

C-U P P S A T S

Hösten 2005

*Institutionen för beteendevetenskap
Personal- och arbetslivsprogrammet Psykologi*

**Upplevda psykosociala
arbetsförhållanden bland uttyrd
personal**

Författare

Linda Sommansson

Hanna Ågren

Handledare

Sandra Jönsson

Abstrakt

Inom postmodernismen är begrepp som flexibilitet och förändring aktuella och dagens arbetsmarknad kräver att organisationerna ska hantera denna ombytlighet. Detta har lett till att bemanningsbranschen har vuxit. Syftet med vår studie var att få förståelse för uthyrd personals arbetssituation. Åtta semistrukturerade intervjuer genomfördes på anställda i ett större bemanningsföretag. Resultatet visar att deltagarna står inför många men korta sociala relationer. På grund av detta anses den enda kontinuerliga sociala kontakten, med den personalansvarige på bemanningsföretaget, vara av vikt. Överlag fann vi brister i det sociala stödet den uthyrde erhåller. Majoriteten av deltagarna anser att deras kompetens inte tas tillvara men att arbetet är utvecklande på grund av de erfarenheter dom erhåller. Trots detta är förhoppningen för många att genom bemanningsföretaget få ett stationärt arbete. Ett stort missnöje bland deltagarna i studien är avsaknad av belöning och feedback. Precis som begreppet flexibilitet är flitigt använt på arbetsmarkanden, menar deltagarna även att flexibilitet är en förutsättning i individens personlighetsdrag för att kunna arbeta som uthyrd. Genomgående var också att upplevelsen av arbetssituationen även beror på uppdragets längd.

Nyckelord: Uthyrd personal, arbetssituation, krav, kontroll, socialt stöd, belöning.

Innehållsförteckning

INTRODUKTION.....	4
BEMANNINGSBRANSCHENS UTVECKLING.....	5
TEORI.....	6
PSYKOSOCIALA ARBETSMILJÖFAKTORER.....	7
<i>Krav-kontrollmodellen</i>	7
<i>Socialt stöd</i>	7
<i>Maslows behovspyramid</i>	10
<i>Belöning</i>	11
<i>Ansträngnings-belöningsmodellen</i>	12
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	13
METOD.....	13
VAL AV METOD.....	13
<i>Intervju</i>	13
<i>Pilotstudie</i>	14
<i>Intervjuguide</i>	14
BEMANNINGSFÖRETAGET I DENNA STUDIE.....	15
PROCEDUR.....	15
DELTAGARE.....	16
ANALYS.....	17
RESULTAT.....	18
SOCIALA RELATIONER.....	18
<i>Dubbelt stöd</i>	19
<i>Relation till personalansvarig på bemanningsföretaget</i>	19
<i>Relation till arbetskamrater på uppdrag</i>	20
<i>Relation till kollegor i bemanningsföretaget</i>	20
<i>Feedback från bemanningsföretaget och uppdrag</i>	21
UTHYRDAS UPPLEVELSE AV SIN ANSTÄLLNINGSFÖRM.....	21
<i>Oförutsägbarhet i arbetet men stabilitet i anställningen</i>	21
<i>Inflytande över uppdrag och arbetstider</i>	22
<i>Inflytande på uppdrag</i>	22
<i>Krav som ställs på uthyrda</i>	22
PERSONALVÅRD.....	24
<i>Lön och belöning</i>	24
<i>Utbildnings- och utvecklingsmöjligheter</i>	25
DISKUSSION.....	26
RESULTATDISKUSSION.....	26
<i>Framtida forskning</i>	33
METODDISKUSSION.....	34
REFERENSER.....	37
BILAGA 1.....	39
BILAGA 2.....	40

Introduktion

Inom postmodernismen är begrepp som flexibilitet och förändring ständigt aktuella (Tengblad, 2003). Arbetslivet kräver att man som anställd ska hantera den ombytlighet och förändring som organisationer ofta står inför. Yrkeskategorier som ständigt står inför olika förändringar; byte av arbetsplats, chefer och arbetskamrater, är arbetstagare i bemanningsbranschen¹. Deras arbetssituation skiljer sig markant från dem som arbetar stationärt, där anställningsformen vanligtvis innebär en längre tids arbete på ett och samma företag, till skillnad från det mer atypiska arbetet som gäller för den som arbetar som uthyrd² (Isaksson, Aronsson, Bellaagh & Göransson, 2001). Samtidigt är arbete som uthyrd en anställningsform som spås öka i framtidens globaliserade samhälle (Andersson & Wadensjö, 2002).

Enligt Isaksson och Bellaagh (1999a) finns det relativt få studier som beskriver de uthyrda arbetsvillkor ur ett socialt perspektiv. Generell arbetspsykologisk- och organisatorisk forskning visar emellertid ett samband mellan arbetsförhållande och arbetstillfredsställelse (Le Blanc, de Jonge & Schaufeli, 2000). Faktorer som har visats sig ha betydelse för individens arbetstillfredsställelse är arbetsuppgifternas art, ansvar, erkänsla, framgång och fullgörande av uppgifter samt personlig utveckling. Andra faktorer som god fysisk arbetsmiljö, anställningstrygghet, god relation till kollegor och ledning samt löne- och sociala förmåner är faktorer som måste uppfyllas för att undvika otillfredsställelse (Hertzberg, 1959). Hertzbergs faktorer kan återses i följande fyra kategorier av arbetsrelaterade stressorer (Le Blanc, de Jonge & Schaufeli, 2000):

- *arbetsinnehåll*; monotont arbete, otydliga krav etc.
- *arbetsförhållanden*; fysiskt krävande arbete, buller
- *anställningsförhållanden*; låg lön, låga karriärmöjligheter, flexibla anställningskontrakt, anställningsotrygghet
- *sociala relationer på arbetet*; dåligt ledarskap, lågt socialt stöd, lågt inflytande etcetera.

¹ Bemanningsbranschen är enligt definition ett samlingsbegrepp för företag som arbetar med personaluthyrning, rekrytering och entreprenad.

² Begreppet uthyrd kommer vidare att användas i denna studie, då vi syftar till personer som är anställda av bemanningsföretag som vidare blir uthyrda till olika företag. Vi använder i vissa fall andra begrepp så som inhyrd och konsult när det är begrepp som används av andra forskare eller deltagare.

I en studie gjord av arbetsmiljöverket och statistiska centralbyrån, bekräftas att dessa faktorer kan leda till stress samt olust för att gå till arbetet (Broberg & Fredriksson, 2001). Mot denna bakgrund är det av stor vikt att uppmärksamma den uthyrdes upplevelse av arbetstillfredsställelse i en ständigt föränderlig arbetsituation. Eftersom faktorerna/stressorerna påverkar individers arbetsituation och hälsa fann vi det intressant att, utan att närmare beröra stressbegreppet, söka ökad förståelse för hur detta upplevs av individer som arbetar i miljöer där flexibilitet är en förutsättning för att kunna arbeta. Det övergripande syftet med denna studie är att undersöka uthyrdas arbetsituation.

Bemanningsbranschens utveckling

Isaksson och Bellaagh (1999a) menar att flexibilitet och globalisering är nyckelord på dagens arbetsmarknad. Detta på grund av att konkurrensen har ökat och att strategier för att organisationer ska överleva har varit nödvändigt att ta till. Kravet på flexibilitet har lett till att bemanningsbranschen har vuxit de senaste 10 åren. Även Walter (2005) menar att en av de vanligaste förklaringarna till varför företag hyr in personal istället för att anställa, är att det bidrar till större flexibilitet för företaget. Organisationer försöker lösa tillfälliga ned- och uppgångar med hjälp av tillfälligt anställd personal (Isaksson & Bellaagh, 1999a). En annan förklaring till varför organisationer hyr in personal är de arbetsrättsliga lagar och regleringar som gör det svårt och kostsamt att säga upp personal (Fridén 2000). Uthyrningsföretagen besitter stor specialiserad kompetens och kan erbjuda denna kompetens med kort varsel (Bellaagh & Isaksson, 1999b). Vidare hävdar Walter (2005) att företag ofta hyr in personal därför att de under en kort period behöver en viss kompetens. De uthyrda är ofta attraktiva för att de har bred erfarenhet från tidigare uppdrag³.

I Sverige är cirka 32 000 personer sysselsatta inom bemanningsbranschen vilket innebär att den uthyrda personalen utgör 0,87 % av arbetskraften (SPUR, 2005). Denna relativt låga procentandel kan bero på att privat arbetsförmedling och formell förmedling av personal för uthyrning endast har varit laglig i Sverige sedan den 1 juli 1993, då ”Lagen om privat arbetsförmedling och uthyrning av arbetskraft” trädde i kraft (SFS, 1993:440; Walter, 2005). 1990-talets lagändring innebar inte någon omedelbar expansion av uthyrd arbetskraft, vilket kan ha att göra med den allmänna ekonomiska kris som rådde vid denna tidpunkt. Till följd av konjunkturuppgången år 2000 fick även bemanningsbranschen ett ekonomiskt uppsving. De 20 största företagen ökade sin årliga omsättning med 65 % jämfört med

³ Begreppet uppdrag kommer vidare användas i denna studie, då vi syftar till det/de företag som den inhyrda personen av bemanningsföretaget blir uthyrd till.

föregående år. Därefter avmattades konjunkturuppgångens effekt och bemanningsbranschens expansion avstannade i några år för att nu vara på väg upp igen (Andersson & Wadensjö, 2002; Fridén, 2000). Även förbundsdirektören för bemanningsbranschen inom Almega⁴ menar att efter ett par års svag och till och med negativ utveckling börjar det åter gå bra för bemanningsföretagen. Efterfrågan från organisationer har ökat och de har i större utsträckning valt att anlita tjänster från bemanningsföretag. Under det tredje kvartalet år 2005 har omsättningen ökat med 42 % jämfört med samma period föregående år (SPUR, 2005).

Trots att bemanningsbranschen fortfarande är relativt liten så menar Andersson och Wadensjö (2002) att den är en väl synlig marknad. Bemanningsföretagen har en aktiv markandsföring och media följer dem nära. Fridén (2002) menar att vi i framtiden kan se en expansion av denna bransch på grund av den ökning som skett i länder där uthyrningsverksamhet varit lagligt en längre tid. Ett av de länder som har störst andel anställda i bemanningsföretag är Nederländerna, där 3,6 % av den totala arbetskraften har denna anställningsform. Tätt därefter kommer Storbritannien med 3.3 % (Walter, 2005).

I hela världen arbetar drygt två miljoner som uthyrd personal. I Sverige finns det drygt 500 bemanningsföretag som har tio eller fler anställda. De fyra största är Adecco, Manpower AB, POOLIA och Proffice AB (HTF, 2005). År 2003 stod dessa fyra för 75 % av den totala omsättningen bland bemanningsföretagen och 70 % av deras verksamhet är koncentrerad till storstäderna (HTF, 2005). De dominerade yrkesområdena inom bemanningsbranschen är administration, ekonomi och lager. Det senaste kvartalet har dock IT, försäljning, marknadsföring samt sjukvård varit de områden som haft störst tillväxt (SPUR, 2005).

Teori

Som uthyrd står man inför ständiga förändringar och flexibilitet är ett motto. På grund av att denna arbetsform sannolikt ökar i framtiden är det ett intressant område att undersöka framförallt genom psykosociala arbetsmiljöfaktorer. Följande teoriavsnitt menar vi kunna öka vår förståelse för uthyrdas arbetssituation då inledningsvis nämnda arbetsrelaterade faktorer/stressorer kan tänkas präglade denna arbetsform.

⁴ Almega är en organisation för tjänsteföretagare i Sverige. I Almega finns företag inom en mängd branscher. Totalt ingår 8 300 tjänsteföretag med 340 000 anställda i Almega.

Psykosociala arbetsmiljöfaktorer

Krav-kontrollmodellen

En väletablerad modell som dominerat arbetsrelaterad stressforskning är den så kallade krav-kontrollmodellen. Modellen utformades av Karasek 1979 för att senare utvecklas av Karasek och Theorell (1990). Denna modell handlar om relationen mellan yttre krav, det vill säga den insats som krävs av individen för att utföra arbetet, och de möjligheter till inflytande individen har i arbetet (Theorell, 2003). Modellen brukar delas in i fyra olika extrema arbetssituationer:

	Arbetskrav	Kontroll	Typ av arbete
1.	Låga	Låg	Passiva arbeten
2.	Låga	Hög	Avspända arbeten
3.	Höga	Låg	Spända arbeten
4.	Höga	Hög	Aktiva arbeten

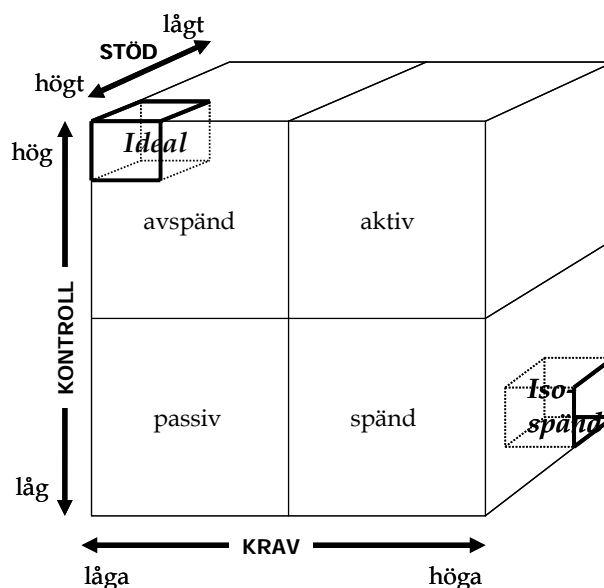
Enligt denna modell är de arbeten som innehåller rimligt höga arbetskrav och hög kontroll att föredra, medan arbeten med höga arbetskrav och låg kontroll är kopplade till negativ stress. Skilda studier av denna empiriskt beprövade modell visar att individer med arbeten bestående av höga arbetskrav men låg egenkontroll löper störst risk för ohälsa (Gustavsson, 1998). Allt eftersom arbetskraven ökar samtidigt som egenkontrollen minskar tilltar stressnivån hos individen (Theorell, 2003; Karasek & Theorell, 1993; Gustavsson, 1998). På längre sikt leder inte detta enbart till belastningsreaktioner, utan också till sämre möjlighet till utveckling i arbetet (Agervold, 2001). Agervold (2001) menar vidare att aktiva arbeten kan komma att leda till personlig utveckling.

Socialt stöd

Johnson utvecklade senare krav-kontrollmodellen med ytterligare en dimension, nämligen arbetsrelaterat socialt stöd; ett stöd som innebär både praktiskt och känslomässigt stöd (Johnson, 1986; Theorell, 2003). Människan är i grunden en social varelse som är beroende av sociala relationer, så även i arbetet. För att dessa relationer ska kunna utvecklas och utgöra ett stöd, krävs det interaktion med andra människor (Gustavsson, 1998).

Enligt Johnson (1986) har tidigare forskning visat att bra stöd på arbetet förebygger ohälsa. Tillsätter man denna dimension i krav/kontrollmodellen får man i sina extremer en ”ideal”-situation eller en ”iso-spänd”-situation beroende på grad av socialt stöd i

arbetet. Den sistnämnda innebär ökad risk för ohälsa, särskilt i kombination med alltför höga krav och ett lågt inflytande över sin arbetssituation (Theorell, 2003). Befinner sig medarbetaren i en situation, med kombinationen av rimligt höga krav och högt inflytande tillsammans med högt socialt stöd, kommer personen som tidigare nämnts att utvecklas och lära sig nya saker i arbetet (Karasek, 1990). Enligt Theorell (2003) ställs det idag sällan låga krav på individen från organisationen. Ur modellen sett innebär därför låga krav istället rimliga krav.



Figur 1. Krav-kontrollmodellen.

Källa: Karasek, R., Theorell, T. Healthy Work. New York: Basic Books, 1990

House (1981) skiljer mellan fyra dimensioner av socialt stöd:

- Emotionellt stöd, vilket man får i form av empati och lyssnande.
- Värderande stöd, som bland annat betyder feedback och återkoppling.
- Informativt stöd, till exempel information, råd och direktiv.
- Instrumentellt stöd, som innebär praktisk hjälp i form av till exempel avlastning.

Vad beträffar dessa fyra dimensioner menar House (1981) att emotionellt stöd är den mest betydelsefulla typen av stöd för att undvika arbetsrelaterad stress medan instrumentellt stöd utgör den minst viktiga aspekten.

Karaseks modell har vid upprepande tillfällen bekräftats empiriskt, bland annat i en studie gjord på 21 419 anställda, arbetande på 25 stora företag i Belgien. Studien visade

samma resultat som tidigare genomförda undersökningar, bland annat att höga krav, låg kontroll och lågt socialt stöd har samband med stress. Studien visade även att graden av individers egenkrav samt andras krav var en dominant faktor vid upplevelsen av stress. I kontrast till detta visade låg kontroll och lågt socialt stöd istället ha större inverkan på arbetstillfredsställelsen hos de anställda (Pelfrene, Vlerick, Mak, De Smet, Kornitzer & De Backer, 2001).

En studie gjord av Arbetsmarknadsverket och statistiska centralbyrån bekräftar tidigare studier att krav och kontroll och socialt stöd har betydelse för individers ohälsa och sjukskrivningar. Deras undersökning visar även att avsaknad av stöd från chefer och arbetskamrater är det som bidrar till mest olust hos individen (Broberg & Fredriksson, 2001).

Ytterligare studier har kunnat påvisa att socialt stöd från chefer påverkar de anställdas arbetsituation (Van Dierendonck, Borrill, Haynes & Stride, 2004). De menar att det sociala stödet är en ömsesidig process, vilket innebär att ledarskapsbeteendet påverkar de anställdas välbefinnande kontra icke välbefinnande. Detta leder till att anställda som har en högre självkänsla tenderar att rapportera ett aktivt stödjande ledarskap från sin chef. Gilbreath och Benson (2004) menar, precis som Van Dierendonck et al. (2004), att ledarens agerande har stor betydelse för de anställdas välbefinnande och hälsa i arbetet.

Agervold (2001) presenterar en modell där begrepp som inflytande, medbestämmande och kontroll går hand i hand. Medbestämmande säger något om inflytandet i stort på arbetsplatsen medan kontroll beskriver inflytandet över den egna arbetsituationen. En ytterligare relevant faktor är ledningsförhållandena som beskriver ledarskapet och ledarkompetensen i organisationen. Här skiljer man ofta mellan auktoritär ledning och medarbetarorienterad ledning, där ledaren i den förstnämnda i sin extremform inte låter medarbetaren vara delaktig, vilket är fallet i sistnämnda ledarskapsförhållandet.

Isaksson och Bellaagh (1999c) gjorde en studie, där syftet var att beskriva de uthyrda sociala relationer i arbetet och möjligheter att få socialt stöd från arbetskollegor/arbetsledning. Intervjuundersökningen visade att de uthyrda upplevde många sociala möten men en bristande kontinuitet i relationerna, vilket av vissa kunde upplevas som ett utanförskap. Det framkom även att relationen till den personalansvarige på bemanningsföretaget var mycket viktig, då detta var den enda kontinuerliga kontakt som de anställda ansåg sig ha. Isaksson och Bellaagh (1999c) visar även på brist i deltagarnas delaktighet och inflytande när det gäller organisatoriska frågor både i bemanningsföretaget och i kundföretaget. Liknande resultat har framkommit i en jämförande studie mellan projektanställda och uthyrd personal. De uthyrda kännetecknas av en större strukturell

ambivalens än de projektanställda, dock finner de inte detta särskilt betungande utan kan ibland se det som en befriande känsla. De sociala relationerna rapporteras fungera bra, med undantag för när uppdragen är av mellanlängd på en till tre månader. I dessa fall önskar den uthyrda personalen att skapa sociala relationer utan att det ges möjlighet till detta. Risker för konflikter mellan anställda har även visats öka då det på samma uppdrag förekommer ett större antal uthyrd personal. Studien visar även att uthyrd personal saknar gemenskap med varandra inom bemanningsföretaget, med undantag från dem som har en längre anställningstid i företaget. De känner en starkare identifikation och tillhörighet med bemanningsföretaget (Tsoukalas, 2003).

Sjöberg (1997) menar att hur mycket individen identifierar och involverar sig med och i sin organisation kännetecknar individens lojalitet gentemot organisationen.

Maslows behovspyramid

Maslows (1979) behovspyramid bygger på en teori om att individen har olika behov som måste uppfyllas för att denne ska motiveras och utvecklas. Han menar att det existerar en behovshierarki med fem olika behov som är nödvändiga för individen att få tillgodosedda för att kunna gå vidare i sin utveckling (Maslow, 1979). Denna modell kom att bli mycket populär i organisationspsykologiska sammanhang på grund av den nära kopplingen mellan generell miljö och arbetsmiljö och för att organisationer kunde ses som ett miniatyrssamhälle där individen försöker tillfredsställa sina behov (Kaufmann, 1998). Det första behovet som individen står inför är de biologiska vilket innebär till exempel föda, sömn, sexualitet etcetera. I arbetssammanhang handlar detta första behov om lönevillkor, som en minimilön som gör det möjligt för individen att tillgodose sina grundläggande behov. Det kan även handla om betingelser som tillfredsställande raster i arbetet (Kaufmann, 1998). Därefter följer behovet av att känna sig trygg, vilket innebär att individen måste känna sig trygg både fysiskt och psykiskt, där faror och hot måste undvikas (Maslow, 1979). Utöver grundläggande trygghetsåtgärder i den fysiska arbetsmiljön handlar det i arbetslivssammanhang först och främst om att få behålla arbetet. Detta är således ett fundament för att individen ska kunna klättra uppåt i pyramiden i riktning mot utveckling. Det tredje är det sociala behovet vilket är ett behov av att uppleva anknytningar till andra människor, att känna tillhörighet med någon eller en grupp av människor. För att detta behov ska bli uppfyllt hos individen kan organisationer se till att det finns bra samarbetsförhållanden samt ordna sociala tillställningar (Kaufmann, 1998). Det näst sista behovet är uppskattning som innebär att individen har ett

behov av att känna sig betydelsefull, erkänd och respekterad, både av sig själv och av andra. Dessutom kännetecknas de individer som nått till detta näst sista steg av att ha ett behov av personligt växande. I arbetslivssammanhang är detta ett behov som är viktigt för organisationer att ge möjlighet att tillfredsställa. Detta görs enkelt genom att ge medarbetarna snabb feedback och synlig uppskattning (Kaufmann, 1998).

Högst upp i pyramiden finns behovet av självförverkligande vilket innebär ett behov av att kunna förverkliga och utveckla sina kunskaper, talanger och egenskaper. Genom att medarbetare får möjlighet till självförverkligande i arbetet, ges stora chanser till ökad motivation som i sin tur leder till att det bästa presteras vilket ligger i både organisationens som medarbetarens intresse (Kaufmann, 1998).

Maslow (1979) menar att individen strävar efter att klättra i den här pyramiden och beteendet styrs av att gå vidare när ett av behoven är uppfyllt. Dock bör dessa behov betraktas som latent och alla behov aktiveras inte hos samtliga individer (Gustafsson, 1998). Målet är att förverkliga sig själv men alla behov på vägen måste tillgodoses i ordning för att detta ska bli möjligt. Det bör även påpekas att Maslows behovspyramid är individbaserad och den kan därav kritiseras i arbetslivssammanhang till att underskatta kollektiva egenskaper (Gustafsson, 1998).

Belöning

Begreppet belöning innehåller en mängd olika faktorer som till exempel pengar, förmåner, statussymboler, beröm, tillgång till resurser men även att kunna påverka och att få möjlighet till att se resultatet av sina insatser samt att få utvecklas (Lindblom, 1996). Lindblom (1996) delar in belöningar i olika områden. Han menar att det handlar om överraskande eller förväntade belöningar samt belöningar som ger erkänsla eller uppmuntran. Belöningar såsom julklappar och presenter är sådant som till en början uppmuntrar för att senare förväntas för att till slut ses som självklara. Uteblir dessa belöningar uppstår irritation. Andra belöningar som till exempel resultatbonus, personligt lönetillägg och förslagsbelöning, är även dessa förväntade belöningar, men först när vissa uppställda villkor är uppfyllda.

Överraskande belöningar som ett tack, en tårta eller en resa är belöningar som skapar en känsla av ren uppskattning. Andra överraskande belöningar som är av betydelse är de som ger uppmuntran men som inte behöver komma på grund av någon arbetsinsats. Det kan exempelvis handla om en komplimang, en personlig uppmärksamhet eller ett grattis på födelsedagen. Dessa olika former av belöning hänger samman med arbetsmotivation och

resultat. Lindblom (1996) menar att ens chef har en väsentlig roll för ens arbetsmotivation, det är denne som bäst kan tala om för individen att man har lyckats. Arbetsmotivation innebär även att man som individ behöver känna sig behövd, uppskattad och efterfrågad. Även Carlsson och Wallenberg (1999) poängterar att den motivation man känner i arbetet påverkas av den belöning man får. Deras undersökning visar att ju nöjdare personerna är med sin lön desto mer motiverade är de i arbetet och vice versa. De menar vidare att i de fall individen har en god relation till sin chef, har variation i arbetsuppgifterna, möjlighet till kompetensutveckling samt en individuell lönesättning så stärker detta den anställdes arbetsmotivation. Alexandersson & Ekberg (2000) har i en studie om arbetsmotivation dragit slutsatsen att deltagarna på grund av negativ upplevelse av sin lönesituation har en förhållandevis låg arbetsmotivation.

Ansträngnings-belöningsmodellen

Ansträngnings-belöningsmodellen utvecklades av Siegrist i slutet av 1980-talet. Denna modell har likheter med krav-kontrollmodellen. Skillnaden består i att kontroll istället ersätts med belöning i arbetet. Fokus i denna modell ligger i att man som anställd vill få belöning för utfört arbete (Siegrist, 1996). Denna belöning kan anställda få genom löneutveckling, feedback och/eller beföringsmöjligheter och grundtanken är att ju mer ansträngning desto mer belöning. Utgångspunkten i modellen är att det ska infinna sig en balans mellan ansträngning och belöning. En kombination av hög ansträngning på arbetet som besvaras med låg belöning har visats leda till ohälsa för individen. Studier har även visat att denna kombination kan leda till hjärtkärslsjukdomar. Ansträngnings-belöningsmodellen skiftar mellan arbetskrav och belöningsystem, där man skiljer mellan krav från organisationen och personbundna krav.

Modellen bygger på vikten av ömsesidighet, där man delar in ansträngningarna, det vill säga kraven i två komponenter, "extrinsic" och "intrinsic". Där de förstnämnda, yttre kraven, handlar om fysiska och psykologiska krav som till exempel tidspress, ansvar och kompetenskrav medan de sistnämnda inre kraven innefattar individens mönster att hantera kraven i arbetet. Använder individen ett överdrivet engagemang i arbetet för att framkalla belöningar, kan detta leda till olika beteenden som framkallar stressreaktioner (Siegrist, 1996).

Syfte och frågeställningar

Med utgångspunkt i de tidigare nämnda psykosociala arbetsmiljöaspekter önskar vi få förståelse för uthyrdas arbetssituation samt att ta reda på vad som kännetecknar denna specifika anställningsform. Detta gör vi med följande frågeställningar:

Hur upplevs situationen att vara anställd i en organisation men att arbeta i en annan?

Vad driver individer att arbeta som uthyrd?

Finns det i uthyrdas upplevelse av sin arbetssituation några negativa aspekter och i så fall vilka?

Vad kännetecknar de sociala relationerna mellan uthyrd personal och deras chefer samt arbetskamrater?

Metod

Val av metod

Kvalitativ forskningsmetod syftar till att få förståelse, intersubjektivitet, teorigenerering, validitet, upptäckt samt variation (Starrin, Dahlgren, Larsson & Styrborn, 1991). Kvalitet syftar, enligt Kvale (1997), till arten på eller beskaffenheten av något, medan kvantitativ forskning syftar till i sina extrema former; hur stor mängd, hur mycket och hur stort.

Det är syftet med undersökningen som ska avgöra vilken metod man ska använda sig av (Willig, 2001). En frågeställning som används i kvalitativ forskning är öppen där undersökningen bekräftar resultat med teori, vilket innebär en induktiv ansats (Willig, 2001).

För att erhålla förståelse och djupare insikt av de uthyrdas upplevelse av dessa fenomen ansågs kvalitativ metod lämplig. Intentionen var inte att mäta skillnader eller kvantitet utan att få en djupare nyanserad bild av individens uppfattning, och med hjälp av denna erhålla förståelse av hur arbetssituationen upplevs av den som arbetar inom bemanningsbranschen.

Intervju

Den kvalitativa intervjun är en metod som fångar erfarenheter och innebär ur undersökningspersonens vardag. Intervjun som redskap ger forskaren möjlighet att ta del av människors upplevelser och erfarenheter och genom dessa skaffa sig kunskap och förståelse (Kvale, 1997). Kvale (1997) hävdar att den kvalitativa forskningen förutsätter en empatisk dialog med undersökningspersonen. Genom intervjun kan den som intervjuas med egna ord

förmedla sin situation till forskaren. Man kommer dels åt det deskriptiva, beskrivningar av hur den intervjuade upplever, känner och handlar, men också det specifika, alltså olika händelser och upplevelser som den intervjuade upplevt. Det är den intervjuades livsvärld och dennes relation till denna som förmedlas (Kvale 1997).

Det finns olika typer av intervjuer varav en som ofta används är den semistrukturerade (Willig, 2001). Denna form av intervju innebär att forskaren har ett begränsat antal teman eller frågeställningar i sin intervjuguide. Här har forskaren möjlighet att leda tillbaka respondenten till vad som är tänkt att studeras samtidigt som forskaren är öppen för nya vägar och idéer av respondenten (Ryen, 2004).

För att få en nyanserad bild av uthyrdas arbetssituation valde vi att inhämta det empiriska materialet genom semistrukturerade intervjuer där deltagarna kunde förmedla sina tankar, känslor och erfarenheter och därmed öka vår förståelse för deras arbetssituation.

Pilotstudie

Kvale (1997) poängterar vikten av att genomföra pilotintervjuer då det ökar ens förmåga att skapa ett tryggt och säkert samspel. Det är empirisk övning som på bästa sätt utvecklar intervjuarens färdigheter och tekniker (Kvale, 1997).

Vi genomförde en pilotstudie med en kvinna, anställd i bemanningsbranschen, i form av en semistrukturerad intervju. Denna intervju fungerade som en prövning av intervju som metod samt som ett lärtillfälle för nästkommande intervjuer. Pilotstudien gav oss en guidning i vilken sorts frågor som var bra och vilka som behövde omformuleras för att inte uppfattas som alltför ledande, värderande eller svåra att förstå. Genom pilotintervjun utvecklades och kompletterades vår intervjuguide med nya teman.

Intervjuguide

Den stora fördelen med intervju som metod menar Kvale (1997) är dess öppenhet. Denna öppenhet ställer stora krav på forskaren i intervjusituationen då denne måste vara uppmärksam på nya teman som kan uppkomma och då ställa följdfrågor. Man måste göra ett val om man ska hålla sig till intervjuguiden eller om man ska låta den som intervjuas leda och följa upp dennes tankar med nya frågor (Kvale, 1997). Han menar att de viktigaste frågorna bör vara i deskriptiv form då målet är att intervjupersonen ska beskriva något i stället för dennes spekulativa förklaringar till varför man kände eller gjorde på ett visst sätt (Kvale, 1997).

Våra intervjuer genomfördes med hjälp av en intervjuguide (se bilaga 1). Intervjuguiden bestod av förutbestämda teman med tillhörande underfrågor, samt mer öppna

och deskriptiva frågor som ledde till nya teman och följdfrågor. Ambitionen var att använda nya teman och följdfrågor vid nästkommande intervju. En del teman kom automatiskt upp i samtliga intervjuer genom de öppna frågorna. Intervjuguiden användes som ett stöd i intervjusituationerna.

Bemanningsföretaget i denna studie

Det aktuella bemanningsföretaget där vi genomfört vår studie erbjuder tjänster inom uthyrning och rekrytering. Dess verksamhet finns lokaliserat i olika delar av världen och Sverige. År 2004 hade man 9500 anställda i Sverige. Den här studien avser att undersöka uthyrdas arbetssituation i Skåne.

De anställningsformer som erbjuds är ambulerande⁵, tim- samt heltidsanställning och projektanställning. Löneformerna varierar från timlön, fast månadslön till garantilön med bonus⁶.

Procedur

Kontakten med det aktuella bemanningsföretaget fick vi genom att en av oss tidigare varit i kontakt med företaget i samband med arbete. Vi distribuerade vår projektbeskrivning med en förfrågan om intresserade deltagare på det aktuella bemanningsföretagets intranät (se bilaga 2). Det skickades även ut ett textmeddelande via mobil med en upplysning om att projektbeskrivning fanns att läsa på detta intranät. Ett andra textmeddelande gick ut 10 dagar efter det första med en påminnelse om att vi fortfarande sökte deltagare till vår studie. Denna urvalsmetod ökade deltagarnas anonymitet gentemot bemanningsföretaget. Detta förhållningssätt låg även till grund för att vi ansåg det vara mest lämpligt att utföra intervjuerna efter arbetstid. Detta för att i den mån det var möjligt undvika att deltagarna skulle behöva vara lediga från eventuella uppdrag, vilket skulle kunna innebära att bemanningsföretaget fick reda på vilka som deltog i vår studie eftersom en ersättare skulle bli nödvändig. Det fanns dock deltagare som själva valde att delta i intervjun under arbetstid, under förutsättning att arbetet inte krävde någon ersättare.

Vid början av varje intervjutillfälle delgavs samma information deltagarna. Vi informerade om vilka vi var och om uppsatsens syfte. Utan att gå in på utförligare beskrivningar av våra frågeställningar, nämndes vårt övergripande syfte. Vi informerade även

⁵ Ambulera innebär att ständigt växla plats för sin verksamhet särskilt vid verksamhet som normalt är stationär. Härstammar från latinets *ambulare* som betyder att gå omkring. Källa: Nationalencyklopedin, 2005

⁶ Garanterad lön för ett visst antal timmar, där allt över blir timbaserad lön plus en viss procentsats.

om att all information kommer att behandlas strikt konfidentiellt. Att ställa upp i intervjun var frivilligt då det var intervjupersonerna som kontaktat oss efter att ha läst projektansökan. På grund av att vi informerade om syftet och frivilligheten med att ställa upp ansåg vi oss ha informerats samtycke från deltagarna (Kvale, 1997).

Varje enskild intervju varade i cirka en timme och samtliga intervjuer genomfördes under en tvåveckorsperiod. För att lättare fånga upp tankar och resonemang kring fenomenet så var vi båda med vid samtliga intervjutillfällen. Vi valde att spela in intervjuerna med hjälp av en minidisc samt att anteckna, den som inte intervjuade förde anteckningar.

Vid varje genomförd intervju tillfrågades deltagarna ifall de önskade läsa det transkriberade materialet innan påbörjandet av vår analys och tre av dem önskade detta. Innan första utskrift bestämde vi tillsammans hur utskriften skulle gå till, detta för att få samtliga utskrifter enhetliga. Då vi är två forskare transkriberade vi materialet ord för ord för att undvika en första tolkning av en av forskarna. I det transkriberade materialet avidentifierades namn på deltagarna, företag och andra personer genom att namnen ersattes av fingerade namn. Efter varje intervjutillfälle sammanställdes de anteckningar som förts tillsammans med våra tankar och intryck av deltagaren och själva intervjun.

Deltagare

Deltagarnas anställningstid i bemanningsföretaget varierar. Namnen och åldrarna är fingerade för att säkerhetsställa deltagarnas anonymitet.

Anna, cirka 35 år har varit anställd i sex år. För tillfället arbetar hon på ett fast uppdrag.

Bea, cirka 25 år, har varit anställd i ett halvår och arbetar för tillfället på olika uppdrag.

Cecilia, cirka 30 år, har varit anställd i sex år och är för tillfället utan uppdrag.

Daniella, cirka 30 år, har varit anställd i tre och ett halvt år med ambulerande anställningsform.

Eva, cirka 24 år, har varit anställd i tre år. Hon är timanställd och har inget fast uppdrag för tillfället.

Fredrika, cirka 26 år, har varit anställd i två år. För tillfället arbetar hon på ett fast uppdrag.

Gunilla, cirka 45 år, har varit anställd i mindre än ett år. Hon arbetar på ett fast uppdrag.

Henrik, cirka 26 år, har varit anställd i fyra år. För tillfället arbetar han på ett fast uppdrag.

Analys

I kvalitativ forskning sker kodning, kategorisering, sammanfattning och avgränsning efter empirin (Willig, 2001). Vi inspirerades i vår analys av det insamlade materialet av grounded theory, där man genererar teori från data (Glaser & Strauss, 1967). Enligt Willig (2001) finns det en förkortad version av grounded theory där endast kodning och bearbetning av det ursprungliga datamaterialet berörs. Detta innebär att empirin analyseras utifrån de principer som ryms inom grounded theory, men forskaren har inte möjlighet att gå utanför empirin för att inhämta ny data för att bredda analysen (Willig, 2001).

Vidare menar Willig (2001) att för att få ett så exakt material som möjligt bör kodningen ske rad för rad, särskilt vid en förkortad version av grounded theory. Kodning rad för rad ger ett analytiskt djup, vilket kan kompensera eventuell brist på bredd, eftersom forskaren är begränsad till den ursprungliga empirin (Willig, 2001).

Grounded theory bygger i analysen av empirin på tre steg, öppen kodning, axial kodning och selektiv kodning (Glaser & Strauss, 1967). Våra utskrifts av intervjuerna analyserades med inspiration av dessa tre steg. Vi kommer nedan att beskriva de tre stegen och därefter mer specifikt beskriva vårt tillvägagångssätt. Därefter kommer exempel att ges, där steg två och tre har slagits samman på grund av att tillvägagångssättet i dessa steg överlappar varandra.

1. *Öppen kodning*: Här bryts empirin ner i mindre delar för att man sen ska kunna ta ut viktiga ord och delar i texten. Man letar här efter likheter och skillnader i texten. Man bildar sedan de första kategorierna och begreppen med hjälp av dessa ord.

2. *Axial kodning*: Här ligger fokus på att sammanlänka de olika subkategorierna och att sen kunna sammanlänka dem till sitt huvudtema. Man ska även tänka på bakomliggande orsaker till de kategorier man har skapat.

3. *Selektiv kodning*: i denna fas ska man hitta den röda tråden som finns i alla subkategorier samt vilken kategori som är huvudkategorin och på vilket sätt de andra kategorierna kan sammanlänkas till denna (Glaser & Strauss, 1967).

Steg 1. Vi läste vårt transkriberade material mening för mening och skrev i kanten det ord som vi bäst tyckte beskrev det som sagts. Inledningsvis skedde kodningen

enskilt för att sedan kodalas av den andra. Detta tillvägagångssätt ansåg vi vara bra för att vi inte skulle påverkas av varandra och för att vi skulle få en så grundlig analys som möjligt. Det ord som skrevs i kanten var ibland ord tagna från meningen, ”in vivo code” (Glaser & Strauss, 1967) eller ord som vi tyckte beskrev det som sagts av deltagaren. En del meningar beskrevs med samma eller liknande ord för att de hade en samhörighet och vi började se en början till olika kategorier.

Exempel:

”Ja, jag tror nog att det bästa är om man kan ha en så bra kontakt till sin PA, så man slipper dra hem det.” – *Relation till PA*

Steg 2 och 3: Efter att ha skrivit ut orden i kanten och börjat se ett mönster av olika kategorier markerade vi dessa med olika färger, som antecknades på ett separat papper. Nästa steg var att vi klippte sönder meningarna och delade in dem in i olika kategorier. Alla intervjuer var dessutom markerade i olika färger för att kunna kopplas till de olika intervjuade personerna. Ett annat papper hölls separat där färgerna som representerade de olika människorna var markerade. Vi hade i detta skede vårt syfte i tankarna: att få förståelse för uttyrda arbetssituation.

Exempel:

”Ja, jag tror nog att det bästa är om man kan ha en så bra kontakt till sin PA, så man slipper dra hem det. – *Relation till PA*

”Man träffas ju inte något personligen, det kan jag tycka är kanske nackdelen” – *Ej kontinuerlighet*

Tillsammans bildade dessa ord en kategori, nämligen *socialt stöd*.

Resultat

Följande resultatdel är uppdelat i tre huvudteman med tillhörande underrubriker som framkom under analysen av empirin. De citat som delges är exakta.

Sociala relationer

Den personalansvarige anses av deltagarna vara av vikt för att deras arbetssituation ska fungera. Detta uttrycker *Fredrika* som följer, ”Alltså relationen till den personalansvarige är ju viktig, för kan jag inte kommunicera med denne så är det svårare att göra ett bra jobb och dessutom krävs att den personalansvarige måste vara lyhörd mot mig.”

Dubbelt stöd

Majoriteten av deltagarna upplever att de har ett dubbelt stöd som uttyrd. Med detta menar de att de känner stöd från både den personalansvarige på bemanningsföretaget men också från chefen på det uppdrag de befinner sig på. De kan känna att det som skiljer stödet åt, är att det som rör anställningen diskuterar de med sin personalansvarige medan det som rör arbetet istället diskuteras med chefen på uppdraget. Det kan även skilja sig beroende på ifall de är på kortare eller längre uppdrag. Vid längre uppdrag går de i större utsträckning till sin chef på uppdraget. Både *Eva* och *Cecilia* menar att deras personalansvarige bleknar bort när de är på längre uppdrag. Annars söker deltagarna oftast upp chefen på uppdraget när det gäller mer praktiska saker såsom kortare ledighet eller arbetsuppgifterna i sig. Om deltagarna av någon anledning har problem med sin uppdragsgivare eller att det är så att de inte trivs, söker de överlag upp sin personalansvarige på bemanningsföretaget och denne kan hjälpa till med till exempel byte av uppdrag. De upplever det som en trygghet att den personalansvarige kan hjälpa dem och ibland till och med lösa konflikten åt dem. Som *Anna* uttrycker det ”man är aldrig, man är aldrig liksom ute på styva linan alldeles allena!” Samtidigt som de uttyrda upplever det som positivt att ha ett dubbelt stöd i form av två chefer påpekar någon att det även kan vara komplicerat. *Fredrika* menar att dubbel kommunikation ibland kan upplevas som jobbigt. Detta visar sig särskilt vid sjukdom, då det blir många samtal. En del av deltagarna upplever att de gärna själv informerar uppdragsgivaren vid sjukdom även om detta egentligen är den personalansvariges uppgift.

Relation till personalansvarig på bemanningsföretaget

Hur deltagarna upplever sin relation till sin personalansvarige varierar. Majoriteten anser sig ha en god relation till denne men önskar samtidigt att de kunde träffas personligen oftare. *Cecilia* upplever att kontakten med sin personalansvarige är kall och opersonlig samt att hon saknar förståelse från denne. Ett exempel på detta är att kontakten numera sker via sms. En annan deltagare menar att den personalansvarige oftare var ute på uppdragen och hälsade på förr och att det nuförtiden sällan händer. *Eva* menar att även om hon anser sig ha en behaglig relation till sin personalansvarige önskar även hon att de träffades mer. Det finns vissa saker som hon anser att man bör träffas personligen för, som till exempel löneförhandlingar vilka har hänt att de skett utan att de setts.

En del av deltagarna ser inte relationen till den personalansvarige som ett chefsförhållande, utan mer som ett samarbete och ett stöd. Majoriteten av deltagarna anser att relationen till sin personalansvarige är av vikt och påverkar deras arbetssituation. *Henrik*

menar att detta märks tydligare i negativ riktning, att arbetstillfredsställelsen kan påverkas till det sämre av att man har en dålig relation till sin personalansvarige.

Relation till arbetskamrater på uppdrag

Deltagarna känner även att de har stöd från de stationärt anställda, i form av information, handledning och råd angående arbetsuppgifter. Meningen är däremot delad om huruvida de känner sig som en av de anställda i uppdragets organisation. Det finns de som aldrig känner sig som en i uppdraget, men *Gunilla* känner sig dock till 100 % som en av de anställda. Huruvida man känner sig som anställd eller uthyrd menar deltagarna ha med uppdragets längd att göra. De flesta menar att de oftast kommer överens med de anställda på uppdraget. På en del uppdrag händer det att det är flera som är uthyrda från bemanningsföretaget och *Henrik* menar att det då i vissa fall kan förekomma en ”vi och dom- känsla”. *Eva* tycker att hon ibland kan känna sig ensam på korta uppdrag men att detta också kan ha att göra med hennes egen inställning till att hon själv vet om att hon är inhyrd och dessutom endast timanställd eftersom hon studerar. Att behöva byta arbetskamrater emellanåt finns det delade meningar om men över lag är det inget som anses vara jobbigt. Det finns deltagare som till och med finner det positivt att byta arbete och arbetskamrater av just den anledningen att slippa skapa sociala relationer på arbetet. Deltagarna menar även att samarbetet fungerar bra mellan anställda och inhyrda ute på uppdragen. En av dem nämner ett exempel på detta, att när hon har varit sjuk så tar de som gör samma arbetsuppgifter hand om hennes uppgifter. En upplevelse som framkom av fler än en deltagare är att de känner att vara inhyrd för med sig en negativ klang. *Bea* säger att man som inhyrd ibland kan bli behandlad sämre än stationärt anställda och *Anna* upplever att man som inhyrd har lägre rang än de som är stationärt anställda.

Relation till kollegor i bemanningsföretaget

Deltagarna känner över lag inte någon samhörighet med sina kollegor i bemanningsföretaget, vilket vissa önskar att de gjorde. Flertalet menar att på de få tillfällen som ges, vid till exempel julfester, så känner de sig som främlingar inför varandra. En annan menar att hon känner till att det arbetar fler inhyrda på det uppdrag hon arbetat på, men att hon inte har en aning om vilka de är. En del av deltagarna har nämnt att de önskar ha så kallade ”konsultträffar” där de kan träffa andra kollegor för att byta erfarenheter och prata arbete.

Feedback från bemanningsföretaget och uppdrag

En sak som alla är överens om är att återkopplingen från bemanningsföretaget är dålig men de flesta är samtidigt nöjda med den feedback de får från sina uppdrag. En av deltagarna påpekar att återkopplingen från bemanningsföretaget var bättre förr och andra menar att de själva får ta reda på vad uppdragsgivaren tyckte genom att själv kontakta den personalansvarige. Samtliga deltagare önskar bättre kritik från sitt bemanningsföretag, även om de fått höra detta från uppdraget. Detta för att de vill få bekräftelse att även den personalansvarige fått kännedom om uppdragets uppfattning av den utyrde. En av deltagarna menar att när feedback väl ges, är endast när det handlar om negativ kritik. Vidare menar denne att positiv kritik hade varit behövligt och bra att få höra emellanåt. Motsatt till detta menar en annan deltagare att återkopplingen tvärtom är mycket positiv och att det ibland känns som om den personalansvarige överdriver och att detta upplevs som fjäsk.

Uthyrdas upplevelse av sin anställningsform

Som *Bea* uttrycker det, ”så att det är både tryggt och otryggt i ett”, menar hon att som inhyrd har man tryggheten i att vara anställd i bemanningsföretaget, men otryggheten i att inte alltid veta om och var man ska arbeta.

Oförutsägbarhet i arbetet men stabilitet i anställningen

Majoriteten av deltagarna ser det som en trygghet att om man inte trivs av ett eller annat skäl på det uppdrag man är på, behöver man inte stanna kvar men samtidigt inte bli utan anställning. Att byta uppdrag ofta, upplevs av de flesta som nervöst, det är som att återuppleva första dagen på ett nytt jobb om och om igen. *Daniella* finner det däremot endast som en spännande utmaning och *Gunilla* har ingen erfarenhet av att byta uppdrag. Några deltagare känner oro för att hitta till uppdraget, någon oroar sig för bemötandet, en annan oroar sig för vad det är för ”dresscode”. Det finns deltagare som menar att flexibiliteten att kunna hoppa in på kort varsel och ha korta uppdrag har minskat i takt med att familjesituationen förändrats.

Att befinna sig mitt emellan två uppdrag fyller många av deltagarna med ovisshet. Både *Daniella* och *Fredrika* har slutat att planera sina dagar, för att slippa bli besvikna om de blir inringda på uppdrag.

En annan återkommande aspekt vad gäller tryggheten är lönen. De deltagare som har lön oavsett om de har uppdrag eller inte, finner detta som en stor trygghet.

Inflytande över uppdrag och arbetstider

Deltagarna upplever sig inte ha inflytande över sina uppdrag när det gäller vilka uppdrag, alltså vilka organisationer de får arbeta i. De saknar även inflytande över sina arbetstider på så sätt att de varken kan veta i förväg när de ska arbeta, de kan inte heller bestämma själva när de ska arbeta. *Eva* menar att hon som inhyrd ibland kan känna att hon hamnar i kläm, mellan bemanningsföretaget och uppdraget, då hon inte kan kontrollera uppdragets behov av inhyrda och därmed inte heller arbetstillfällena för henne. Däremot upplever hon att hon kan komma med önskemål till sin personalansvarige om tider då det passar henne att arbeta.

Inflytande på uppdrag

I stort upplever deltagarna inte sig kunna påverka sin arbetssituation. En del känner dock att de kan önska saker men inte kräva dem. Det händer att man som inhyrd blir lite extra kontrollerad av chefen på uppdraget, menar *Henrik*. Detta finns det fler deltagare som håller med om, att anställda på uppdraget kollar hur längre de som är inhyrda håller rast och liknande.

De flesta upplever att de kan sina arbetsuppgifter och vet vad som ska göras på uppdraget. Att denna vetskap finns har enligt vissa deltagare att göra med den personalansvariges information om uppdraget, vilket gör att de vet vad som gäller på uppdraget innan de kommer dit, men har även att göra med hjälpen och stödet på plats. De flesta deltagarna menar att de själva kollar upp vad som ska göras ifall detta skulle vara oklart på uppdraget.

Det finns deltagare som menar att träffar, där de inhyrda får möjlighet att utbyta erfarenheter och diskutera arbete och deras roll som inhyrda, skulle kunna innebära en lägre grad av osäkerhet inför nya uppdrag, speciellt när det gäller nyanställda. Detta menar de skulle medföra att de i större utsträckning skulle veta vad som gäller på uppdragen.

Krav som ställs på uthyrda

Hur deltagarna ser på sina egna, bemanningsföretagets samt uppdragets/uppdragens krav skiljer sig åt. Att *Gunilla* inte anser sig ha dubbla krav, gentemot både bemanningsföretaget och uppdraget, menar hon bero på att hon inte ser sig själv som uthyrd utan mer som en anställd på uppdraget samt att hon sköter sig mycket själv. Däremot kan hon känna att uppdraget köper en tjänst av bemanningsföretaget och därav är hennes uppgift att serva dem. Detta är något som fler deltagare har tagit upp, att de kan uppleva att de måste prestera mer än de stationärt anställda just för att uppdraget faktiskt betalar dyrt för denna tjänst. Att vara

anställd i bemanningsföretaget och arbeta i ett annat företag upplevs av många som ett dubbelt krav, just för att man inte bara måste vara uppdragets ansikte utåt utan även se till bemanningsföretagets rykte. Det finns även deltagare som känner att de inte bara arbetar för sin egen, bemanningsföretagets och uppdragets räkning, utan att de även vill göra ett bra arbete gentemot sin personalansvarige, detta för att tilliten dem emellan inte får riskeras att förstöras. Flertalet av deltagarna menar att de inte känner till bemanningsföretagets mål och krav, men att de förutser att så länge de följer uppdragets mål och utför ett bra arbete så borde bemanningsföretagets mål således bli tillgodosedda.

Anställningsformen att vara inhyrd och utan uppdrag innebär för de flesta deltagare att alltid vara tillgängliga mellan 8-17 varje dag. Att alltid vara positiv och säljande på nya uppdrag är något som av många deltagare uppfattas som påfrestande. Deltagarna menar att de ofta står inför förändringar. Majoriteten anser att det krävs en viss personlighet för att passa att arbeta i bemanningsbranschen. De är även eniga om att man som inhyrd bör vara flexibel och öppen. *Bea* tycker att man som inhyrd måste ha ”lite kött på benen”, för att kunna hantera sin arbetssituation både gentemot bemanningsföretaget som emot uppdraget man arbetar på. Hon med andra menar vidare att man som människa måste vara trygg i sig själv, bland annat när det gäller att vid behov be om hjälp och stöd på nya uppdrag. *Anna* tror att man kan finna en gemensam mark hos alla som arbetar inom bemanningsbranschen och det är att de alla är väldigt ”serviceminded” och tycker att det är roligt med förändringar och variation. I ett arbete inom bemanningsbranschen, som går ut på att träffa nya människor, menar *Fredrika* att personer som är introverta och blyga klarar sig sämre. Hon menar att man som inhyrd måste ha en utåtriktad personlighet. Majoriteten av deltagarna menar att de själva har de flesta av dessa egenskaper, som depåstår vara viktiga att ha inom bemanningsbranschen.

Huvuddelen av deltagarna tog upp den positiva och säljande attityden som andra bra egenskaper inom branschen. *Henrik* menar att man ibland kan känna sig lite utnyttjad då man förväntas att alltid ge 100 %, vilket man inte alltid orkar. *Daniella* menar likadant, att man praktiskt taget aldrig får lov att ha en dålig dag och hela tiden måste vara till sin fördel för kunden. Det finns deltagare som menar att det finns en inre lag om att inte få lov att vara sjuk, eftersom man i många fall ersätter någon annan. Ytterligare ett behov som har påvisats är behovet av att veta sin egen plats när man är ute på uppdrag. Att visa ödmjukhet, lyhördhet och flexibilitet samtidigt som man ska smälta in och det ska inte märkas att man är inhyrd. *Bea* kan uppleva att det förekommer blandade krav beroende på uppdrag. På vissa uppdrag

känner hon att hon förväntas prestera mer på grund av att hon är inhyrd och betalas dyrt för men ibland kan hon känna att kraven på henne är väldigt låga, just för att hon bara är inhyrd.

När någon utomstående frågar deltagarna var de arbetar, varierar svaren mellan de uthyrda från att säga antingen bemanningsföretagets namn eller uppdragets namn men också att svara med båda företagens namn i olika ordningsföljd. När en del av deltagarna kommer till nya uppdrag, känner vissa att de med glädje pratar gott om bemanningsföretaget just av lojalitetsskäl men också för att sprida god marknadsföring. Någon annan av deltagarna menar istället tvärtom, att det är lätt att prata bakom ryggen på det företag man inte befinner sig på.

Personalvård

Fredrika uttrycker sig som följer: ”Man gör allting för bemanningsföretaget men de gör väldigt lite för mig känns det som. Det är så jag menar att man anstränger sig till det yttersta varje dag när man hoppar runt men man får inte riktigt så mycket tillbaka som man hade velat!”

Lön och belöning

Majoriteten av deltagarna menar att de är missnöjda med sin lön. *Anna* påpekar att den dåliga lönen kan vara en anledning för henne att byta jobb och *Fredrika* säger att lönen är under all kritik.

Deltagarna upplever överlag att de som uthyrda kan känna att de hamnar lite mitt emellan två företag när det handlar om just belöningar. Detta blir tydligt när det kommer till högtider som till exempel jul och påsk där både klappar och påskägg ska delas ut men även när det handlar om personalfester. En av deltagarna påpekar att bemanningsföretaget räknar med att uppdragsgivaren står för julklappsutdelandet till den uthyrde, medan denna organisation anser att det är bemanningsföretagets uppgift. En annan deltagare anser att personalvården överlag är dålig inom bemanningsföretaget. Deltagarna menar att de är medvetna om sin situation som uthyrd och förväntar sig därför inte att uppdraget ska stå för belöningar i form av saker och fester. Det har hänt att några av dem blivit bjudna på personalfest eller liknande av sin uppdragsgivare men oftast är fallet så att de inte blir bjudna och inte heller får ta del av belöningar. *Bea* tycker att detta leder till att stationärt anställda ofta får tack och beröm som uthyrda blir utan, även om de utfört samma arbete. *Anna* och *Cecilia* känner att de har varit anställda i bemanningsföretaget längre än många andra och att de därför borde premieras efter många år i samma organisation. Flertalet av deltagarna anser

att bemanningsföretaget blivit sämre på att belöna. De som arbetat en längre tid i företaget menar att detta är något som blivit värre med tiden.

Utbildnings- och utvecklingsmöjligheter

Majoriteten av deltagarna tycker att det erbjuds få möjligheter till vidareutbildning inom bemanningsföretaget. Någon enstaka har fått höra att utbildningar finns att tillgå utanför bemanningsföretaget, dock har ingen genomfört någon sådan utbildning. Det är endast två av deltagarna som har positiv erfarenhet av utbildning inom bemanningsföretaget. Flertalet av deltagarna ser avsaknaden av möjlighet till utbildning inom bemanningsföretaget som en nackdel, då de gärna önskar gå kurser av olika slag. *Cecilia* till exempel ser sig själv som mycket kunskapshungrig och hade önskat att bemanningsföretaget i större utsträckning utbildade sin personal.

Trots att många önskat delta i kurser inom sitt arbetsområde, upplever de ofta att de är överkvalificerade för det arbete de utför. De flesta anser inte att deras kompetens tas tillvara på. De anser däremot att det ges möjlighet att utvecklas i arbetet på andra sätt. Många tycker att arbetet som uthyrd för med sig att de får testa många olika arbetsuppgifter, vilket ger dem en bred erfarenhet. En del menar också att de utvecklas genom att de får erfarenhet av många olika organisationer samt lär sig att förstå ett företag. Detta genom att de utvecklar sin flexibla förmåga att möta olika förändringar, olika organisationer och olika människor. Det finns deltagare som påpekar hur utvecklande det är att möta så mycket yrkeskunnigt folk på kort tid. *Henrik* däremot menar att han inte ges möjlighet till utveckling på något vis och det arbete han utför är understimulerande och tråkigt.

Ett återkommande skäl till varför många av deltagarna valt att arbeta i bemanningsbranschen är just knytandet av kontakter för framtida arbete. Majoriteten ser bemanningsbranschen som ett bra sätt att komma in på arbetsmarknaden och därigenom få insyn i olika organisationer och arbetsformer som de kan tänka sig arbeta i och med. *Daniella* menar att valet till varför man arbetar i bemanningsbranschen påverkar inställningen till hur man ser på framtiden, inom eller utanför bemanningsföretaget. För tillfället trivs hon med att vara inhyrd och kan tänka sig detta även om 5 år, men likt *Eva* och *Fredrika* kan hon även tänka sig arbeta på bemanningsföretagets kontor. Både *Bea* och *Eva* menar att de väljer att se bemanningsföretaget likt en alternativ arbetsförmedling. *Eva* tycker för övrigt att arbeta inom bemanningsbranschen är en bra kombination till studierna, men som majoriteten av deltagarna ser inte hon sig som uthyrd om 5 år. *Henrik* hoppas inte på en fast anställning genom något uppdrag.

Diskussion

Detta diskussionsavsnitt är uppdelat i två delar, först en resultatdiskussion därefter följer en metoddiskussion.

Resultatdiskussion

Syftet med denna studie var att få förståelse för uthyrd personals arbetssituation samt att ta reda på vad som kännetecknar denna specifika anställningsform. Intentionen var att med hjälp av våra frågeställningar skapa en bild av den uthyrdes arbetssituation. Som inledningsvis i denna uppsats påtalades, finns det faktorer/stressorer i arbetet som uthyrd som ansågs vara av största vikt att uppmärksamma på grund av att uthyrda befinner sig i en ständigt föränderlig arbetssituation. Resultatet indikerar att de uthyrda i denna studie påverkas av dessa tidigare nämnda stressorer, då främst vad gäller anställningsförhållanden och sociala relationer på arbetet. För att även koppla detta till Herzbergs (1959) begrepp otillfredsställelse, är detta inte något som deltagarna uttrycker sig känna. En av de faktorer som ingår i Herzbergs (1959) modell som kan påverka otillfredsställelse är relationen till kollegor och ledning. Resultatet av denna studie visar dock inga större indikationer på att dessa faktorer påverkar dem till otillfredsställelse då ingen anser det vara särskilt betungande att ständigt byta arbetskamrater. I likhet med tidigare forskning på området, visade resultatet till och med deltagare som kan få känslan av befrielse av att inte behöva skapa sociala relationer på arbetet (Tsoukalas, 2003).

Denna studies resultat av de sociala relationerna och det sociala stödet den uthyrde upplever, stärks av den undersökning som Isaksson och Bellaagh (1999c) har genomfört. Som tidigare nämnts fann de att man som uthyrd står inför många sociala möten vilket även visar sig bland deltagarna i denna undersökning. Detta är en stor del i den föränderlighet uthyrda ställs inför. De fann vidare att detta kunde leda till ett utanförskap vilket till viss del i denna studie kan kopplas till uppdragets längd. Deltagarna i denna studie anser generellt att de känner sig som en i gänget då uppdragen pågår under längre tidsperioder, vilket kan uppfattas som en naturlig känsla.

Deltagarna upplever sig ha ett stöd av sin personalansvarige i situationer när det uppstår problem med uppdragsgivaren eller andra problem på uppdraget. Då detta stöd innebär att den personalansvarige ingriper och hjälper de uthyrda samt ibland helt övertar deras problem och löser dem, är detta stöd, sett utifrån House (1981) olika definitioner av socialt stöd, en form av instrumentellt stöd. Avlastningen sker på så vis att den

personalansvarige till exempel övertar konflikten eller låter de uthyrda byta uppdrag. Som tidigare nämnt anser House (1981) det instrumentella stödet vara det minst viktiga stödet i arbetslivet för att undvika arbetsrelaterad stress och därav påverkar inte detta stöd från den personalansvarige, nämnvärt den uthyrdes upplevelse av sin arbetssituation, ur en stressynpunkt. Som uthyrd skapar de relationer till mer än en chef. Chefen på uppdraget har i denna studie visat sig vara minst betydelsefull för den uthyrdes upplevelse av sin arbetssituation. Detta på grund av att de endast verkar uppsöka denne då de behöver svar på mer praktiskt arbetsrelaterade frågor, såsom semester. Även detta är en form av ett instrumentellt stöd (House, 1981) och därav påverkar inte detta stöd från chefen heller nämnvärt den uthyrdes upplevelse av sin arbetssituation. Det dubbla stöd som de uthyrda upplever att de har, utgörs alltså till stor del av ett instrumentellt stöd. Det kan också istället för dubbelt, kallas för delat stöd då de diskuterar olika saker med olika chefer.

För individen hade ett emotionellt stöd varit att föredra i en del av de situationer då den personalansvarige istället ingriper med ett instrumentellt stöd. Det kan tänkas att den personalansvarige borde gå på djupet med problemet istället för att reducera problemet genom att förflytta personen till ett annat uppdrag. Med detta menas att istället för att den personalansvarige löser den uthyrdes problem med ett eventuellt byte av uppdrag så löser man problemet med ett samtal dem emellan. Att gå till grunden med problemet skulle vara en bättre lösning. Det emotionella stödet kan inte uppfyllas av den personalansvarige då majoriteten av deltagarna anser att relationen till denne består av för lite personlig kontakt. För som Gustavsson (1998) hävdar så krävs det ett samspel mellan människor för att en relation ska kunna utvecklas. Då kontakten huvudsakligen sker via telefon och sms försvåras möjligheten att ventilerar erfarenheter och problem. Även chefen på uppdraget står för det instrumentella stödet i större utsträckning än det emotionella (House, 1981). Därav kan påpekas att relationen mellan uthyrda och chef på uppdrag, i det stora hela inte påverkar uthyrdas arbetssituation ur en stressynpunkt. Relationen till arbetskamraterna varierar och huruvida de skapar sig så pass goda relationer till arbetskamraterna att de känner sig som ”en i gänget” är svårt att koppla till Houses (1981) definitioner av socialt stöd. Det emotionella stödet är dock av vikt för att en så god relation som möjligt till arbetskamraterna ska kunna utvecklas. Därav finns det en tendens av variation i det emotionella stödet ute på uppdrag vilket bland annat är en effekt av uppdragets längd. Genom deltagarnas svar kan slutsatsen dras att relationerna blir bättre om man är på ett längre uppdrag och där medföljer då ett bättre emotionellt stöd. Alltså beror graden av emotionellt stöd och i sin tur graden av stress på uppdragets längd. En samhörighet mellan kollegorna inom bemanningsföretaget hade

eventuellt kunnat ge möjlighet till emotionella stödet i form av empati och lyssnande (House, 1981). Men då denna relation inte upplevs som bra på grund av att den är nästintill obefintlig finns inte detta stöd att tillgå.

Genom att vidare knyta an till hur Houses (1981) definierar socialt stöd kan även brister i det värderande stödet från den uthyrdes personalansvarige uppmärksammas. Eftersom alla deltagare önskar att de fick mer feedback uppfylls inte detta stöd från den personalansvarige. Detta kan vara ännu en faktor som påverkar deras arbetssituation och i detta fall på ett negativt sätt. Flertalet av deltagarna upplever dock att de får feedback från chefen på uppdraget i större utsträckning än av sin personalansvarige, vilket är ett tecken på ett bra värderande stöd ifrån uppdragsgivaren och det i sin tur bör påverka deras arbetssituation positivt.

Det sista stödet av Houses (1981) fyra dimensioner är det informativa stödet som vi anser uppfyllas av den personalansvarige i form av uppdragsbeskrivningar med arbetsuppgifter och namn på kontaktpersoner. Denna typ av stöd är av stor betydelse för den uthyrde då det ger en trygghet och säkerhet när de ska in i nytt uppdrag med allt vad det innebär. Det tycks vara ett bra stöd just för att det ger en viss stabilitet i den ofta rådande förändringen. En relation som det kan finnas uppenbara brister i är kontakten mellan kollegorna inom bemanningsföretaget. Deltagarna upplever sig inte ha någon samhörighet med dessa men de önskar att de gjorde det. Hade denna samhörighet infunnit sig hade de kunnat hjälpa varandra i form av råd och information om nya arbetsplatser, en sorts informativt stöd (House, 1981). Detta har vissa deltagare själva uttryckt att de önskar och därav kan avsaknaden av samhörighet med arbetskolligor inom bemanningsföretaget vara något som kan påverka deras arbetssituation. Ett informativt stöd kommer igen i relationen till arbetskamrater, personalchef och chef på uppdraget (House, 1981). Då deltagarna anser att de får information från alla dessa håll blir detta stöd väl tillgodosett för den uthyrde. Det bör dock poängteras att det är detta stöd som bäst uppfylls men att det inte är det viktigaste stödet för den uthyrde, i förhållande till dennes upplevelse av en god arbetssituation.

Sammanfattningsvis kan det utrönas att de uthyrda i denna studie upplever sig ha bristande socialt stöd från såväl personalansvarig, chef på uppdrag som av arbetskolligor av olika slag. Studien visar att de instrumentella och informativa stöden i större utsträckning än det emotionella och värderande stödet, bedöms som tillfredställt av de uthyrda. Med grund i House (1981) är detta oroväckande då det är ett bristande främst emotionellt stöd som leder till en ökad stressituation. Upplevelsen av bristande socialt stöd är som starkast hos de uthyrda då uppdragen är korta, vilket kan bero på att kortare uppdrag innebär fler och flyktigare

sociala möten som i längden kan resultera i en känsla av utanförskap. Med en kortare uppdragstid ökar även betydelsen av stödet från den personalansvarige då denne utgör den enda kontinuerliga kontakten. Slutsatsen dras att trots att merparten av deltagarna i denna studie finner kontakten med sin personalansvarige som god, finns det brister i det sociala stödet från denne som kan vara betydande sett ur ett stressperspektiv. Van Dierendonck et al. (2004) studie om ledarskapets betydelse bekräftar vilken roll den personalansvarige har för den uthyrdes arbetssituation. De brister som finns i det sociala stödet från den personalansvarige kan, med hänvisning till Van Dierendonck et al. (2004) studie, påverka den uthyrdes självkänsla och välbefinnande. Detta i sin tur borde ha inverkan på den uthyrdes arbetssituation, i detta fall i negativ bemärkelse. Här bör dock påpekas att ett upplevt bra ledarskap med ett bra socialt stöd också påverkar arbetssituationen fast i positiv riktning.

Att den personalansvarige förser de uthyrda med utförlig information om vad som förväntas av dem på nya uppdrag är ett informativt stöd som genererar en högre grad av kontroll hos den uthyrde. Detta ger således de uthyrda en högre kontroll över sina arbetsuppgifter och arbetssituation för stunden. Att de uthyrda har en anställning i bemanningsföretaget även om det inte alltid skulle finnas arbete/uppdrag innebär en ekonomisk trygghet för dem, vilket kan innebära en högre grad av kontroll över sin ekonomiska situation. Men likt tidigare studier av uthyrdas upplevelse av sin arbetssituation, visar även denna studie stora brister i uthyrdas inflytande i stort (Isaksson och Bellaagh, 1999c). Eftersom kontinuitet i arbetet saknas, då de sällan befinner sig på ett och samma uppdrag en längre tid, begränsas de uthyrdas möjlighet till inflytande över sin arbetssituation. Eftersom arbetsmarknadens efterfrågan av personal, i detta fall uthyrd personal, inte kan påverkas av den enskilde individen kan således de uthyrda inte heller styra efterfrågan av antal uppdrag som bemanningsföretaget har till förfogande för sin personal. De uthyrda upplever även att de inte har något större inflytande över vilka uppdrag eller arbetsuppgifter som tillges dem. Detta är tydligt då många av de uthyrda i denna studie inte upplever att deras kompetens tas tillvara på, speciellt när önskemål om bland annat utbildning har lagts fram till den personalansvarige men att dessa önsknings sedan inte blivit uppfyllda. En aspekt av inflytande som går att koppla till relationen till den personalansvarige är huruvida de uthyrda ser relationen som ett samarbete eller chefsförhållande. I denna studie finns det deltagare som menar att relationen till den personalansvarige är behaglig och snarare ses som ett samarbete. Vidare finner dessa deltagare en möjlighet att påverka sin arbetssituation. Detta medarbetarledarskap av den personalansvarige medför högre grad av medbestämmande hos de inhyrda (Agervold, 2001). De uthyrda i denna studie saknar, med hänvisning till Agervolds

(2001) definitioner av medbestämmande och inflytande, möjlighet till medbestämmande i stort på uppdraget, men saknar även inflytande över hela sin arbetssituation.

Att de uthyrda är anställda i en organisation men utför sitt arbete i en eller flera andra organisationer medför för vissa dubbla krav. Detta innebär en känsla av att inte endast prestera sitt bästa för det uppdrag de befinner sig på, utan även att prestationen måste vara värd den avsevärda summa pengar som uppdragen faktiskt betalar för de uthyrdas tjänst. Med andra ord kan de uthyrda uppleva krav från tre olika håll, från uppdraget, från den personalansvarige samt från bemanningsföretaget.

Att en del av de uthyrda känner krav från minst två håll, kan även kopplas till den dubbla lojalitet som att arbeta efter två organisationers mål kan innebära. Trots att få av de uthyrda är väl bekanta med bemanningsföretagets mål agerar de ändå med dubbel lojalitet. Med detta menas att de uthyrda arbetar efter uppdragets mål och krav i tron om att det i sin tur innebär att bemanningsföretagets mål blir tillgodosedda. För flertalet av de uthyrda i denna studie var det en självklarhet att så länge de utförde ett bra arbete på uppdragen, borde detta även vara ett huvudmål som bemanningsföretaget hade. Väljer man däremot att se lojalitet ur Sjöbergs (1997) tidigare definition, där graden av identifikation och involvering med och i organisationen visar i vilken utsträckning individen är lojal gentemot organisationen, kan man möjligen ifrågasätta till vilken/vilka organisation/organisationer som de uthyrda uppfyller sin lojalitet. Svaret på frågan ”var de arbetar” kan tänkas visa till vilken organisation, bemanningsföretaget eller uppdraget, de är mest lojala till.

Eftersom de uthyrda upplever många nya sociala kontakter, samt nya arbetsplatser känner många uthyrda i denna studie ett krav av att alltid vara glada och utåtriktade. Eftersom de uthyrda representerar bemanningsföretaget när de kommer ut till uppdragen finns det sällan tillfällen för de uthyrda att ha en dålig dag. Utifrån dessa krav kan man anta att det krävs vissa personlighetsdrag för att arbeta som uthyrd, där det krävs en balansgång mellan flexibilitet, lyhördhet, ödmjukhet samt att vara positiv.

Ytterligare ett krav som ställs på uthyrda, främst på de med korta uppdrag, är att alltid vara tillgänglig. Att vara hemma utan uppdrag, men att ändå inte få lov att känna sig ledig utan alltid vara beredd på att hoppa in och arbeta vid behov kan av många upplevas som betungande.

Gör man en grov indelning av låga respektive höga krav, hör hittills nämnda krav till de högre. Arbetsuppgifterna i sig hör dock till de lägre kraven, eftersom majoriteten av de uthyrda i denna studie upplever sig vara överkvalificerade för det arbete de utför.

Den uthyrda personalen i denna studie kan anses ha relativt höga krav, vilket i sig är positivt ifall de känner att de har kontroll över vad som ska göras samt över sin arbetssituation. Dessutom skulle höga krav kunna hanteras med rätt socialt stöd. Eftersom de uthyrda inte ges möjlighet till utveckling i den utsträckning de själva önskar, samt att de upplever sig ha lågt inflytande både i bemanningsföretaget och i uppdraget minskar chanserna för personlig utveckling med riskerna för stress och ohälsa ökar. Ser man enbart till de krav som arbetsuppgifterna i sig kräver, som enligt många av de uthyrda i studien upplevde som låga, skulle detta innebära en passiv arbetssituation i och med det minimala inflytandet de har (Karasek & Theorell, 1990).

Genom att studera de uthyrdas arbetssituation utifrån krav-kontrollmodellen med socialt stöd, skulle detta innebära att oavsett om de uthyrda upplever höga eller låga krav, borde de befinna sig i en icke gynnande situation på grund av de brister som påvisats i det sociala stödet (Theorell, 2003). Det kan vara så att de uthyrda befinner sig i den arbetssituation som Johnson (1986) kallar ”iso”-spänd, vilket kan leda till ohälsa. I och med att de uthyrda i denna studie upplever sig ha ytterst små chanser till inflytande över sin arbetssituation kan således ”ideal”-situationen inte uppnås (Johnson, 1986).

Genom att som Siegrist (1996) byta ut de uthyrdas kontroll mot belöning, anser flertalet sig inte bli tillräckligt belönade för det arbete som de utför. De anser att lönen är låg, att presenter och fester inte är vanligt förekommande och vad gäller arbetsrelaterade belöningar såsom befordringar och utbildning är åsikten densamma. Att presenter och fester tidigare förekom i större utsträckning än idag kan leda till att de uthyrda upplever irritation. Detta för att dessa belöningar har utvecklats från att ses som uppmuntrande till att upplevas som självklara. Gällande de yttre och inre kraven som Siegrist (1996) beskriver, där de yttre kraven, i detta fall till exempel krav på tillgänglighet, står i förhållande till de inre kraven, till exempel att man som uthyrd slutar planera sin dag, så ska belöningen motsvara det krav som den anställde känner. De inre kraven kan leda till att den uthyrde anstränger sig mer i form av engagemang men att detta engagemang inte besvaras med en bra belöning. I så fall kan det leda till ohälsa för individen. Denna obalans i ansträngning förhållande till belöning upplever de uthyrda infinna sig hos både bemanningsföretaget som på uppdraget. Detta eftersom de upplever att de kan hamna mitt emellan när det kommer till belöningar. Att de som uthyrda kan bli utan uppskattning när arbetskamrater i deras omgivning får ett tack för samma arbete, borde inte endast påverka oviljan att anstränga sig utan även påverka arbetstillfredsställelsen. Då Carlsson och Wallenberg menar att arbetsmotivation bland annat påverkas av möjligheten

till kompetensutveckling kan en koppling göras att uthyrda i denna studie påverkas i negativ riktning. Detta bör i sin tur påverka arbetsstillfredsställelsen i sämre bemärkelse.

Då utveckling är av stor betydelse för arbetsstillfredsställelsen och därmed arbetssituationen kan tidigare diskussion knytas samman med Maslows behovstrappa. De uthyrda anser sig själva utvecklas genom att de får arbeta med nya människor, se nya arbetsplatser, varierande arbetsuppgifter med mera. Detta är en erfarenhet som ges deltagarna, som de tar med sig och upplever att de utvecklas genom. Denna utveckling kan i denna studie leda till att många av de uthyrda ser bemanningsföretaget som en inkörsport till framtida stationära arbeten. Kopplar man däremot tidigare nämnda diskussionspunkter till Maslows behovstrappa verkar utsikterna för utveckling inte alltför ljusa. Förutsatt att de första biologiska behoven är tillfredställda kan man anta att behoven därefter börjar avta. Det är givetvis individuellt men ett resonemang kommer nu att föras över hur de olika stegen kan anses vara uppfyllda. Det andra behovet, trygghet, kan till viss del vara uppfyllt. De uthyrda står inte utan anställning och därmed uppfylls den ekonomiska tryggheten, däremot föreligger en otrygghet i att inte veta vart de ska arbeta dagen efter, hur länge de ska arbeta där, eller vem/vilka de kommer att möta där. De uthyrda menar dock att de inte känner sig oroliga inför de olika personliga möten som de står inför vid byte av arbetsplats. Det tredje behovet som är det sociala behovet vilket det finns indikationer på brister för flertalet av den uthyrda personalen i denna studie. De verkar inte uppleva att de känner samhörighet med någon, med undantag de som finner detta hos sin personalansvarige eller de som är på längre uppdrag. Gällande samhörigheten med bemanningsföretaget, kollegor och den personalansvarige, anser majoriteten inte sig känna samhörighet med dessa. Vid det fjärde steget tar det antagligen stopp även för dem som anser att de tidigare behoven vara uppfyllda. Det handlar om uppskattning och att känna sig erkänd. Eftersom det verkar finnas stora brister i både belöning och feedback kan det tänkas att deltagarna inte upplever att de får dessa behov uppfyllda. Slutligen får flertalet av deltagarna inte heller möjlighet att utveckla sina talanger och kunskaper genom det arbete de utför och kan därför inte fullfölja det sista behovet av självförverkligande som Maslow (1979) menar är målet med behovstrappan.

Återkommande i undersökningen är huruvida de uthyrda har kortare respektive längre uppdrag. Detta är en aspekt som har stor betydelse för hur arbetssituationen i stort upplevs, när man tittar på samtliga faktorer/stressorer som kan påverka denna. Här bör påpekas att någon definition inte har getts på vad deltagarna uppfattar varken som kort eller långt uppdrag, därav kan inte kopplingar göras till tidigare nämnda studie gjord av Tsoukalas

(2003) som menar att de uthyrda som hade uppdrag som varade en ”mellantid”, såsom tre månader, var de som upplevde störst ambivalens.

Sammanfattningsvis ska i denna resultatdiskussion redogöras för huruvida denna studie besvarat vårt syfte genom våra frågeställningar. Flertalet av de uthyrda i upplever sig ha dubbelt stöd; i form av stöd från både bemanningsföretag och aktuellt uppdrag, dubbla krav; i form av krav från både bemanningsföretag och aktuellt uppdrag, samt dubbla lojalitetskänslor gentemot både bemanningsföretaget och aktuellt uppdrag. Detta är svaret på hur de uthyrda upplever situationen att vara anställd i en organisation men att arbeta i en annan.

Vad som driver många av de uthyrda i vår studie till att arbeta i bemanningsbranschen, är just det som kännetecknar denna arbetsform nämligen varierade arbetsuppgifter och varierade organisationer att arbeta i, som utvecklar deras flexibilitet samt förmåga att förstå organisationer. Flertalet av dem ser även denna arbetsform som en alternativ arbetsförmedling, som innebär en inkörsport till ett framtida stationärt arbete.

Motsatsen till vad som driver de uthyrda i vår studie till denna arbetsform, är istället de negativa aspekterna av denna typ av anställning. Lönen är det missnöje som tydligast framgår, dessutom är detta en negativ aspekt som samtliga håller med om. Utöver lön som belöning, finner majoriteten ringa möjligheter till utveckling via utbildningar och befordringar. Samtliga deltagare önskar även att de fick bättre feedback från bemanningsföretaget.

Ytterligare negativa aspekter som anställningsformen att vara uthyrd, främst ambulerande, är kravet att alltid vara tillgänglig och dessutom att alltid behöva visa sitt bästa jag. Studien visar som tidigare forskning på området, att de sociala kontakterna är många och saknar dessutom kontinuitet. Den personalansvarige har en betydande roll i de uthyrdas arbetssituation, då detta är så gott som den enda kontinuerliga kontakt de har. De uthyrdas relation till den personalansvarige i denna studie varierar, dock upplevs stödet de får från denne relativt lika.

Framtida forskning

Då syftet med denna studie var att undersöka uthyrdas arbetssituation, vilket är ett relativt omfattande fenomen, hade det i framtiden varit av största intresse att gå djupare in på de olika fenomen som vi funnit känneteckna denna specifika anställningsform. Att flera uthyrda i denna studie inte känner någon samhörighet med kollegor i bemanningsföretaget samt att några önskade att det fanns möjlighet till konsulträffar där de kunde diskutera arbete och

yrkesroll, gjorde att vi önskade att det fanns mer tid att tillgå för denna studie. Vi hade tyckt att det vore intressant att använda oss av andra metoder som till exempel fokusgrupper, där de uthyrda tillsammans kunde diskutera sin arbetssituation. Det hade även varit intressant att genom kvantitativ metod undersöka skillnader i upplevelandet av arbetssituationen mellan inhyrd och stationärt anställda. Att undersöka hur bemanningsföretagets personalchefer upplever sitt arbete och att få deras syn på en del av deltagarnas upplevelser hade även varit av intresse.

Metoddiskussion

Eftersom vi har använt oss av kvalitativ metod i form av en intervju, där det är vi själva som forskare som utgör mätinstrumentet, är det vår roll, intervjuteknik samt vårt tillvägagångssätt i förhållande till vårt resultat som ska diskuteras i denna diskussion (Kjaer, 1999).

Vi är av den åsikt att Personal- och Arbetslivsprogrammet innehåll kan ha haft inverkan på våra frågors karaktär samt på tolkningen av det insamlade materialet. Den kunskap vi erhållit under vår utbildning har framförallt påverkat vårt val av teorier, då vi främst använts oss av teorier som vi tidigare varit i kontakt med. Med detta inte sagt, att teoriernas relevans är att förringa, snarare tvärtom, eftersom de i denna studie fått appliceras på verkligheten och därmed ökat vår kunskap och förståelse.

Kvale (1997) hävdar att man kontinuerligt ska kontrollera, ifrågasätta och teoretiskt tolka det resultat som formuleras. Vi anser att vi under studiens gång har varit medvetna om vår förförståelse från personal- och arbetslivsprogrammet, samt om den förförståelse som en av författarna har genom tidigare kontakt med aktuell verksamhet. Vi har beaktat denna förförståelse då vi har haft ett kritiskt förhållningssätt till vår analys samt en medvetenhet om eget perspektiv på fenomenet och genom detta sätt har vi försökt begränsa snedvridenhet i tolkningar.

Vad gäller studiens urvalsmetod där de som läst vår projektbeskrivning, själva anmält sitt intresse till att delta i undersökningen, har vi haft i åtanke att de som varit mest positivt inställda till att delge sina erfarenheter och upplevelser av ett eller annat skäl varit de som fått representera vår studie. Vi är av den åsikt att efter genomförandet av åtta intervjuer, hade vi ett mättat material att utgå från (Ryen, 2004). Kvale (1997) åsyftar att man bör intervjua så många personer som behövs för att ta reda på vad man vill veta. Vi ansåg att våra intervjuer gett oss ett stort material att utgå ifrån för att besvara vårt syfte och våra frågeställningar.

Reliabilitet förbinder sig med forskningsresultatets konsistens (Kvale, 1997).

Under denna studie har vi som forskare haft möjlighet påverka studiens reliabilitet vid intervjun, utskrift samt vid analys. För att stärka denna reliabilitet/konsistens har båda författarna av studien samarbetat och varit närvarande vid samtliga intervjutillfällen. Vi anser även att utskrifternas reliabilitet bör ha påverkats positivt av att vi dels skrivit ut ordagrant, dels för att vi tillsammans kommit överens om hur utskriften skulle gå till vad gäller riktlinjer från talspråk till skriftspråk. Vi har även analyserat materialet var för sig, för att sedan tillsammans analysera och sammanställa materialet.

Validitet och giltighet hänför sig till sanningen och riktigheten hos ett fenomen (Kvale, 1997). Har vi med intervju som metod i vår studie nått sanningen om uthyrdas upplevelse av sin arbetssituation? Vi menar att vi har fått förståelse för och en fördjupad insikt av den nyanserade bild som skapats av uthyrdas arbetssituation. Användandet av pilotintervjun innan denna studie menar vi har stärkt undersökningens validitet. Dels för att vi genom denna fick bevis för att intervju var en bra metod för vårt syfte, dels för att våra frågor blev testade och vissa fall även omformulerade eller borttagna inför studiens riktiga intervjuer. Vad som här måste påpekas är att de frågor som blev omformulerade inte har blivit pilottestade. Validiteten bör även ha stärkts av att vi under intervjun har haft skilda frågor som besvarar samma ämne för att få svar på just det vi har frågat om (Kvale, 1997)

Vi har i den mån det varit möjligt undvikit att ställa ledande frågor, vilket kan påverka studiens validitet (Kvale, 1997). Genom att vi har använt oss av semistrukturerade intervjuer, har deltagarna haft möjlighet att uttrycka sig fritt vilket kan ha stärkt studiens validitet. Svårigheten vi har märkt med att använda oss av denna typ av intervju, där man inte förhåller sig strikt till specifika frågor i en intervjuguide, var att vi saknade deltagares upplevelse av nypåkomna teman och frågor.

Vi menar även att, eftersom intervjumaterialet är grundligt och noggrant kodat med inspiration av grounded theorys tre olika steg, borde goda föresättningar föreligga för att resultatet är väl grundat i datamaterialet. Det krävs enligt Glaser och Strauss (1967) att forskningsprocessens olika delar tydligt framgår och att det finns tydliga antydningar i materialet för att kunna bedöma resultatet i termer av rimlighet och verklighet. Det kan dock vara troligt att vi kan ha gått miste om en del önskvärda nyanseringar, eftersom vi i denna studie inte har använt oss av metoden grounded theory fullt ut, vilket kan innebära att resultatet inte skall ses som generaliserbart. Enligt Kjaer (1999) syftar kvalitativ forskning inte till att generalisera i samma grad som kvantitativ forskning. Det är problemställningen som styr huruvida det är intressant/möjligt att kunna generalisera sitt forskningsresultat. För

att kunna generalisera ett resultat av en kvalitativ undersökning, krävs det att det handlar om unika fenomen som är så pass överskådliga att man kan genomföra en totalundersökning. Om resultaten kan appliceras på andra liknande områden är emellertid en annan fråga (Kjaer, 1999). Vi anser därav att det snarare handlar om överförbarhet, det vill säga i vilken utsträckning resultatet går att appliceras i andra sammanhang i liknande kontext i vilken resultatet har sin grund. Sannolikheten är dock stor att det förekommer olika arbetsvillkor för personal i olika bemanningsföretag, därav är det inte rimligt att våra resultat är överförbara på all övrig uttyrd personal.

Vidare har grounded theory kritiserats för att inte behandla den reflexivitet och den roll som forskarens förståelse spelar i forskningsprocessen (Willig, 2001). Vi menar dock som tidigare nämnts att vi kontinuerligt medvetandegjort och ifrågasatt vår förståelse under studiens gång.

Referenser

- Agervold, M. (2001). *Arbete och stress; en introduktion till arbetsmiljöpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Alexandersson, S. I., & Ekberg, P. M. (2000). Industriarbetares arbetsmotivationsförhållanden. *Högskolan Kristianstad, institutionen för beteendevetenskap*
- Almega. (2005). Hämtad december 12, 2005 från <http://www.almega.se/>
- Andersson, P., & Wadensjö, E. (2002). Vem arbetar i bemanningsbranschen? *Arbetsmarknad & arbetsliv*, årg 8, nr 4, 257-271.
- Bellaagh, K., & Isaksson, K. (1999b). Uthyrd men fast anställd. *Arbete och hälsa. Arbetslivsinstitutet*, 1999:6.
- Broberg, E., & Fredriksson, K. (2001). Negativ stress och ohälsa – inverkan av höga krav, låg egenkontroll och bristande socialt stöd i arbetet. *Information om utbildning och arbetsmarknad*, 2001:2, 1-181.
- Carlsson, L., & Wallenberg. (1999). *Lön- motivation- arbetsresultat: en vetenskaplig undersökning om sambanden*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet
- Fridén, L. (2000). *Personaluthyrningsföretag: en bro till arbetsmarknaden?* Stockholm:
- Gilbreath, B., & Benson, G. P. (2004). The contribution of supervisor behaviour to employee psychological well-being. *Work & stress*, 3, 255-266
- Glaser, B.G., & Strauss. A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New York:
- Gustavsson, B.O. (1998). *Det goda tjänstearbetet*. Forskningsrapport 97:15. Karlstad: Högskolan i Karlstad
- Herzberg, F., & Nyderman. B., & Mausner, B. (1959). *Motivation to work*, London: Chapman & Hall Limited.
- House, J. (1981). *Work stress and social support*. Addison: Reading Mass, Wesley
- HTF. (2005). Hämtad December 12, 2005 från <http://www.htf.se/>
- Isaksson, K., Aronsson, G., Bellaagh, K., & Göransson, S. (2001). Att ofta byta arbetsplats: en jämförelse mellan uthyrda och korttidsanställda *Arbetslivsinstitutet. Arbete och hälsa*, 2001:7.
- Isaksson, K., & Bellaagh, K. (1999a). Anställda i uthyrningsföretag -vilka trivs och vilka vill sluta? *Arbete och hälsa. Arbetslivsinstitutet*, 1999:7.
- Isaksson, K., & Bellaagh, K. (1999c). Vem stöttar Nisse? Socialt stöd bland uthyrd personal. *Arbetsmarknad och arbetsliv*, årg 5, nr 4, 247-258.
- Johnson, J. V. (1986). *The impact of workplace social support, job demands and work control upon cardiovascular disease in Sweden*. Doctoral dissertation, Department of psychology, University of Stockholm.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work*. New York: Basic Books.
- Kaufmann, G. (1998). *Psykologi i organisation och ledning*. Lund: Studentlitteratur
- Kjaer, J. M. (1995). *Kvalitativa metoder: för samhälls- och beteendevetare*. Lund: Studentlitteratur.
- Kopala, M., & Suzuki, L.A. (1999). *Using qualitative methods in psychology*. Thousands Oaks, London, New Dehli: SAGE Publications
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

- Le Blanc, P., De Jonge, J., & Schaufeli, W. (2000). *Introduction to work and organizational psychology – a European perspective*. ed. Chmiel, N. Oxford: Blackwell Publishers
- Lindblom, H. (1996). *Lön och belöning*. Uppsala: Konsultförlaget i Uppsala AB.
- Maslow, A. H. (1979). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Nationalencyklopedin. (2005). Hämtad December 14, 2005 från <http://www.nationalencyklopedin.se/>
- Pelfrene, E., Vlerick, P., Mak, R. P., De Smet, P., Kornitzer, M., & De Backer, G. (2001). Scale reliability and validity of the Karasek 'Job Demand-Control-Support' model in the Belstress study. *Work & Stress*, 4, 297-313.
- Peltonen, R. (1996). *Socialt stöd, livskontroll och hälsa*. NHV Rapport 1996:1. Åbo.
- Ryen, A. (2004). *Kvalitativ intervju*. Malmö: Liber AB.
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 1, No. 1, 27-41
- Sjöberg, A. (1997). *Studies of work commitment: theoretical and methodological considerations*. Stockholm: Department of Psychology Stockholm University
- SPUR. (2005). Hämtad December 12, 2005 från <http://www.spur.se/>
- Starrin, B., Dahlgren, L., Larsson, G., & Styrbom, S. (1991). *Från upptäckt till presentation: om kvalitativ metod och teorier på empirisk grund*. Lund: Studentlitteratur.
- Starrin, B., & Svensson, P.G. (1994). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Tengblad, S. (2003). *Den myndige medarbetaren-Strategier för ett konstruktivt medarbetarskap*. Malmö: Liber.
- Theorell, T. (2003). *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur.
- Theorell, T. (2003). Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan? Stockholm: Statens folkhälsoinstitut.
- Tsoukalas, I. (2003). *Flexibel arbetsmarknad i fokus: en studie av nya anställningsförhållanden*. 2003:9. Stockholm: Score Rapportserie.
- Van Bruegel, G., Van Olffen, W., & Olie, R. (2005). Temporary Liaisons: The commitment of "Temps" Towards Their agencies. *Journal of management Studies*, 42:3, 539-566.
- Van Dierendonck, D., Borrill, C., Haynes, C., & Stride, C. (2004). Leadership behavior and Subordinate Well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2, 165-175
- Walter, L. (2005). *Som hand i handske: en studie av matchning i ett personaluthyrningsföretag*. Göteborg: BAS
- Willig, C. (2001). *Introducing qualitative research in Psychology*. Maidenhead: Open University press

Bilaga 1

Intervjuguide

Hur upplever du din arbetslivssituation?

Bakgrundsfrågor

- Anställningstid
- Anställningsform
- Antal uppdrag
- Uppdrag för tillfället
- Utbildning

Övergripande

- Varför har du valt att arbeta i bemanningsbranschen?
- Vilken känsla har du precis innan du är på väg in i ett nytt uppdrag?
- Vad känner du kvällen innan om du sitter utan ett uppdrag för nästkommande dag?
- På vilket sätt uppfyller ditt arbete/din anställning dina förväntningar på arbetslivet?
- Hur ser en arbetsdag ut för dig?
- Varför passar du att arbeta som uthyrd?
- Varför passar du inte att arbeta som uthyrd?
- Finns det något negativt med att arbeta som uthyrd? I så fall vad?
- Om någon frågar dig vart du arbetar, vad svarar du då och varför?

Sociala relationer

- Chef/Personalansvarige i bemanningsföretaget
- Chef på uppdrag
- Arbetskollegor i bemanningsföretaget
- Arbetskamrater på uppdrag

Hur upplevs de sociala relationerna då man ständigt byter arbetsplats?

Tillställningar

- Bemanningsföretag
- Uppdrag

Utvecklings- och utbildningsmöjligheter

- Utbildning
- Utveckling
- Påverkansmöjligheter

Bilaga 2

Projektbeskrivning

Vi heter Linda Sommansson och Hanna Ågren och vi studerar på Personal- och Arbetslivsprogrammet på Högskolan i Kristianstad. Vårt huvudämne är psykologi och för tillfället skriver vi vår kandidatuppsats i arbets- och organisationspsykologi, med handledning av Sandra Jönsson, forskare i psykologi vid Arbetslivsinstitutet.

Vår uppsats syftar till att få en ökad förståelse för inhyrd personals arbetssituation. Vi har valt att rikta vår studie mot anställda inom bemanningsbranschen, då denna bransch har hamnat i fokus på grund av den flexibilitet som arbetsmarknaden efterfrågar.

Vi skulle vara mycket tacksamma om ni ville hjälpa oss i vår uppsats genom att låta oss ta del av era upplevelser och erfarenheter. Era svar kommer att behandlas konfidentiellt och enskilda personer kommer inte att kunna härledas ur intervjuvaren. Ert deltagande i studien kommer utgöras av intervjuer på ungefär en timme.

Vår studie beräknas vara färdig i januari månad och ni kommer självklart att få ta del av denna studie efter överrensommelse. Vår förhoppning är att ni i er organisation kan dra nytta av vår analys och resultat.

Om intresse finns för att delta i en intervju vänligen kontakta Linda eller Hanna, helst inom 10 dagar.

Linda Sommansson
linda.sommansson0002@stud.hkr.se

Tfn: 040-157507
Mob: 0739-936994

Hanna Ågren
hanna.agren0001@stud.hkr.se

Tfn: 040-911826
Mob: 0736-903167

Sandra Jönsson
sandra.jonsson@arbetslivsinstitutet.se

Tfn: 040-109507

Med vänliga hälsningar
Linda Sommansson
Hanna Ågren