



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

**Arbetsstillfredsställelse och intern återhämtning inom sälj- och
serviceyrken**

**Job satisfaction and internal recovery in sales- and service
professions**

Ebba Sjöborg

Viktoria Bermsten

Kandidatuppsats HT20

Handledare: Ulf Ericsson

Abstract

In a report from 2015, Arbetsmiljöverket draws attention to issues concerning recovery and being constantly available. This study aimed to investigate whether internal recovery could predict job satisfaction, for individuals in the sales- and service professions. We also examined the experience of opportunities for internal recovery. A mixed method was used and 130 individuals answered an internet-based questionnaire and five semi-structured interviews were conducted to answer the research questions. Job satisfaction was measured by using MSQ, the Minnesota Satisfaction Questionnaire, a well-used questionnaire with 20 questions. The internal recovery was measured with ten self-constructed questions which through an EFA were divided into three factors: factor 1 Autonomy, factor 2 Lunch breaks and factor 3 Availability. The results from the quantitative part showed that the model was significant and that the internal recovery accounted for 34% of the declared variance for job satisfaction. Factor 1 Autonomy, contributed most to the model and included questions regarding the possibility of taking breaks, the freedom to choose when you wanted to take a break and how satisfied you are with your opportunities to take breaks. The interviews resulted in four themes: Freedom for the employee, Requirements for accessibility, Standing on stage and Attitude to work. The results show that there are requirements for accessibility even during breaks for certain participants, which supports the results from the Swedish Work Environment Authority's report from 2015. Further research is also proposed to involve the importance of external recovery and also the possibilities to conduct a longitudinal study to see what impact it has on long-term.

Keywords: Job satisfaction, internal recovery, emotional labor, sales- and service professions, stress

Sammanfattning

Arbetsmiljöverket (2015) uppmärksammar i sin rapport problematik gällande bland annat återhämtning och att ständigt vara tillgänglig. Denna studie ämnade att undersöka om intern återhämtning kunde predicera arbetstillfredsställelse, för individer inom sälj- och serviceyrken. Vi undersökte också upplevelsen till möjligheter till intern återhämtning. En mixad metod användes och 130 stycken individer besvarade en internetbaserad enkät och fem semistrukturerade intervjuer gjordes för att besvara forskningsfrågorna. Arbetstillfredsställelsen mättes med hjälp av MSQ, Minnesota Satisfaction Questionnaire, ett välanvänt frågeformulär med 20 stycken frågor. Den interna återhämtningen mättes med tio egenkonstruerade frågor som genom en EFA delades upp i tre faktorer: faktor 1 Autonomi, faktor 2 Lunchraster och faktor 3 Tillgänglighet. Resultatet från den kvantitativa delen visade på att modellen var signifikant och att intern återhämtningen stod för 34 % av den förklarade variansen för arbetstillfredsställelse. Faktor 1 Autonomi, bidrog mest till modellen och inkluderade frågor gällande möjlighet till raster, friheten i att välja själv när man ville ta rast och hur nöjd man är med sina möjligheter till att ta raster. Intervjuerna resulterade i fyra teman: Frihet för den anställde, Krav på tillgänglighet, Att stå på scenen och Inställning till arbetet. Resultatet visar på att det finns krav på tillgänglighet även under raster för vissa deltagare vilket stödjer resultatet från Arbetsmiljöverkets rapport från 2015. Vidare forskning föreslås involvera även den externa återhämtningens betydelse och även möjligheterna till att genomföra en longitudinell studie för att se vilken påverkan det blir på sikt.

Nyckelord: Arbetstillfredsställelse, intern återhämtning, emotional labor, sälj- och serviceyrken, stress

Tack

För att denna studie skulle kunna genomföras har vi många att tacka. Med ovärderlig kunskap, stöttning och vägledning vill vi rikta stor tacksamhet till vår handledare Ulf Ericsson.

Vi vill även rikta vår tacksamhet till alla deltagare som har besvarat vår enkät och ställt upp på intervjuer.

Arbetsstillfredsställelse och intern återhämtning inom sälj- och serviceyrken

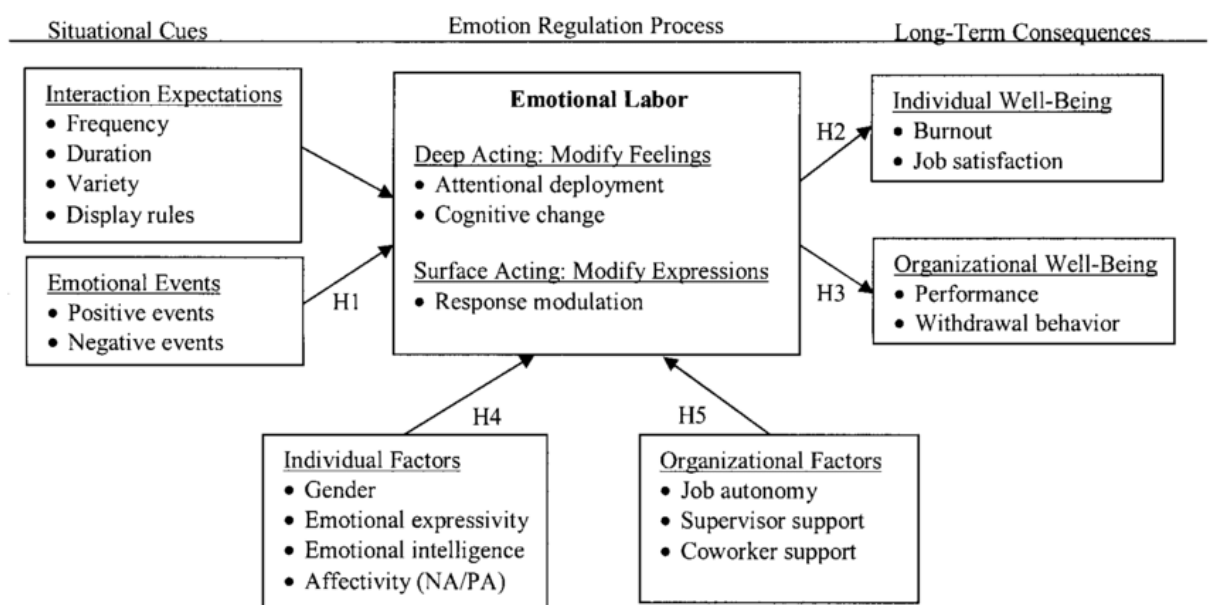
Denna studie handlar om individens arbetsstillfredsställelse inom sälj- och serviceyrken och deras möjligheter till intern återhämtning. På ett nationellt plan har man konstaterat problematik rörande återhämtning i arbetslivet. Arbetsmiljöverket tog fram en ny föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö 2015 med målet att minska den arbetsrelaterade ohälsan. I denna föreskrift tas möjligheter till återhämtning upp som en del som arbetsgivaren bör arbeta med. Under arbetstiden tas även problematiken av att ständigt vara nåbar, som en risk att ha i åtanke (Arbetsmiljöverket, 2015). Föreskriften togs fram baserat på det som framkommit i en rapport som visade på problem inom flera områden. Det framkom att en av tre sysselsatta, 35%, hade så mycket att göra att de var tvungna att dra in på luncher, arbeta över eller ta med jobb hem minst en dag per vecka. Ett annat problem var att drygt hälften av alla sysselsatta, 53 %, sa att de hade alldeles för mycket att göra. Ett tredje problem var att knappt hälften, 47 %, hade problem med att koppla av från tankarna från jobbet när de var lediga (Arbetsmiljöverket, 2015).

Individer inom sälj- och serviceyrken tillhör en yrkeskategori som i sin vardag har en nära kontakt med kunder. Deras primära arbetsuppgifter är att sälja, ge god service och finnas till hands för kunden. I kundmöten förväntas den anställda ofta uppvisa positiva emotioner och anta en roll med beteenden som förväntas av arbetsgivaren (Walsh, 2019). Arlie Russell Hochschild definierar sitt begrepp *emotional labor* i sin bok *The managed Heart*, som det arbete en anställd gör med sina känslor för att anpassa sig. Hon studerade bland annat flygvärdinnor som under utbildningen blev tillsagda att le, leendet var deras största tillgång, enligt utbildaren. Individer inom sälj- och serviceyrken ställs ständigt inför att möta kundens önskemål och arbeta med sina emotioner. Enligt Hochschild använder man sig av ytagerande eller djupagerande. Ytagerande innebär att den anställde låtsas känna en känsla, för att arbetet kräver det av en. Djupagerande innebär att den anställde försöker förändra sina känslor för att närmare känna det som arbetet kräver av en (Hochschild, 2012). Vi ser en likhet mellan Hochschild's begrepp och hur Erving Goffman (1959) talar om sitt begrepp teaterföreställningen där individer uppträder på en scen inför publik (frontstage) och drar sig tillbaka bakom kulisserna i det mer privata efter föreställningen (backstage) (Goffman, 1959). Människor som arbetar inom försäljning och service i direktkontakt mot kund har inte samma backstage möjligheter som andra yrkeskategorier. Hochschild's *emotional labor* och Goffman's teaterföreställning belyser hur individer inom dessa yrken kan vara utsatta, genom att vara i strålkastarljuset av kunder. På olika sätt, både genom att stå på scen bland kunder

men även hantera kundkontakt och utföra det känslöarbete som Hochschild menar på. Denna yrkeskategori i jämförelse med andra, utan kundkontakt, har kunder omkring sig i sin arbetsmiljö vilket potentiellt påverkar den interna återhämtningen.

Alicia A. Grandey försökte i sin forskning från 2009 att förena de olika sätt att se på emotional labor där hon tar fram en modell (se figur 1) för att klargöra de olika delarna av begreppet. Olika arbetsroller ställer olika krav på den anställda när denne interagerar med kunden. Mängden tid som den anställde förväntas interagera med kunder kan skilja sig åt beroende på arbetet. En person som arbetar i en reception kanske interagerar med kunder hela arbetspasset medan en bilförsäljare främst interagerar med kunden när denne är på plats. Modellen innehåller nyare forskning om vilka långsiktiga konsekvenser emotional labor kan ha på individens välmående. Stress är en följd av höga krav på emotional labor och kan leda till utbrändhet, vilket är vanligt inom yrken som är av hjälpsamt karaktär. Hur emotional labor påverkar arbetstillfredsställelsen är komplext. Kundkontakten kan leda till att ett annars monotont arbete, beroende på vilket arbete man har, blir mer tillfredsställande för den anställde. Det går också att påvisa negativ inverkan på arbetstillfredsställelsen till följd av att man tvingas kväva sina egna emotioner och uttryck (Grandey, 2000).

Figur 1.



(Grandey, 2000)

Enligt modellen är stress en följd av höga krav på emotional labor så är det viktigt att förstå hur stress uppkommer. En modell som det har forskats mycket på inom

stressforskningen är Job-Demand-Control (JD-C). Den modellen ger en förklaring till vad som påverkar känslan av stress. Kraven syftar till de krav som ställs i arbetet, vilket kan vara deadlines eller hur mycket en ska hinna med under sina arbetstimmar. Kontroll handlar både om vilken kompetens den anställde har och i vilken utsträckning den har att vara med att påverka. Dessa ihop utgör hur den anställde uppfattar att denne har kontroll över sin situation och de krav som ställs. Brist på kontroll skulle kunna vara en otydlighet i vad som ska göras eller dålig information för att ha möjlighet att fatta beslut. Dessa två kan hanteras beroende på vilken situation den anställde befinner sig i och vilka möjligheter och förutsättningar den har (Karasek & Theorell, 1990). En annan modell inom stressforskningen är Effort-Reward imbalance (ERI) som tagits fram av Johannes Siegrist (1996). Denna modell förklarar att det bör finnas en ömsesidighet i den arbetssituation en anställd befinner sig i. En anställd gör en ansträngning som i sin tur bör belönas på något sätt. Ansträngningarna delas upp i extrinsic och intrinsic, där extrinsic innebär situationsbaserade och intrinsic innebär det inre drivet som kommer från individen. Belöningen är uppdelad i tre olika delar som materiell belöning (lön), social belöning (uppmuntran från exempelvis chef) och individuella belöningar (trygghet, möjligheter till avancemang). Enligt denna så är det problematiskt med en situation där den anställda har hög effort och låg reward (Siegrist, 1996).

Vikten av återhämtning vid stressrelaterade problem med hälsan har studerats som en relevant faktor (McEwen, 1998). I tidigare forskning kring begreppet återhämtning var fokus på hanteringen när en person varit utsatt för stress (Ericsson et al., 2019). Effort-recovery är ett exempel på detta, det är en arbetspsykologisk modell som syftar till att förklara förhållandet mellan ansträngning och återhämtning. Denna modell visar på att brister i återhämtning kan leda till ohälsa för individen. Vid händelse av ingen eller otillräcklig återhämtning kan ansträngnings-processen anta en växande karaktär under arbetsdagen. Den processen bestämmer kostnaderna i termer av minskning i arbetskapaciteten och även för välbefinnandet i det långa loppet (Meijman & Mulder, 1998). De fysiska och mentala resurser som har använts i arbetet behöver skapas på nytt, vilket görs genom återhämtning. Långvarig brist på återhämtning för individen kan leda till negativa konsekvenser som mental utmattning och ökade risker för mentala och fysiska hälsoproblem (Ericsson et al., 2019).

Återhämtning går att dela upp i två, den interna och den externa återhämtningen. Den interna återhämtningen syftar till pauser och tillfälliga avbrott under arbetstiden och den externa återhämtningen syftar till den återhämtningen som sker utanför arbetstiden som helger och semester (Geurts & Sonnentag, 2006). I vår studie ligger fokus på den interna återhämtningen. Ulf Ericsson och Pär Pettersson (2020) beskriver om "space in-between"

som en del i sin forskning kring återhämtning, vilket de anser är viktigt att lyfta för att förstå intern och extern återhämtning. Det syftar till att förklara de mellanrum som kan finns i det dagliga, som potentiella möjligheter till återhämtning. Det kan vara mellan möten eller stunden i bilen från en kund till en annan. De menar att det kan vara en potentiell källa till återhämtning beroende på hur dessa mellanrum hanteras, kontrolleras och är konstruerade (Ericsson & Pettersson, 2020).

Lunchrasten är ett tillfälle under arbetstid som möjliggör återhämtning under en längre tid. Då ska den anställda ställa om från att ge av sina resurser, till att återhämtningen ska möjliggöra för den anställda att minska de resurser denne gör av med under arbetstid för att kunna fylla på och ladda om. De bloom et al (2017) beskriver i sin forskning om avsaknaden av forskning om effekterna av lunchraster för välbefinnandet hos den anställda. Den första delen i återhämtningsmekanismen består av minskande av krav medan den andra delen består av att kunna ägna sig åt egenvalda aktiviteter som ger en känsla av glädje. Om anställda får möjlighet till dessa aktiviteter under raster är detta associerat till högre nivåer av välmående (de Bloom et al., 2017).

Det finns mycket forskning kring arbetstillfredsställelse eller job satisfaction, där intresset för ämnet har ökat. Edwin A. Locke (1969) beskrev begreppet job satisfaction som ett behagligt eller positivt känslomässigt tillstånd som har sin grund i den bedömning en får för sitt arbete och de arbets-upplevelser individen har (Locke, 1969). Arbetstillfredsställelse är en viktig aspekt för individens generella tillfredsställelse. Det går att se att individer som är mer tillfredsställda med sina arbeten har också högre subjektivt välmående och har bättre hälsa än de individer som inte är tillfredsställda med sina arbeten. Att vara missnöjd med sitt arbete kan kopplas till utbrändhet, depression och ångest. Det finns tre olika inriktningar på arbetstillfredsställelse i forskningen. Den ena har fokus på relationen av arbetstillfredsställelse och personliga karaktärsdrag som självkänsla, locus of control och neuroticism. Den andra har fokus på interaktionen mellan personliga faktorer och arbetsförhållanden som schema och arbetstider. Den tredje har fokus på arbetets karaktär som möjligheter till att påverka eller möjligheter till att få feedback på sitt arbete (Blanz, 2017). Enligt Hoath et al (1998) så finns det en koppling mellan de som upplever arbetstillfredsställelse och att de har lägre stressnivåer och därmed färre av symtomen på stress som utbrändhet (Hoath et al., 1998). Vikten av att vara tillfredsställd i sitt arbete är tydlig enligt forskningen.

Tidigare forskning

Lina Ejlertsson et al (2017) ämnade i sin forskning att utforska konceptet återhämtning under arbetstid för människor som arbetar inom primärvården. De nämner att tidigare forskning främst har fokuserat på den externa återhämtningen, den som sker utanför arbetstid. Den interna återhämtningen, den som sker under arbetstiden är ett ämne som behöver utforskas mer. Deras resultat visar på att tre huvudkategorier identifierades som viktiga faktorer för den interna återhämtningen variation, kamratskap och hanterbarhet. Variation, denna faktor inkluderar subkategorier som möjligheter att variera plats, arbetsuppgifter och tempo. Kamratskap, denna faktor inkluderar subkategorier som hjälpsamhet, uppskattning, social chatt och skrott. Hanterbarhet, denna faktor inkluderar subkategorier som avslutning, tillfredsställelse, inflytande, kontroll och reflektion (Ejlertsson et al., 2017).

Syftet med denna studien är att undersöka om intern återhämtning kan predicera arbetstillfredsställelse, för de som arbetar med kunder inom sälj- och serviceyrken. Emotional labor eller det som Goffman kallar front-stage och dess inverkan på möjligheter till intern återhämtning ämnar vi undersöka genom intervjuer för att försöka få den enskilda individens upplevelser. Det behövs mer forskning på återhämtning under arbetstid, den interna återhämtningen. Då forskning kring återhämtning under arbetstid, den interna återhämtningen, är begränsad är vi nyfikna på att utforska detta ämne och arbetstillfredsställelsen för individer som arbetar med kunder (Ejlertsson et al., 2017).

- Finns det ett samband mellan intern återhämtning och arbetstillfredsställelse för individer som arbetar inom sälj- och serviceyrken?
- Hur upplever individer inom sälj- och serviceyrken möjligheter till återhämtning under arbetstid?

Metod

Forskningsdesign

En mixad metod användes för att genomföra studien, det innebär både en kvantitativ och en kvalitativ ansats. Enkäter och semistrukturerade intervjuer valdes som metoder i en önskan om att undersöka vårt ämne på olika sätt och genom olika vinklar. Genom enkäter försökte vi undersöka eventuella samband mellan intern återhämtning och arbetstillfredsställelse. Genom intervjuerna försökte vi undersöka det som Goffman kallar för

front-stage och hur detta i sin tur kan påverka den interna återhämtningen. En mixad metod möjliggör att utforska ämnet på olika sätt vilket var vårt mål med studien.

Kvantitativ

Deltagare

Studien handlar om individer inom sälj- och serviceyrken vilket är det gemensamma för deltagarna som besvarade enkäten. Deltagarna i studien arbetar på något sätt ut mot kund, antingen fysiskt eller via telefon. Enkäten besvarades av 142 personer där 12 respondenter plockades bort utifrån de kriterier som vi bestämt i förväg. Kriterierna för att delta i studien var individer som arbetade inom sälj- och serviceyrken till mer än 50%, eftersom vi tror att det kan spela en roll för hur mycket man interagerar med kunder (Grandey, 2000). Efter att dessa plockats bort var det 130 respondenter kvar. En öppen fråga om bransch gav svar som tyder på ett brett spann av arbetsplatser och branscher, med svar alltifrån detaljhandeln till servicemedarbetare och mediasäljare.

Tabell 1.

Ålder	18–24 år	25–34 år	35–44 år	45–54 år	55–64 år
Procent	6,9 %	41,5	22,3 %	19,2 %	10%
Antal	9st	54st	29st	25st	13st

Anställning	Heltid	Deltid, 75 % eller mer	Deltid, 50 % eller mer
Procent	86,9 %	4,6 %	8,5 %
Antal	113st	6st	11st

Procedur

För studien gjordes ett bekvämlighetsurval och ett snöbollsurval med motiveringen till den pandemin som råder och de restriktioner som finns. En digital enkät konstruerades som senare skickades ut till olika företag inom rätt branscher. I tillägg till detta skickades den digitala enkäten ut i våra egna sociala medier för att nå ut till så många som möjligt. Där urvalet för studien byggde på individens villighet att besvara enkäten, vilket är en fråga om den externa validiteten, vilket vi i studien var medvetna om.

Enkäten var uppdelad i tre delar. I första delen fyllde deltagaren i kön, ålder, anställningsform och en öppen fråga om bransch, vilken var valfritt att besvara. Den andra delen mätte arbetstillfredsställelsen genom MSQ, Minnesota Satisfaction Questionnaire. Det är ett frågeformulär som finns i kortform med 20 påståenden och i lång form med 40 påståenden för respondenten att ta ställning till. Där MSQ som mätinstrument både visat reliabilitet och besitta validitet (Weiss et al., 1967). I denna studie har kortversion använts, vilken är översatt till svenska av Lars Nystedt, psykologiska institutionen, Stockholms universitet med ett Cronbach's alpha på 0,93, vilket bekräftar frågornas reliabiliteten. Tolv av påståendena mäter den inre tillfredsställelsen genom förmåga, befordran, självständighet, värderingar, medarbetare, lön och kreativitet. Sex av påståendena mäter det yttre tillfredsställelsen genom ansvar, erkännande, säkerhet och variation. Ovanstående påstående tillsammans med de två kvarstående chef-anställd relation och arbetsförhållandet, mäter den generella arbetstillfredsställelsen. Två frågor justerades då ena frågan hade ett ord vi valde att byta ut till ett ord som används i modern tid, och den andra för att anpassa till vår studie; *“Sättet som min chef behandlar underställda på”* till *“Sättet som min chef behandlar sina anställda på”*, samt *“Arméns policy och behandling av sina anställda”* till *“Hur företagets policy används i praktiken”*. Den tredje delen av enkäten mätte intern återhämtning, där vi själva försökt att fånga in begreppet genom tio frågor. Exempel på dessa frågor är; *“Har du möjlighet att ta lunchrast under din arbetstid?”* och *“Kopplar du bort ditt arbete under din rast?”*. Dessa undersöktes i en “Reliability Analysis” och det gav ett Cronbach's alpha på 0.77 för samtliga frågor.

Svarsalternativen för MSQ samt frågorna för den intern återhämtning, omvandlades till en poängskala mellan 1-5. Där 1 representerar ett lågt värde och motsvarar “Mycket missnöjd”, och där 5 står för en hög skattning och motsvarar “Mycket tillfredsställd” för MSQ. Samt där 1 motsvarar “aldrig” och 5 “alltid” för den interna återhämtningen.

Dataanalys

En EFA gjordes på de 10 frågorna för intern återhämtning, för att undersöka om vi mätt den interna återhämtningen utifrån en enda faktor eller om där fanns fler. Där båda antagandena, Bartlett's Test of Sphericity visade på ett signifikant p-värde <.001, och KMO Measure of sampling Adequacy Overall på 0.74. Vilket visade på bra värden och att datasetet därmed lämpa sig för en EFA. Resultatet i en EFA antydde på att den interna återhämtningen mätts genom tre faktorer, vilka vi valde att namnge enligt följande: Faktor 1 *“autonomi”*, faktor 2 *“lunchraster”* och faktor 3 *“tillgänglighet”* (se tabell 1). Dessa tio frågor delades upp i tre faktorer: Faktor 1 autonomi, som mätte möjligheter till raster, friheten i att själv välja när

man vill ta rast och hur nöjd man är med sina möjligheter till att ta raster. Faktor 2 lunchraster, som mätte om man har möjlighet att ta sin lunchrast och hur ofta denne tar hela lunchrasten. Faktor 3 tillgänglighet, som mätte tillgängligheten och möjligheten att koppla bort sitt arbete under rasten. Där "autonomi" innehöll frågorna 3, 4, 6, 8, 9 och 10 och utgjorde 28.1% av variansen. "Lunchraster" innehöll frågorna 1 och 2 och stod för 14.2 % av variansen, och slutligen "tillgänglighet" innehållandes frågorna 5 och 7, vilka utgjorde 12.2% av variansen. Tillsammans stod dessa 3 faktorer för 54,5% av variansen. Där respektive faktor fick ett Cronbach's alfa på 0.82, 0.56 och 0.68. Där Cronbach's alpha ges som ett värde mellan 0 och 1.

Kvalitativ

Deltagare

Studien handlar om individer inom sälj- och serviceyrken vilket var ett kriterium för att delta. Deltagarna är i åldrarna mellan 21 och 52. Urvalet består av två kvinnor och tre män, där samtliga arbetar på olika arbetsplatser. Vi sökte deltagare som arbetar heltid med motiveringen att vi ville studera hur människor som arbetar heltid med kunder har förupplevelser kring möjligheter till intern återhämtning. Grandey (2000) skriver i sin forskning om emotional labor, och att det kan skilja sig åt beroende på hur mycket en anställd interagerar med kunder och därmed valdes individer som arbetar heltid (Grandey, 2000).

Procedur

Även för den kvalitativa delen av studien gjordes ett bekvämlighetsurval där vi med hjälp av kontakter inom rätt bransch fick kontakt med deltagarna för studien. Intervjuerna genomfördes digitalt med hänsyn till rådande pandemi. Intervjuerna spelades in för att senare transkriberas. Efter transkriberingen lästes intervjuerna ett flertal gånger för att analysera materialet. Materialet som togs fram är vår tolkning av datan från intervjuerna, där vi varit medvetna om vår påverkan, i form av reflexivitet (Willig, 2013).

Dataanalys

Intervjudatan analyserades genom tematisk analys. Virginia Braun och Victoria Clarke (2006) beskriver att en tematisk analys erbjuder ett tillgängligt- och teoretiskt flexibelt tillvägagångssätt. Metoden går ut på att identifiera, analysera och rapportera teman i sin data. Detta görs genom sex steg enligt Braun och Clarkes tillvägagångssätt som vi använt oss av. Det flexibla förhållningssättet och strukturen i att söka teman valdes då vi avsåg att söka fritt i vår data efter upplevelser från deltagarna. Vi hade vissa förutbestämda teman i åtanke,

vilket gjorde analysen både deduktiv och induktiv då vi även utforskade datan i sin helhet, för att söka teman och tillägg som inte kunde fångas av den kvantitativa datan.

Etik

I denna studie har Vetenskapsrådets fyra forskningsetiska principer legat till grund i hanteringen av materialet och i all kontakt med deltagarna. Dessa fyra principer har tagits i beaktning under alla delar av både enkäten och intervjuerna. Informationskravet *“Forskaren skall informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningsuppgiftens syfte”*. Där har deltagaren tydligt informerats om hur deras svar kommer att användas och att deltagandet är helt frivilligt. I tillägg informerades det om att det närsomhelst gick att avbryta intervjun eller neka att besvara frågor om de inte ville, vilket också stod i inledningen till enkäten. Samtyckeskravet *“Deltagare i en undersökning har rätt att själva bestämma över sin medverkan”*. Där informerades deltagarna om upplägget för intervjuerna och blev tillfrågade om inspelning fick ske både innan och under intervjun. Detta godkändes av alla. Innan intervjun berättade vi att det var upp till deltagaren om denne ville svara på frågorna och att det gick bra att neka. I enkäten stod det i informationen att deltagaren när helst kunde avbryta sin medverkan. Konfidentialitetskravet *“Uppgifter om alla i en undersökning ingående personer skall ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem”*. Enkäten var helt anonymiserad och det informerades deltagarna tydligt om. Intervjuerna spelades in med ljud och transkriberades efteråt. Under transkriberingen arbetades det för att inget ska gå att koppla till deltagaren, som namn på företag eller stad. Ljudinspelningarna raderas i samband med arbetets slut, vilket deltagarna har informerats om. Nyttjandekravet *“Uppgifter insamlade om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål”*. Vårt insamlade material kommer att användas för det planerade syftet och inget annat (Vetenskapsrådet, 2002).

Resultat

Nedan presenteras resultatet från det kvantitativa och det kvalitativa. Dessa är uppdelade i två avsnitt.

Kvantitativ analys

Från de enkäter som samlats in laddades datan ner från Google Forms och laddades upp i Jamovi. För arbetstillfredsställelsen var medelvärdet 3,89 och för intern återhämtning låg medelvärdet på 3,42. Faktor 1 autonomi hade ett medelvärde på 3,54, faktor 2 lunchraster hade ett medelvärde på 3,99 och faktor 3 tillgänglighet hade ett medelvärde på 2,52. Det

lågsta värdet en deltagare kunde få var 1 och det högsta värdet var 5. I tabell två finns den deskriptiva datan presenterad för att få en bild av den insamlade datan.

Tabell 2.

	N	Mean	SD	Min	Max
Arbetsstillfredsställelse	130	3,89	0,664	1,80	5,00
Inre arbetsstillfredsställelse	130	4,00	0,641	1,75	5,00
Yttre arbetsstillfredsställelse	130	3,60	0,862	1,00	5,00
Generell arbetsstillfredsställelse	130	3,89	0,664	1,80	5,00
Intern återhämtning	130	3,42	0,644	1,70	4,70
Faktor 1, autonomi	130	3,54	0,810	1,33	5,00
Faktori 2, lunchraster	130	3,99	0,868	1,50	5,00
Faktor 3, tillgänglighet	130	2,52	1,09	1,00	5,00

I ett första skede kontrollerades samtliga antaganden för att se att dessa var uppfyllda. En Q-Q plot togs fram, vilket visade på en normalfördelning för residualerna för modellen och för de predicerade värdena. I tillägg till Q-Q plot togs ett värde fram för Shapiro-Wilk, vilket inte var signifikant och därmed kunde vi konstatera att residualerna är normalfördelade. För att kontrollera eventuell multikollinearitet togs VIF-värden fram där alla var strax över 1 för samtliga faktorer. Värden under 5 innebär att det inte finns problematik med multikollinearitet. Värdet på Cook's distance låg under 1, vilket visade på att modellen inte heller besväras av några outliers (Navarro & Foxcroft, 2018).

En multipel regression gjordes för att se om vår modell för intern återhämtning kunde predicera värdet på arbetsstillfredsställelsen, men även undersöka hur väl de 3 faktorerna, "autonomi", "lunchraster" och "tillgänglighet" i modellen kunde predicera arbetsstillfredsställelse. Arbetsstillfredsställelsen användes som kriterievariabel och de tre faktorerna autonomi, lunchraster och tillgänglighet användes som prediktorvariabler. Den multipla regressionsanalysen för modellen gav ett signifikant värde $F(3, 126) = 22.9$, $p = 0.001$. Den totala variansen förklarad av modellen var 34%, sett till adjusted R^2 . Prediktorerna omvandlades därefter till standardiserade betakoefficienter där både faktor 1

autonomi och faktor 2 lunchraster hade signifikanta resultat. Betavärdet för faktor 1 autonomi var 0,59 och betavärdet för faktor 2 lunchraster var -0,22. Den sammanlagda analysen kan beskrivas som att intern återhämtning till viss del kan predicera arbetstillfredsställelsen. Där faktor 1 autonomi är den enskilt viktigaste faktorn av dessa tre.

Tabell 3.

	R ²	Ajusted R ²	b	Beta	SE	p
Intern återhämtning	0,35	0,34	2,99		0,28	<.001
Faktor 1, autonomi			0,48	0,59	0,06	<.001
Faktor 2, lunchraster			-0,17	-0,22	0,06	0,006
Faktor 3, tillgänglighet			-0,05	-0,09	0,48	0,262

I tillägg till den multipla regressionsanalysen gjordes även ett independent sample t-test för att undersöka om det fanns någon skillnad i arbetstillfredsställelse, den interna återhämtningen eller de separata faktorerna mellan könen, vilket inte gav något signifikant värde. Det gjordes även en Anova för att undersöka om det fanns skillnader mellan anställningsform eller ålder på arbetstillfredsställelse, den interna återhämtningen eller de separata faktorerna, men inte heller där fanns där några signifikanta värden. I vår studie går det inte att se att där finns skillnader mellan kön, anställningsform eller ålder gällande arbetstillfredsställelse, intern återhämtning och de tre separata faktorerna för intern återhämtning.

Kvalitativ analys

Resultatet nedan kommer att presentera deltagarnas upplevelse av sin arbetssituation och möjligheter till intern återhämtning. Vid en analys av materialet från intervjuerna hittades fyra teman. Dessa teman är Frihet för den anställde, Krav på tillgänglighet, Att stå på scenen och Inställning till sitt arbete.

Tabell 4.

Tema	Subkategorier
Frihet för den anställda	Grad av frihet
Krav på tillgänglighet	Grad av tillgänglighet
Att stå på scenen	Front-stage/Back-stage
Inställning till sitt arbete	Trivsel/stöd

Frihet för den anställda

Detta tema rör deltagarnas upplevelse av frihet i sitt arbete och friheten till möjligheter att ta raster. Detta tema förekom hos alla deltagare, på olika sätt. Graden av frihet var varierande mellan deltagarna förutom lunchrasten, som alla deltagare hade möjlighet att ta. Vissa deltagare beskriver en flexibel arbetssituation, där även raster var möjliga att ta när som helst. De deltagarna beskriver att arbetsdagen, raster och andra delar i arbetet bestäms av deltagaren själv:

“Kaffe dricker jag hos mina kunder, det känns ju som att varenda kundmöte är som en rast egentligen. Vill jag stanna och sätta mig, om jag kör bil en hel dag, vill jag sätta mig ner och kolla lite på datorn eller telefonen så gör jag ju det. Det är ingen som bestämmer vad vi ska göra” - Intervjudeltagare 1

Deltagare som beskriver denna flexibilitet i sitt arbete benämner sig själva som utesäljare. Hur man går tillväga för att uppnå sina mål är inte det väsentliga, beskriver dessa deltagare, utan det är resultatet som styr och lönen:

“Men alla drivs ju av sig själva, vi har ju provisionslöner. Ju mer kunder jag får in ju högre lön får jag ju” - Intervjudeltagare 1

“Det är resultatet som man tittar på, vad man åstadkommer, inte hur man gör” - Intervjudeltagare 5

Andra deltagare beskriver upplevelser av strukturer gällande raster och sin arbetssituation som inte är flexibla. De beskriver att lunchrasten är bestämd till en specifik tid och inte är möjlig att ta när deltagaren vill:

“Jag har ju rätt att plocka ut lunchrast. Om man jobbar morgon exempel så tar man lunch vid 12.00 till 12.30 och det håller man stenhårt på, det ändrar vi inte på” - Intervjudeltagare 4

Gällande möjligheter till andra raster än lunchraster beskrev vissa deltagare att det fanns goda möjligheter till detta. Andra beskrev att det var begränsat till när det var ett mindre flöde av kunder eller när man arbetade flera kollegor ihop och inte var ensamt ansvarig. Vissa upplevde att det inte fanns utrymme för fler raster än lunchen:

“Eh ja alltså kafferast och fikapaus det har inte vi. Men om man behöver gå på toaletten så finns det absolut möjlighet till det” - Intervjuperson 3

Krav på tillgänglighet

Detta tema rör deltagarnas upplevelse av den mån av tillgänglighet som förväntas av denne och hur upplevelsen av möjligheter att koppla bort arbetet ser ut. Deltagarna beskriver olika upplevelser av tillgänglighet. Vissa berättar att de är tvungna att besvara interna samtal under alla raster. Andra deltagare beskriver upplevelser kring att bilfärden mellan möten ger andrum om inte telefonen skulle ringa. Gemensamt för deltagarna var att de alltid var tillgängliga för kunden:

“Så även om jag kopplar bort jobbet så kopplar jag på det lika snabbt igen om någon skulle ringa mig” - Intervjuperson 1

“... kunderna har alltid prio ett hos oss. Sen så kan väl få jobba själv men kunderna finns alltid där. Och då får man släppa det man har och hjälpa kunden” - Intervjuperson 4

De flesta deltagare berättar att det finns möjligheter till att koppla bort arbetet. Flera deltagare upplever att de inte alltid gör det ändå, detta beskrivs som självvalt. Anledningar är att det behövs besvaras mail som inte hunnits med, andra ger berättelser om att det pratas

jobb med kollegor. Andra upplevelser som beskrivs är att det är omöjligt att koppla bort sitt jobb eller att det krävs ett miljöombyte i så fall:

“...möjligheter har jag att koppla bort det sen kanske man inte alltid gör det för att det är ju som så, när man är i en viss miljö, då påminns du om den miljön” - Intervjuperson 5

Att stå på scenen

Detta tema rör deltagarnas upplevelse kring att ständigt vara i blickfången av kunden. Utöver det handlar detta tema om deltagaren blir bedömd på något sätt och hur det upplevs. Deltagarnas upplevelse av att ha kunden ständigt närvarande beskrivs av flera som att anta en roll, som man ibland upplever som positiv men ibland vill komma ifrån och bara gömma sig. Andra beskriver det som att man är ansiktet utåt för företaget. Detta rolltagande eller sätt att förändra sig beskriver flera deltagare som naturligt:

“Alltså vissa dagar är jättekul, vissa dagar får man verkligen energi av att sprida energi. Att man har den energin och vill vara där ute. Sen vissa dagar vill man bara gömma sig (skattar till) och verkligen inte stå där. Man orkar inte och folk är jobbiga och dem ställer jobbiga frågor och dem så här, ja men man blir liksom irriterad och så måste dölja det och sen så.. Ibland är det inte jättekul” - Intervjuperson 2

“Ja men det tror jag nog att man betar sig på ett visst sätt, absolut! Man ändrar sig nog lite som person” - Intervjuperson 4

Samtliga deltagare berättar att de blir bedömda, men på olika sätt. Vissa deltagare upplever att det är siffrorna som spelar roll och egentligen inte hur de är i kundmöten. Andra deltagare berättar att de blir bedömda på olika saker men har gemensamt att deras bemötande bedöms av kunder. De flesta vittnar om positiva upplevelser kring bedömningarna från kunderna:

“Ehmm jag tycker att det är bra. Då är det ju riktiga kunder som bedömer en” - Intervjuperson 3

“Ja det finns en sån sida man kan gå in och besvara hur man har upplevt sin kundnöjdhet hos oss... Så det är ju bra att man får någon slags feedback tycker jag” - Intervjuperson 4

Inställning till sitt arbete

Detta tema rör deltagarnas inställning till sina arbeten. Detta tema togs med då flera av deltagarna beskriver sin inställning till arbetet. Beskrivningar om trivsel och hur företagen på olika sätt gör saker som påverkar inställningen till sitt arbete, tas upp av flera deltagare.

Merparten av deltagarna beskriver att de är väldigt positiva till sitt arbete:

“Jag känner ju, alltså detta är ju ett jobb som är klippt och skuret för mig. Jag älskar verkligen mitt jobb! Alltså på riktigt. Jag trivs, jag har ju gått igenom mycket tidigare och testat mycket och olika branscher men nu känner jag verkligen att jag har hittat hem. Så jag trivs extremt bra i denna positionen” - Intervjuperson 1

“... det är ju det jag brinner för, jag älskar det. Den ena dagen är ju inte den andra lik” - Intervjuperson 3

Flera deltagare berättar om stöd från företaget eller sin chef som ledde till ökad förståelse för vikten av återhämtning. Senare ledde detta till ett ändrat beteende hos vissa deltagare och därmed också inställningen:

“... när jag inte hade semester i somras så sa min chef till mig att du måste ta semester för annars kan du gå in i väggen. För att det är påfrestande och folk ringer hela tiden så det blir ingen avkoppling” - Intervjuperson 1

“Vi hade en föreläsning där det var en jätteduktig tjej som föreläste om stress och om hur viktigt det är med återhämtning. Ehm och om aktiv återhämtning och återhämtning från arbetet, det var faktiskt en väldigt väldigt intressant föreläsning” - Intervjuperson 3

Diskussion

Denna studie har undersökt sambandet mellan arbetstillfredsställelse och intern återhämtning och upplevelser av intern återhämtning hos individer inom sälj- och serviceyrken. Syftet är att bidra med kunskap i ämnet intern återhämtning och arbetstillfredsställelse. Nedan diskuteras resultatet för den kvantitativa respektive kvalitativa delen, därefter integreras resultatet i en gemensam diskussion,

Resultatdiskussion

Finns det ett samband mellan intern återhämtning och arbetstillfredsställelse för människor som arbetar inom sälj- och serviceyrken?

Studiens kvantitativa resultat visar att intern återhämtning är en förklaring till arbetstillfredsställelse. Med ett relativt lågt adjusted R² så finns det fler faktorer som spelar roll som vi inte har mätt i vår modell. Med de tio egenkonstruerade frågorna kan vi bidra med ett sätt att mäta intern återhämtning på, dessa delades in i tre faktorer. Av dessa tre faktorer var Faktor 1 autonomi, den faktorn som främst bidrog till modellen. Den mätte möjligheter till raster, friheten i att själv välja när man vill ta rast och hur nöjd man är med sina möjligheter till att ta raster. Den faktorn innehöll flest av våra frågor, något som eventuellt påverkat resultatet. Faktor 2 lunchraster, påvisade också ett signifikant resultat, men detta var svagt negativt. Vilket kan indikera att lunchrasten inte har någon betydelse eller att det finns någon annan förklaring som vi inte känner till. Faktor 3 tillgänglighet, hade inte något signifikant resultat. Faktor 2 och 3 innehöll endast två frågor vardera vilket kan ha påverkat resultatet. I denna studie finns inga signifikanta skillnader mellan kön, ålder eller anställningsform. Enligt tidigare forskning kring intern återhämtning har vi tagit in begreppen variation och hanterbarhet i vår definition av intern återhämtning, därmed också utelämnat en del som består i kamratskap. Detta gjordes för att istället ha fokus på de konkreta möjligheterna till intern återhämtning snarare än den delen som ger stöd till individen (Ejlertsson et al., 2017).

Hur upplever individer inom sälj- och serviceyrken möjligheter till återhämtning?

Ur studiens kvalitativa resultat framkom fyra teman: Frihet för den anställde, Krav på tillgänglighet, Att stå på scenen och Inställning till sitt arbete. Dessa teman resulterar i en förståelse över variationen av frihet i arbetet och att alla deltagare hade möjlighet till att ta lunchrasten. Att vara tillgänglig mot kunden begränsade i vissa fall möjligheten till att ta raster eller koppla av. Tillgänglighet gentemot kunden kan innebära att deltagarna svarar i telefon på raster eller annan ledig tid eller får avbryta andra arbetsuppgifter för att vara tillgänglig mot kunden. Att stå på scen var temat som rörde hur utsatta deltagarna kände sig av att stå på front-stage som Goffman (1959) talade om. I tillägg till detta framkom hur man inom branschen i sälj- och serviceyrket går in i en roll och upplever att man är företagets ansikte utåt, något som går att likna begreppet emotional labor. Deltagarna blev ofta bedömda på olika sätt men de flesta var positivt inställda till detta. För vissa deltagare var mätningarna endast kopplade till siffror och mål att uppnå snarare än hur de bemötte kunderna. Det sista temat var ett tema som flera av deltagarna var inne på som handlar om inställningen till sitt

arbete, nästintill alla deltagare i intervjuerna vittnar om hög trivsel i arbetet, något som kan ha påverkat vårt resultat i den kvalitativa delen. Trots eventuell påverkan är det kopplat till arbetstillfredsställelsen vilket vi också ämnat undersöka.

Integrering

Enligt den rapporten som Arbetsmiljöverket tog fram 2015 så framkommer det problematik med brist på återhämtning och av att ständigt vara nåbar. Detta gör att många upplever att de får dra in på luncher, arbeta över och ta med jobbet hem. Många hade enligt rapporten också svårigheter att koppla bort sitt arbete när de var lediga. I vår studie har deltagarna i enkäten ett relativt högt medelvärde på både intern återhämtning och arbetstillfredsställelse vilket indikerar att våra deltagare ändå är nöjda med sina möjligheter till återhämtning och upplever arbetstillfredsställelse. Faktor 2 lunchraster har ett svagt negativt samband. Kan det vara så att lunchrasten kommer mellan möjligheterna att tillgodose kunden och indirekt blir ett stressmoment för en del deltagare? En annan förklaring till detta skulle kunna vara att lunchrasten, som är lagstadgad, är så djupt rotad i oss människor att den spelar liten roll för arbetstillfredsställelsen. I intervjuerna framkom att alla deltagare hade möjlighet att ta lunchrasten. Enligt de bloom et al (2017) så saknas forskning kring lunchrastens påverkan för välbefinnandet. Det som avviker är faktor 3 tillgänglighet som har ett medelvärde på 2,52, i jämförelse med de andra medelvärden så ligger det lägre. Det är faktorn som mäter huruvida individen har möjligheter att koppla bort sitt arbete under rasten och om individen upplever att denne måste vara tillgänglig under sina raster. Det går i linje med den problematik i rapporten från arbetsmiljöverket 2015. Hur påverkar det individen att under rasten eller lunchen att bli påmind om arbetet och kunderna? Enligt Job-Demand-Control modellen så handlar det om att det bör finnas en balans mellan krav och kontroll. Kraven är de som ställs på individen som hur mycket som ska hinnas med, kanske är det här som förklaringen finns till tillgängligheten? (Karasek & Theorell, 1990). Det finns kanske krav på att vara tillgänglig, som i citatet med deltagaren som måste svara i telefon under sina raster. Det som då krävs för att hålla balansen i denna modell är att det finns kontroll, som handlar om i vilken uträkning individen får vara med och påverka. Ett fynd som gjordes i både intervjuerna och i enkäterna är tillgängligheten, i vilken uträkning som individen upplever att denne måste vara tillgänglig under raster och även om det finns möjligheter till att koppla bort arbetet. Om det nu är så att deltagarna upplever detta som ett krav så bör det finnas något som skapar balansen av kontroll för att det inte ska finnas en obalans mellan dessa. Det skulle kunna vara en möjlighet att få vara med och påverka, eller som intervju-temat frihet för den anställde eller faktor 1 autonomi i enkäten. Kanske påverkar

det positivt att få vara delaktig när den anställde ska ta rast och negativt om den anställde inte har möjlighet till detta. Det hade varit intressant att veta vilken påverkan det har på individen i längden, att vara tillgänglig större delen av sin arbetstid inklusive rasterna.

I intervjuerna framkommer det att de allra flesta deltagare trivs väldigt bra på arbetet enligt temat inställning till sitt arbete. I resultatet för enkäterna så ligger medelvärden både för intern återhämtning och arbetstillfredsställelsen relativt högt. Det skulle, utifrån intervjuresultatet, kunna vara att trivsel på arbetsplatsen gör att individen orkar med kraven. Effort-Reward imbalance modellen förklarar att en ansträngning bör belönas på något sätt, antingen genom materiell belöning, social belöning eller individuell belöning (Siegrist, 1996). En förklaring kring denna modell skulle kunna vara att deltagarna får en social belöning, som kommer av att arbeta med kunder och andra människor. I intervjuerna framkommer även från vissa deltagare att deras löner styrs delvis av provision, en ansträngning som ger en materiell belöning för individen. En balans i denna modell kanske kan leda till att eventuella brister i återhämtningen inte blir lika synlig då belöningarna är större? Om en anställd trivs på sitt arbete så kanske bristen på återhämtning märks långt senare. Om man istället för att se på belöning kontra ansträngning ser till återhämtning kontra ansträngning, så är även det intressant. Enligt effort-recovery modellen så bör en balans uppnås mellan ansträngning och återhämtning vilket i sin tur kan påverka välbefinnandet.

I denna studie undersökte vi den interna återhämtningen, då vi inte kunde hitta så mycket studier kring detta. Den externa återhämtningen är den som sker utanför arbetstid och kan vara en förklaring till vårt resultat, en faktor som vi inte mätt. Även om det skulle finnas en brist på intern återhämtning, som raster eller oförmåga att koppla bort arbetet under arbetstid så kanske deltagarna har stor återhämtning utanför arbetet, extern återhämtning. Då kanske ansträngningen på arbetstid kompenseras av god extern återhämtning som träning efter jobbet, helger utan att behöva fokusera på arbetet eller en lång sommarssemester.

Vad en del forskare definierar som "mellanrum" under arbetstiden, har potential att bidra till återhämtning från arbetet (Ericsson och Petterson, 2020). I enkäten ställdes en fråga där vi benämnde det som kallas mellanrum som mikropaus, och i intervjuerna frågade vi efter möjligheter till dessa. I enkäten var den frågan under faktor 1 autonomi vilken var den faktor som hade störst betydelse i vår modell för arbetstillfredsställelse. I intervjuerna berättar flera deltagare om att sträckan mellan kunderna i bilen bidrog till små raster där den anställde hade tid för reflektion och paus. Andra deltagare beskrev det som svårt att koppla bort arbetet och få andrum utan ett miljöombyte. Är det kanske omöjligt att komma ifrån arbetet när individen fysiskt är kvar? Krävs det ett miljöombyte för att koppla bort arbetet? Som för de

som kör bil mellan kunderna. Å andra sidan nämner flera deltagare att kunder ringer även under dessa bilturer, vilket bör göra att miljöombytet i bilen inte heller gör att deltagaren får ett tillräckligt miljöombyte. Kan det vara kravet på tillgänglighet som gör det svårt för individer inom denna bransch att komma åt dessa mellanrum? Kunden som är närvarande fysiskt eller som närsomhelst kan ringa upp och behöva hjälp, kanske minskar möjligheterna till intern återhämtning. Enligt Eriksson & Pettersson (2020) är mellanrummen en källa till återhämtning beroende på hur dessa hanteras, kontrolleras och är konstruerade. Det spelar alltså roll för våra deltagare beroende på vilken arbetssituation de har och hur deras arbetsgivare hanterar dessa förutsättningar. Arbetsgivarna har här en viktig uppgift, att ge goda förutsättningar för individer att kunna hitta mellanrummen, kanske särskilt inom denna bransch och andra liknande.

Emotional labor enligt Hochschild (2012) eller front-stage enligt Goffman (1959) är ett begrepp som utgör en potentiell utsatthet hos människor som arbetar med ständig kundkontakt. Det handlar om att i sälj- och serviceyrken så förväntas arbetstagaren vara tillgänglig för kunden på olika sätt, vilket enligt forskning kan leda till stress (Grandey, 2000). I vår studie försökte vi undersöka denna aspekt i kombinationen med möjligheten till intern återhämtning. Denna aspekt undersöktes i intervjuerna då vi ansåg att den var för komplex för att kunna undersökas i en enkät. Där framkom ett tema som rörde just detta, att stå på scen. Resultatet visar på att denna utsatthet finns i form av rolltagande och att deltagaren upplevde att denne skulle agera på ett visst sätt. Var kunderna glada så var det lätt att sprida positiv energi men om kunderna var sura så var det svårare och deltagaren tvingades dölja sina känslor. En del beskrev att ibland önskade denne bara att kunna gömma sig, vilket kan liknas vid det Goffman beskriver som back-stage. Möjligheterna att gå back-stage fanns inte alltid, vilket skulle kunna vara ett problem. Vissa deltagare hade endast sin lunchrast och inga andra raster eller avbrott från arbetet. Då består nästan hela arbetspasset av att stå i strålkastarljuset, utan möjligheter att gå undan från kunderna. Däremot gick det inte i vår studie att påvisa något problem gällande denna aspekt. Trots att det inte går att påvisa i denna studie visar tidigare studier på att emotional labor på sikt vara problematiskt och leda till utbrändhet. Stress är en följd av höga krav på emotional labor och är vanligt inom denna bransch. Här kan arbetsgivaren ge goda förutsättningar för anställda som möjligheter till variation både i uppgifter och plats men även ge stöd till arbetstagaren (Grandey, 2000). Deltagarna fick också frågan om deras arbetsprestationer mättes på något sätt, vilket är vanligt inom denna bransch. Detta kopplar vi till temat av att stå på scenen då det syftar till att mäta deltagarnas bemötande eller prestationer. Alla deltagare mättes, men på olika sätt,

antingen genom deras bemötande av kunder eller genom hur mycket de sålde. Mätningen för bemötandet av kunden skulle kunna vara ett stressmoment, som ökar riskerna vid deltagarnas emotional labor, då det ställer ytterligare krav på individen att vara kunden till lags. Trots detta så var det ingen deltagare som uppfattade det som problematiskt utan snarare som positivt.

En intressant aspekt i denna studie är vem som bär ansvaret för arbetstillfredsställelsen och den interna återhämtningen, är det individen själv eller arbetsgivaren? Flera intervjudeltagare skriver om att de på rasterna svarar på mail eller i telefon. Idag är det många som har både arbetstelefon och arbetsdator som tas med hem även på den lediga tiden. Detta påverkar individens möjligheter till återhämtningen både under och efter arbetstid. Om kraven som ställs inte kan uppfyllas under arbetstiden så kanske arbetstagaren känner sig tvungen till att arbeta även under raster och annan ledig tid. I temat inställning till sitt arbete så beskriver det ena citatet att deltagarens chef sagt till denne att ta semester, för annars finns risk att gå in i väggen. Det andra citatet beskriver en deltagare som varit på en föreläsning om återhämtning som arbetsgivaren ordnat. Dessa uppmaningar från chefer och arbetsgivare kan å ena sidan ses som hjälpande och stöttande, å andra sidan som att ansvaret och problematiken läggs på arbetstagaren. Om den anställde tar hand om sig själv och själv påverkar sin återhämtning så blir problemen färre för arbetsgivaren. Det är intressant ur det interna återhämtningsperspektivet. Vilka förutsättningar bör arbetsgivaren ge och vilket ansvar ska läggas på arbetstagaren.

Vikten av arbetstillfredsställelsens betydelse har det forskats mycket på. Den påverkar den generella tillfredsställelsen och kan leda till bättre hälsa (Blanz, 2017). Då vi i denna studie bara delvis kunnat koppla samman intern återhämtning med arbetstillfredsställelse så krävs det ytterligare forskning på ämnet för att utforska vad som mer spelar roll.

Metoddiskussion

Nedan redogörs för de svagheter som finns i studien och i de val av metod som gjorts för såväl den kvantitativa, som för den kvalitativa delen.

Datan som samlades in via enkäten är av tvärsnittsdesign vilket gör att de predicerade värdena endast säger något om arbetstillfredsställelsen och möjligheten till intern återhämtning vid mättillfället. Detta gör att vi inte kan uttala oss om dessa två aspekter över tid, vilket är en svaghet för studien.

Vidare gjordes urvalet för studien genom ett bekvämlighets- och snöbollsurval i våra egna sociala medier och genom kontakter i rätt bransch, vilket inte nödvändigtvis speglar den spridning som finns i populationen och därmed utgör ett hot för den externa validiteten. Detta

vägs delvis upp av att vi kontaktade företag och på så sätt försökte nå ut till fler som kunde besvara enkäten. Urvalsmetoden gör det även svårt att kontrollera deltagarna, både vad det gäller ålder, kön och även anställningsform. Trots detta valde vi att ha med dessa för att se om där kunde skilja sig i resultatet vid någon av dessa aspekter. Könsfördelningen i enkäten slutade på 51,5% kvinnor och 48,5% män utav 130 svar, vilket kan indikera en god fördelning vid första anblick. Däremot vet vi inte om detta speglar verkligheten inom sälj- och serviceyrken och det kan därmed vara en fråga om ett urvalsbias. Vidare är där en viss obalans i åldersspannen för deltagarna. Det är flest i åldersspannet 25-34 år med 54 stycken deltagare och endast 9 stycken deltagare i åldersspannen 18-24 år respektive 55- 64 år. Det kan ha haft en påverkan på resultat för arbetstillfredsställelsen. Likaså återfinns obalansen även i åldersfördelningen i den kvalitativa delen där de två kvinnorna är yngre och de tre männen äldre. Även detta kan ha haft en påverkan för individens upplevelser och kan utgöra ett hot mot validiteten. Att använda sig av ett bekvämlighetsurval och en digital survey medför en risk i att inte nå ut till alla, att exkludera de som inte använder sig av sociala medier till exempel. Vi har arbetat för att motverka detta till viss del genom att ta hjälp av kontakter och på så sätt även fått enkäten utskickad via en länk. Med en survey finns där även en risk för att få ett positivare resultat, det vill säga risken att de individer som känner en större arbetstillfredsställelse är mer villiga att ta sig tid att besvara enkäten. Det finns även en risk för att enkäten besvarats utifrån social önskvärdhet. Det innebär att deltagarna kanske besvarat påståendena utifrån hur de tror förväntningarna ser ut, vilket är ett hot mot den interna validiteten. Ett bortfall gjordes på 12 deltagare utifrån de exkluderingskriterier som i förväg bestämts. Vi försökte att vara så tydliga som möjligt i vår inledning om vilka vi sökte för vår studie men vi hade i förväg bestämt att exkludera individer som arbetar mindre än 50%. Vi hade kanske kunnat designa enkäten på ett sådant sätt att de individer som arbetar inom denna bransch mindre än 50% automatisk inte tillfrågades att besvara resterande frågor.

Vid webbaserade enkäter går det inte att garantera att frågorna läses av deltagaren ordentligt, inte heller går det att garantera att deltagarna uppfattat frågorna korrekt. Det går därmed inte att få hjälp om deltagaren skulle ha några frågor som om den utförts på plats. Fördelen med webbaserade enkäter är att möjligheterna att nå ut till fler är större. Vår enkät besvarades av 130 individer, ett antal som varit svårt att få ihop om den inte var webbaserad. Enkäten bestod av tre delar där vi genom en redan använd översättning på MSQ kunde försäkra oss om reliabilitet för frågorna för arbetstillfredsställelsen, med ett Cronbachs alpha på 0.93. För våra egna frågor för den interna återhämtningen fick vi ett Cronbachs alpha på 0.77. MSQ finns i både lång- kortform, där den korta versionen finns översatt till svenska.

Den korta versionen valdes då vi ansåg att det passade vår studie, alltför långa enkäter kan vara svårt att få deltagarna att besvara (Shaughnessy et al., 2011). Båda versionerna av MSQ visar på god reliabilitet och validitet (Weiss et al., 1967).

Vidare forskning

Med utgångspunkt från studiens resultat och den diskussion som förts finns det utrymme för såväl förbättring som vissa förändringar av studien. Det hade varit intressant att genomföra en longitudinell studie rörande intern återhämtning för att se om och hur denna aspekt spelar roll över tid. Det vore även intressant att försöka mäta och observera människors beteende gällande intern återhämtning och även inkludera den externa återhämtningen. Vidare finns där en avsaknad av studier rörande lunchrastens betydelse för välbefinnandet, vilket det kan behövas mer forskning kring (de bloom et al, 2017). Kanske finns det även ett värde att göra en studie för att se hur individer vars bemötande gentemot kunder mäts, alltså en form av kontrollerande emotional labor, påverkar individens möjligheter att koppla av under arbetstid och få till intern återhämtning?

Slutsats

Syftet med denna studien var att bidra med kunskap om den interna återhämtningen och dess koppling till arbetstillfredsställelsen, men även öppna upp för vikten av vidare forskning inom ämnet. Att ställa intern återhämtning i relation till arbetstillfredsställelse, för att undersöka eventuella samband mellan dessa. Vi undersökte också anställdas upplevelse av möjligheten till återhämtning under arbetstid. Studiens forskningsfrågor besvarades under studiens gång, där resultatet visar på att den interna återhämtningen till en viss del kan predicera värdet på arbetstillfredsställelsen. Faktor 1 autonomi, var den faktor som främst bidrog till vår modell. Genom intervjuer fångades även individens upplevelse upp, vilket antydde på en trivsel hos majoriteten av deltagarna men också krav på tillgänglighet till viss grad, såväl under arbetet som vid raster. Likt Arbetsmiljöverkets rapport från 2015 så tyder vårt resultat på att det finns en problematik gällande krav på tillgänglighet och svårigheter att koppla bort arbetet. Med detta resultat så kan det vara viktigt att studera möjligheter till intern återhämtning för att skapa en balans mellan kraven och återhämtning.

Referenser

- Arbetsmiljöverket. (2015). Arbetsmiljön 2015 (Arbetsmiljöstatistik Rapport 2016:2).
- Arbetsmiljöverket. (2015). Organisatorisk och social arbetsmiljö (Arbetsmiljöverkets författningssamling, 2015:4).
- Blanz, M. (2017). Employees' Job Satisfaction: A Test of the Job Characteristics Model Among Social Work Practitioners. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 14(1), 35–50.
<https://doi.org/10.1080/23761407.2017.1288187>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- de Bloom, J., Sianoja, M., Korpela, K., Tuomisto, M., Lilja, A., Geurts, S., & Kinnunen, U. (2017). Effects of park walks and relaxation exercises during lunch breaks on recovery from job stress: Two randomized controlled trials. *Journal of Environmental Psychology*, 51, 14–30. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2017.03.006>
- Ejlertsson, L., Heijbel, B., Troein, M., & Brorsson, A. (2018). Variation, companionship and manageability important for recovery during working hours: A qualitative focus group study. *Work*, 61(1), 149–156. <https://doi.org/10.3233/WOR-182783>
- Ericsson, U., & Pettersson, P. (2020). Consequences of Rationalized Space and the Potential in Transitory Lived Space as Recovery from Work. Institutionen för designvetenskaper (LTH)
- Ericsson, U., Pettersson, P., & Rydstedt, L. W. (2019). *Arbete, familjeliv och återhämtning: En explorativ studie om "tredje skiftet"*. 19.
- Geurts, S.A.E., & Sonnentag, S. (2006). Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 32(6), 482–492.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. ANCHOR BOOKS.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Hoath, D. R., Schneider, F. W., & Starr, M. W. (1998). Police job satisfaction as a function of career orientation and position tenure: Implications for selection community policing. *Journal of Criminal Justice*, 26, 337–347.

- Hochschild, A.R. (2012). *The managed heart [Elektronisk resurs] commercialization of human feeling*. (Updated ed.) Berkeley, Calif.: University of California Press.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, N.Y.: Basic Books.
- Locke, E.A. (1969) 'What is job satisfaction?', *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4): 309–336.
- McEwen, B. (1998), "Protective and damaging effects of stress mediators", *New England Journal of Medicine*, Vol. 338 No. 3, pp. 171-179.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. D. Drenth & H. Thierry (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology* (Vol. 2: Work psychology, pp. 5–33). Hove, England: Psychology Press.
- Navarro, D. J., & Foxcroft, D. R. (2018). *Learning statistics with jamovi: A tutorial for psychology students and other beginners*. Danielle J. Navarro and David R. Foxcroft.
<https://doi.org/10.24384/HGC3-7P15>
- Shaughnessy, J.J., Zechmeister, E.B. & Zechmeister, J.S. (2011). *Research methods in psychology*. (9th ed.) New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- University of Minnesota. (*MSQ*) *Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Hämtad 16 november, 2020, från <http://vpr.psych.umn.edu/instruments/msq-minnesota-satisfaction-questionnaire?fbclid=IwAR140xWalhEqyDOZraScG5nEkWx-ZTkcH5EQbZGOWfY4TCK1INcKkS9BKu0>
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådet.

- Walsh, G. (2019). Service employees' naturally felt emotions: Do they matter? *European Management Journal*, 37(1), 78–85. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.06.008>
- Willig, C. (2013). *Introducing qualitative research in psychology*. (3. ed.) Maidenhead: McGraw Hill Education, Open University Press.

Bilaga 1.

Arbetsstillfredsställelse och återhämtning inom sälj-och serviceyrken

Syftet med denna enkät är att mäta arbetsstillfredsställelse för individer inom sälj- och serviceyrken. Resultatet kommer att ligga till grund för vår kandidatuppsats som vi skriver vid Lunds universitet. Enkäten kommer att ta ca. 5 minuter att besvara.

Vi vill informera om att deltagandet är helt frivilligt och att du närsomhelst kan avbryta ditt deltagande. Ditt deltagande är helt anonymt. Ditt svar kommer inte att kunna härledas till arbetsplats, stad eller annat som kan härledas till dig som individ. Ditt svar betyder mycket för oss och vi hoppas att du vill delta!

Om du önskar mer information går det bra att maila till:

Ebba Sjöborg & Viktoria Bermsten

***Obligatorisk**

1. Jag identifierar mig som: *

Markera endast en oval.

- Kvinna
- Man
- Varken kvinna eller man
- Vill ej besvara

2. Ålder *

Markera endast en oval.

18-24 år

25- 34 år

35- 44 år

45- 54 år

55- 64 år

65+ är

3. Bransch (valfritt)

4. Anställningsform/typ av tjänst: *

Markera endast en oval.

Heltid

Deltid, 75% eller mer

Deltid, 50% eller mer

Deltid, mindre än 50%

5. Ta ställning till följande aspekt på ditt nuvarande jobb: *

Markera endast en oval per rad.

	Mycket missnöjd	Missnöjd	Varken eller	Tillfredställd	Mycket tillfredställd
1. Att kunna vara sysselsatt hela tiden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Möjligheten att få arbeta ensam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Möjlighet till variation i dina arbetsuppgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Den sociala positionen i samhället som följer med mitt jobb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Sättet som min chef behandlar sina anställda på	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Min närmaste chefs kompetens i att fatta beslut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Att få arbeta med uppgifter som inte strider mot min övertygelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Anställningstryggheten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Möjligheten att få göra ett jobb som andra har nytta av	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Möjligheten att få tala om för andra vad de skall göra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Att få arbeta med uppgifter där min	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Att ta arbete med uppgifter där min förmåga och kompetens kommer till uttryck

12. Hur företagets policy används i praktiken

13. Lönen

14. Möjligheten att kunna avancera i yrket

15. Friheten att själv få ta ansvar och fatta beslut

16. Möjligheten att få pröva egna idéer och hur arbetet skall utföras

17. Mina arbetsvillkor

18. Samarbetet mellan mina arbetskamrater

19. Den uppmärksamhet och "belöning" jag får för att göra ett bra jobb

20. Känslan av att mitt arbete ger resultat/har bestående värde

Återhämtning

Ta ställning till följande:

6. Ta ställning till följande: *

Markera endast en oval per rad.

	Aldrig	Sällan	Ibland	Ofta	Alltid
1. Har du möjlighet att ta lunchrast under din arbetstid?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Hur ofta tar du hela din lunchrast?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Har du möjlighet till att ta korta pauser under arbetsdagen vid behov?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Hur ofta tar du mikropauser (så som kaffepaus, toalettbesök, privata samtal)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Upplever du att du måste vara tillgänglig under dina raster?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Väljer du själv när du tar dina raster?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Kopplar du bort ditt arbete under din rast?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Har du möjlighet att anpassa arbetstakten utifrån din dagsform?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Har du möjlighet att dra dig undan under din rast?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Är du nöjd med den återhämtningen du har under din arbetstid?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Det här innehållet har varken skapats eller godkänts av Google.

Google Formulär