



”Jag tror att det här är en av de bästa arbetsplatser som jag har varit på”

- En kvalitativ studie kring arbetskonsulenters upplevelse av stress i sitt arbete.

Miguel Coello

”JAG TROR ATT DET HÄR ÄR EN AV DE BÄSTA ARBETSPLATSER SOM JAG HAR VARIT PÅ”

Miguel Coello

De senaste åren har sjukskrivningar på grund av arbetsrelaterad stress ökat markant på arbetsmarknaden. Arbetsplatser kan ibland ha svårt att finna vilka faktorer som genererar den av personalen upplevda stressen. Syftet med denna studie har varit att undersöka hur arbetskonsulenter mår i sina dagliga arbetsuppgifter mer specifikt fokus på upplevelsen av stress. Fem arbetskonsulenter intervjuades om sina upplevelser om stress på arbetsplatsen och sin arbetsmiljö. Det teoretiska ramverket bestod av Krav- och kontrollmodellen av Karasek och Theorell (1990). Analysen skedde med interpretativ fenomenologisk analys (IPA) och nio huvudteman identifierades: *krav, kontroll, kompetens, stöd, feedback & belöning, roller, ledarskap, organisation och information*. Resultaten visade att när arbetstagarens prestation är större än arbetsgivarens krav har arbetstagaren en positiv upplevelse av sin arbetsmiljö. Resultaten diskuterades i relation till potentiella stressfaktorer på en arbetsplats.

In recent years, sick leave due to work-related stress has increased significantly in the labor market. Organizations sometimes have difficulty finding the factors that generate the stress experienced in their employees. The purpose of this study was to examine how labor consultants feel in their daily task—specifically focusing on the experience of stress. Five consultants were interviewed about their experience of stress at work and their working environment. The theoretical framework consisted of requirements and control model of Karasek and Theorell (1990). The analysis was done with interpretative phenomenological analysis (IPA) and nine main themes were identified: demands, control, expertise, support, feedback & reward, roles, leadership, organization and information. The results showed that when the employee's performance exceeded the employer's requirements, they feel a positive experience of their working environment. The results were discussed in relation to highlight potential stressors in a workplace.

Sedan några år tillbaka har Arbetsförmedlingen börjat fördela ut stora delar av det traditionellt sett klassiska uppgifterna som vägledning, stöd och matchning till privata företag som bland annat Arbetslivsresurs, Misa och Ingeus. Arbetskonsulenter arbetar med människor i direkt syfte att skapa sysselsättning. Relationen mellan klient och kunden är i dessa fall viktig. Samtidigt kan samarbetet mellan parterna vara svårt eftersom målen kan vara oklara mellan dessa. Den sökande kan ha en viss bild av vad uppdragsgivaren ska vara beredda att bidra och stötta med och det är därför viktigt att syfte och uppdrag är tydliga för samtliga parter (Hasenfeld, 1983).

Hasenfeld menar att dessa Human Service Organisationer (HSO) är beroende av sin omgivning för att överleva eftersom de ofta styrs av politiska direktiv. Exempelvis kan Arbetsförmedlingen, i sin karaktär av politiskt styrd organisation, snabbt ändra förutsättningarna. Nya lagar, riktlinjer och omprioriteringar kan göras med kort varsel vilket kan leda till att parternas olika intressen snabbt kan komma att ställas mot varandra (Hasenfeld, 1983).

Det är tänkbart att vara anställd under sådana förutsättningar, i ett vinstdrivande företag där anslagen och kontinuitet inte kan tas för givna, medför en risk för att arbetskonsulenter utveckla stress. Syftet med examensarbetet är att undersöka hur arbetskonsulenter mår i sina dagliga arbetsuppgifter med specifikt fokus på deras upplevelse av stress.

Fem anställda arbetskonsulenter intervjuades om sina upplevelser om stress på arbetsplatsen och i sin arbetsmiljö. Analysen skedde med interpretativ fenomenologisk analys (IPA) och nio huvudteman identifierades: *krav, kontroll, kompetens, stöd, feedback & belöning, roller, ledarskap, organisation och information*. Resultaten diskuterades i relation till olika möjliga bidragande faktorer, delvis speciella för en Human Service Organisation.

I dagens samhälle förekommer nästan dagligen orden stress. Socialstyrelsen (2009) skriver i en folkhälsorapport att arbetsförändringar och ett mer ansträngande arbete har utvecklats i samma takt med stressymptom och sjukskrivningar. Även enligt Arbetsmiljöverket (2016) finns en stor ökning av arbetssjukdomar på grund av bland annat en hög arbetsbelastning på jobbet. Det är viktigt att uppmärksamma de faktorer som orsakar stress i tid för att kunna förebygga ohälsa på arbetsplats.

Stressbegreppet lyftes fram av forskaren Selye år 1958. Han beskrev förloppet att när en organism utsätts för en påfrestning leder detta till åtgärder som gör det möjligt för organismen att motstå eller parera belastningarna. Detta reaktionstillstånd gav Selye namnet stress vilket refererar till summan av alla de ospecifika verkningar av faktorer som kan komma att påverka kroppen. Dessa faktorer benämns stressorer och har en förmåga att trigga igång stress. Systemet beskriver hur en organism fysiskt kan svara på intensiva och varaktiga stressorer och detta kan beskrivas bestå av tre stadier (Prevent, 2008). Det första stadiet kallas alarmreaktion och innebär att när en organism står inför en fysisk eller psykisk stressor uppvisar den en ökning i fysisk aktivering, detta genom ökad aktivitet av det sympatiska nervsystemet och frigörande av stresshormoner. Det andra stadiet är motståndstadiet vilket innebär att kroppen uppbygger sina resurser för att försvara sig genom att fortsätta producera stresshormoner. Organismen kan befinna sig i detta stadium relativt länge, men vartefter kroppens resurser förbrukas och immunsystemets aktiviteter så kommer stresshormonerna att minska. Utmattningsstadiet, vilket är den tredje och sista stadiet, uppnås om stressoren är stark och varar under en allt för lång tid. Då är försvarsresurserna uttömda och risken för att drabbas av sjukdom ökar.

Vid en händelse kan individen reagera på olika sätt. Håkansson (2005) menar att personlighet och stress har ett starkt samband, då olika individer reagerar på olika sätt. Detta kan innebära att individens tolkning är viktig i stressituationen. Almen (2007) beskriver stress som två situationer där stressorer kan vara händelser i den yttre miljön samt hos individen medan stressrespons är en aktivitet hos en person som kan upplevas som negativ eller positiv.

En studie av Taylor, Klein, Lewis, Gruenewald, Gurung och Updegraff (2000) visar att män och kvinnor kan reagera på olika sätt när de befinner sig i en stressituation. Kvinnor söker oftare socialt stöd och kontakt med andra kvinnor medan män i större utsträckning agerar utåt med irritation och ilska. Higgins, Duxbury och Lyons (2010) har gjort en studie om hur krav från familjen eller krav från arbetet skapar upplevelse av överbelastning hos individen. Resultatet visar att det inte finns skillnader mellan hur män och kvinnor reorganiserar sina familjeroller för att hantera stress.

En ofta använd modell för att förklara arbetsrelaterad stress är Karaseks och Theorells krav- och kontrollmodell (1990). Denna modell har jag som avsikt att använda mig av och beskrivningen av den kommer därför att ta en del utrymme i anspråk. Modellen ställer arbetskrav mot personalens möjligheter till kontroll över arbetssituationer mot varandra. Fyra distinkt olika psykosociala jobbüpplevelser uppstår genom samverkan av höga och låga nivåer av psykologiska krav och beslutsutrymme. Olika nivåer av krav och kontroll resulterar i arbetssituationer med olika grader av belastning och ansträngning.

Arbeten med hög spänning beskriver modellen uppstår då arbetets psykiska krav är höga och arbetstagarens möjligheter till beslutfattande små. Anspänningen blir då stor och kan leda till depression, ångest, trötthet och även fysisk sjukdom.

Då kraven är höga men även kontrollen, talar man istället om aktiva jobb. Utmanande situationer kan kräva höga nivåer av prestation men om arbetstagaren samtidigt har god kontroll över hur och att uppgifterna genomförs, leder situationen inte till negativ psykisk anspänning. Dessa arbetssituationer resulterar i produktiva psykosociala konsekvenser såsom ökat lärande och utveckling och anses vara fördelaktiga för arbetstagaren.

Låga psykiska krav i kombination med höga nivåer av kontroll leder enligt modellen till arbete med låg anspänning. Den höga kontrollnivån tillåter individen att möta varje utmaning. Därför förutspås låga nivåer av psykisk anspänning och liten risk för sjukdom för de arbetstagare som kan kategoriseras

tillhöra denna teori. Situationer som involvera både låga krav och låg kontroll brukar benämnas vara passiva jobb. Personer som har passiva jobb kan uppleva att de gradvis förlorar tidigare kunskaper eftersom de inte får utmaningar stimulerande nog. De kanske har så tydliga restriktioner över vad de får utföra i sitt arbete att nytänkande och kreativitet tenderar att försvinna. Detta kan i förlängningen leda till både minskad motivation och produktivitet.

För arbeten som faller inom denna kategori förutspås en medelnivå av psykisk sjukdom. Både överstimulering och understimulering kan ge upphov till stress, men den gemensamma nämnaren här är bristen på kontroll över den egna arbetsituationen (Karasek & Theorell, 1990).

Som ovan beskrivet så handlar krav- och kontrollmodellen till stor del om vilket beslutsutrymme en person upplever sig ha över sitt arbete. Beslutsutrymme kan delas upp i två komponenter. Påverkansmöjligheter är den första och det kan innebära att de anställda har inverkan på sin arbetsituation, att det finns utrymme att uttrycka sin åsikt och tankar kring arbetet som utförs. De kan ha möjlighet att påverka både i vilken ordning arbetet utförs och hur (Theorell, 2005). Den andra komponenten i beslutsutrymmet innefattar kompetens. Hur tas medarbetarnas kompetens tillvara? Upplever de att de utvecklas? En medarbetare som har kompetens och kunskap kring sitt arbete kommer i mindre grad att riskera att uppleva stress i sitt arbete än personer som inte upplever att de på ett korrekt sätt kan utföra sina arbetsuppgifter. Vidareutbildning och kompetensutveckling är därför en viktig del för en arbetsgivare att investera i sina medarbetare (Theorell, 2005).

Begreppet krav har flera aspekter som jag här ska presentera lite mer ingående. Krav går att dela upp i dels kvalitativa och dels kvantitativa. Av betydelse är att även skilja på över- och underkrav. Om en person arbetar med arbetsuppgifter som egentligen kräver lägre kompetens än personen har definieras dessa som kvalitativa underkrav. Om individen istället har arbetsuppgifter som kräver en högre kompetens definieras detta istället som kvalitativa överkrav. Dessa två går att kombinera med varandra och samma person kan uppleva krav både som låga och höga. Motsägelsefullt kan tyckas, men detta kan ske om personen får arbeta med arbetsuppgifter som är enklare än hans kompetens kräver samtidigt som uppgifterna är alldeles för många för att dessa ska kunna slutföras i tid (Levi, 2005).

Håkansson (2005) menar att den personliga aspekten påverkar upplevelsen av stress i stor utsträckning och att denna bör tas hänsyn till. Han förklarar att individen själv både kan överskatta och underskatta sin kompetens och förmåga. En person som tar lätt på krav låter sig kanske inte stressas på samma vis som en person som av olika anledningar ser kraven som mycket viktiga för den egna personen att leva upp till (Håkansson, 2005). En till aspekt att ta hänsyn till är den att vilka krav som arbetsgivaren förväntar sig ska uppfyllas kan vara diffusa och otydliga att för arbetstagaren att ta till sig av och förstå. Ska arbetstagaren läsa in när en kund är nöjd och anser att uppdraget är slutfört, eller ska arbetstagaren se till arbetsgivaren position i detta? Diskrepansen mellan dessa kan vara stor och göra det svårt för arbetstagaren att tolka situationen. Osäkerhetskänslor kan uppstå och med det en stress (Håkansson, 2005).

Som jag beskrivit tidigare så är det alltså viktigt för arbetstagaren att ha möjlighet att påverka sin arbetsituation. Att kunna ha inflytande och påverka sitt arbete leder till upplevelsen av kontroll och mindre stress. Problem med att arbetstagaren inte riktigt vet om arbetet och resultaten räcker kan vara problematisk och leda till stress. Därför är det av betydande vikt att organisationens stöd upplevs som starkt av arbetstagaren. Detta även i de fall då arbetstagarens inflytande över arbetet är lågt. För att minska risken för ohälsosamma hälsoeffekter som stress bör organisationen alltså jobba aktivt för att ge arbetstagaren bekräftelse (Butts, Vadenberg, Dejoy, Schaffer & Wilson, 2009).

För att motverka stress kan alltså stöd och belöning från både medarbetare och ledning ha betydelse. Att kunna bidra till ett kollektivt mål kan stärka känslan av identitet och tillhörighet (Karasek & Theorell, 1990).

Vilken roll en individ intar och/eller är tilldelad har betydelse för den psykiska hälsan. En person som inte riktigt har information eller insikt i vilken arbetsroll hon eller han har kan uppleva rollklarhet, ett

tillstånd som kan göra en person osäker. Därför är det viktigt att mål och förväntningar är klart och tydligt definierade, osäkerhet kring befattning och ansvarsområden ska om möjligt minimeras så långt det går (Cox, Griffiths & Rial-Gonzales, 2002). En person som tvärtom tydligt kan se vilka förväntningar som hon eller han förväntas uppfylla har i större utsträckning en bättre psykisk hälsa (Pousette, 2001).

I likhet med otydliga roller kan även rollkonflikter skapa psykisk ohälsa. Rollkonflikt innebär att personen vet vad som förväntas av honom eller henne, men innebörden av vad som förväntas går emot dennes värderingar (Cox et al., 2002). Det skulle till exempel kunna vara så att klienten och chefen ställer olika krav på en handläggare vid exempelvis en myndighet. Klienten och chefen kan ha olika intressen, varför handläggaren hamnar i dilemma. Rollkonflikten kan därmed ge upphov till stress (Pousette, 2001).

Fler exempel på när roller kan stå i konflikt med varandra är då rollen en person har på sitt jobb krockar med rollen denne har privat (Levi, 2005a). Förändrade arbetsuppgifter, byte av ledning och av kollegor kan göra att privatlivet påverkas. En balans som kanske förut har varit stabil kan hamna i gungning och relationer inom familjen bli ansträngda eller ställas på sin spets. Arbetet kanske tar så mycket kraft och påverka humöret så att personen tar ut detta på sina anhöriga. Detta påverkar manliga såväl som kvinnliga arbetstagare. En person vars arbete tar all energi och kraft har svårare att känna att denne lever upp till rollen som en god förälder och partner, jämför med en som har ett mer balanserat arbete. Förväntningar på sig själv eller andra kan leda till psykisk stress och ohälsa (Kinnunen & Mauno, 2008).

Ledarskapet har en stor betydelse för hur stressen kan hanteras på arbetsplatsen och hur arbetsmiljön ser ut. Som ledare för en organisation kan man skapa förutsättningar för medarbetare att hantera stress eller att omstrukturera arbetsuppgifterna för att göra dem lättare. Det ligger på ledarskapet att se till att skapa en hälsosam arbetsmiljö och att ledaren arbetar aktivt för att hindra sjukskrivningar som är stress relaterade (Malmström & Skoglund, 2013).

En ledare som entusiasmerar, våga fatta beslut och har ett nytänkande kan skapa positiva förutsättningar för att bemöta olika utmatningar (Hayward, 2010). Det är viktigt att ledaren skapar positiva psykosociala arbetsförhållanden på arbetsplatsen. Ledaren kan uppnå detta genom att se till att medarbetare kan hantera arbetsuppgifterna på ett rimligt sätt, har inflytande och upplever delaktighet i verksamheten samt får stöd vid svårigheter (Hultberg, 2007). En auktoritär ledarstil och med lite grad av delaktighet har en större risk att skapa stress än en demokratisk ledarstil där individen upplever att den har inflytande över sin arbetssituation.

Metod

Denna studies material kommer från intervjuer gjorda tillsammans med fem informanter. Samtliga informanter arbetade vid tiden för intervjuerna som arbetskonsulenter i olika företag. Arbetskonsulenternas roll är att vägleda, coacha och fungera som länken mellan arbetssökande och arbetsgivare (<http://www.arbetsformedlingen.se>).

Samtliga deltagare hade erfarenhet av att arbeta som arbetskonsulenter i genomsnitt tre år. Fyra av de fem hade arbetslivserfarenhet från andra branscher och två av dem har jobbat som arbetsförmedlare vid Arbetsförmedlingen. Åldern hos deltagarna varierade mellan 38 och 62 år. Könsfördelningen bland deltagarna var ojämn då fyra av de fem deltagarna var kvinnor.

Urvalskriteriet för deltagande i studien var att arbetskonsulenterna skulle ha arbetat som arbetskonsulenter i minst två år och vara anställda på ett coachföretag med avtal tillsammans Arbetsförmedlingen.

För att finna informanter togs kontakt med tre olika företag. Inbjudan om att delta i studien gjordes först via personalansvariga på företagen. Dessa skickade ut ett mail till anställda arbetskonsulenter där studien kortfattat presenterades och att intresserade arbetskonsulenter skulle få mer information kring dess upplägg efter att de anmält sitt intresse om att delta. Till mailet bifogades ett dokument ("överenskommelse"), där det angavs att deltagarnas anonymitet skulle bevaras, att deltagande var

frivilligt och att intervjun skulle spelas in (bilaga A.). Alla intervjuerna genomfördes på deltagarnas egna arbetsplatser. Samma öppna frågor ställdes till alla deltagare. Frågorna sökte djupgående svar utifrån deltagarnas eget perspektiv. Intervjuerna varade mellan 40 – 60 minuter. Efter intervjuerna transkriberades materialet för senare analys. Det transkriberade materialet omfattning uppgick till 30 sidor. Utifrån denna uppsats syfte ansågs en kvalitativ metod vara lämplig. Studien fokuserade på den stressupplevelse som arbetskonsulenter har på sin arbetsplats utifrån Karaseks modell. För att nå kunskap om detta behövdes en undersökningsmetod som fångar innebörden i deltagarnas egen upplevelse.

Den metod som har valts till analysen är interpretativ fenomenologisk analys (IPA). Smith, Flower och Larkin (2009) delade in den analytiska processen i sex steg vilken forskaren kan använda för att bearbeta och hantera materialet. Inledningsvis läses materialet med fördel flertalet gånger. Vilka var de första tankarna? Vilka var de första observationerna? Deltagarnas berättelser är här i fokus. Här läste jag igenom alla utskrifterna var för sig. Först gjordes en snabb genomläsning för att få en helhetsbild av varje intervju. Därefter läste jag intervjuerna några gånger och skrev ner anteckningar.

Sedan går forskaren vidare och noterar och rubricerar exempelvis vilka teman som kan vara meningsfulla i förhållande till det studerade fenomenet. Här strukturerade jag materialet och kom fram till huvudkategorier och passande underkategorier. Vissa teman som jag trodde skulle vara otydliga blev starka och vise versa. Det är då viktigt att forskaren håller sig öppen för att nya teman kan framkomma och andra teman kanske inte är lika framträdande som man från början hade upplevelsen av.

Vidare så reduceras materialet och forskaren kan finna teman som liknar varandra, behöver slås ihop eller särskiljas. Här är det möjligt för forskaren att strukturera upp materialet i text tabeller, plocka ut citat etc. Här fastställde jag totalt nio huvudkategorier och 43 underkategorier. Vid en sista genomläsning jämfördes texten med den genomförda kategoriseringen för att utesluta att något hade missats. Jag fann det relativt enkelt att finna beskrivande citat som passade att lyfta fram. Jag använde mig inte av tabeller med tanke på att antalet informanter inte var oöverskådligt stort.

IPA innebär en "dubbelt hermeneutisk" ansats (Smith & Osborn, 2008), vilket innebär att forskaren gör en tolkning av det som deltagare har berättat, vilket i sin tur är deltagarens tolkning av sina erfarenheter. Forskarens förståelse är i den fenomenologin en förutsättning för att kunna för syn på och utveckla ny kunskap och förståelse (Granskär & Höglund-Nielsen, 2012). Willig (2008) ansåg att reflektion är viktigt och det betyder att forskaren behöver vara medveten om sin tolkning och hur tolkningen påverkar materialet.

Etiska överväganden

I Vetenskapsrådets *Forskningsetiska principer* ingår fyra huvudkrav. Dessa är *Informationskravet*, *Samtyckeskravet*, *Konfidentialitetskravet* och *Nyttjandekravet*. I denna studie uppfylldes informationskravet genom att deltagarna informerades muntligt och via e-post om dessas roll i studien, studiens syfte samt tillvägagångssätt i materialinsamlingen. Samtyckeskravet möttes genom ett samtyckesformulär med uppgifter om hur studiens material skulle användas, att medverkan var frivilligt och att det var möjligt att dra sig ur och avbryta intervjuerna när som helst under vårt samtal. Vidare uppfylldes kravet gällande konfidentialitet genom att deltagarna garanterades att allt skulle göras för att skydda deras identiteter genom hela proceduren och att de inte i den färdiga uppsatsen inte skulle gå att identifieras. Nyttjandekravet fylldes genom att informera deltagare att deras berättelse skulle vara material till en uppsats. Det rekommenderas att deltagarna i en studie ska erbjudas möjligheten att ta del av färdiga resultatet (<https://publikationer.vr.se>). Denna rekommendation följdes genom att både muntligt och i det skriftliga samtyckesformuläret erbjuda utskick av den färdiga uppsatsen via e-post.

Det har varit viktigt för mig att informanterna känt sig trygga med att deras identitet i det färdiga materialet inte går att utläsa. Ämnet för uppsatsen kan upplevas som känsligt och för att det ska inte gå att ta reda på vilken informant som deltagit vad har jag aktivt valt att intervjua personer från totalt tre olika företag. Samtliga företag med samma uppdrag att utföra av den offentliga Arbetsförmedlingen.

Resultat

Nedan presenteras nio huvudkategorier och under varje kategori har det mest centrala och betydelsefulla lyfts fram med hjälp av exemplifierade citat. Huvudkategorierna som presenteras i resultatet är *kontroll, kompetens, krav, stöd, feedback och belöning, roller, ledarskap, organisation* samt *information*.

Kontroll

Mer av hälften som intervjuades upplevde sig ha kontroll över sin arbetssituation medan en upplevde låg kontroll nära bristningsgränsen. Alla uttryckte att de tappade kontroll när de av olika anledningar hade varit frånvarande från sitt arbete, till exempel på grund av semesterperiod, sjukdom eller utbildning.

”Ibland kan vara så att deltagare inte kommer och då förlorar man den tiden. Vi ringer alltid och kollar varför har de inte kommit, men i stort sätt tycker jag att jag har bra kontroll över mitt arbete”.

”Det kan kännas litet stressigt när man kommer tillbaka från en utbildning, men det är hanterbart”.

De intervjuade beskrev att upplevd inflytande över sina arbetsuppgifter bidrog till en känsla av kontroll. Samtliga informanter upplevde däremot att de hade lite möjlighet att påverka beslut som togs högre upp i inom organisationen.

Kompetens

Mer än hälften upplevde att de hade goda möjligheter till kompetensutveckling, däremot tyckte hälften att detta inte var relevant för deras uppdrag.

”Jag försöker hitta utbildningar för att komma igång, men om jag inte får något från företaget där jag jobbar så tar jag kontakt med gamla kollegor och frågar om jag kan hänga på deras möte.”

En informant uttryckte att det kunde vara svårt att få tid till kompetensutveckling.

Krav

En majoritet av de intervjuade personerna upplevde att kraven som kommer från olika håll (chef, kollegor och klienter) är rimliga. En minoritet upplevde att Arbetsförmedlingen ställde stora och otydliga krav som kunde vara svåra att hantera.

”Myndigheterna ställer många krav och där kan jag tycka att det är svårt eftersom Arbetsförmedlingen är en väldigt stor myndighet och handläggares sätt att hantera sitt arbete har skiftad väldigt mycket.”

En informant funderade kring det faktum att denne arbetar på en privat organisation och där det ligger i organisationens intresse att prestera för att få bra resultat och nya uppdrag:

”Det finns ett krav att prestera och att leverera bra resultat. Det måste vi av ekonomiska skäl och eftersom vi vill ha ett gott rykte.”

En minoritet av de intervjuade upplevde att de ibland kunde känna sig överbelastade av arbetsuppgifter, men samtliga fem informanter beskrev att de upplevde sig ha tid att kunna leverera kvalitet i sitt arbete.

Stöd

De flesta som intervjuades beskrev att de trivdes på sin arbetsplats. Det fanns en bra dynamik mellan chefer och kollegor där samtliga hjälps åt att nå de uppsatta målen. En informant beskrev dock att denne inte fann tid till exempelvis bättre lära känna sina kollegor på till exempel fikarasten.

”Jag trivs jättebra, jag tror att det här är en av de bästa platser jag har varit på.”

”Jag äter lunch tre till fyra gånger i veckan ensam, vilken jag trivs med men det kan vara ett socialt problem också.”

”Vi har 30 minuter lunchrast, men inga fikaraster.”

Flertalet av informanterna uttryckte att de hade en bra relation med sin närmaste chef och att denne var väl insatta i arbetskonsulenternas arbetsuppgifter vilket beskrevs som tryggt. Två informanter beskrev att de inte alltid fick det stöd som de upplevde sig behöva då cheferna inte var lokaliserade på samma kontor som dem.

”Jag har ett team med ledare och en platschef och de är väldigt stöttande personer då jag kan söka upp dem om jag har haft ett jobbigt samtal.”

”Jag har en samordnare som ger mycket stöd.”

Feedback och belöning

När vi pratade om feedback och uppskattning menade de flesta informanterna att de fick detta från kollegor och deltagare i första hand och att de upplevde detta som positivt och givande. De upplevde att de fick uppskattning från chef framförallt när satta mål uppfylldes. Sådana uttryck av uppskattning beskrev delgavs i grupp.

”Påpekanden kommer individuell men berömd kommer i grupp.”

”Man får uppskattning av deltagare som tycker att det här är roligt eller som har fått jobb.”

”Jag får uppskattning från kollegor och deltagare.”

Roller

Samtliga av de intervjuade personerna upplevde sina yrkesroller som tydliga för dem. Majoriteten uttryckte att de hade balans mellan arbete och fritid. Bara en person tyckte att arbetet hade en inverkan på privatlivet.

”Jag tar inte med jobbet hem men däremot har pendlat en del och det har påverkat mig, eftersom jag har varit trött periodvis och det har påverkat det privata.”

”Relation med min chef är väldigt tydlig.”

”Deltagare kan uppleva mig som jag är farsa eller morsa ibland. De vill ha så himla mycket och där gäller att vara professionell.”

Ledarskap

Överhängande antalet informanter upplevde sin närmaste chef i stor utsträckning vara demokratisk och att denne även visade intresse för vad arbetskonsulenterna hade för åsikter och funderingar kring olika frågor. Flera beskrev en upplevelse av att cheferna uppmuntrade deras kreativitet. Upplevd relation till den högsta ledningen inom organisationen har beskrivits som olika av informanterna. De flesta har inte haft så mycket kontakt med högsta ledningen och en informant beskriver den som auktoritär.

”Demokratisk, mycket demokratisk. De är väldigt intresserade av att höra vad vi tycker och det baseras på vår kreativitet.”

”XX jobbar demokratisk, YY som personalchef kan ha lite nyckfull ledarstil.”

Organisation

Tre av informanterna beskrev att de arbetar i en så kallad ”platt organisation” där det fanns en tät kontakt mellan ledning och anställda. Samtliga informanter beskrev att de fann sin organisation ha tydliga mål. En informant upplevde att den högsta ledningen inte varit öppen med de kontrakt som företagen lagt anbud på och menade att detta hindrade henne i att förbereda sig praktiskt.

”Det VD och Staben gör har vi inte haft så mycket insyn i, utan det har vi fått via vår platschef.”

”Det är en organisation där fyra arbetskonsulenter har en samordnare med ett övergripande ansvar i Stockholm.”

”Det är ett väldigt tydligt uppdrag, egentligen skulle det inte behövas så mycket stöd.”

Information

Fyra av informanterna upplevde att informationssystemet inom organisationen inte var tillfredsställande. Flera informanter upplevde att kurser de fick för att fortbilda sig var otillräckliga eller irrelevanta för dem i det dagliga arbetet. De beskrev det som deras eget uppdrag och ansvar att hålla sig uppdaterade kring lagar och regler vilka kunde påverka dem i sitt arbete.

”Min arbetsgivare vet inte vad jag behöver och därför söker jag min egen utbildning.”

”Generellt får vi dålig information, det är mycket som hänger på oss själva.”

”Planen för kompetensutveckling har inte funnits utan vi har gjort små insatser.”

Diskussion

Syfte med denna kvalitativa studie var att undersöka upplevelsen av stress hos arbetskonsulenterna vid privata arbetsförmedlingen. Resultatet indikerar att informanterna upplever sig ha en låg stressnivå som de tycker är hanterbar. De känner att stressnivån ökar när det sker oväntade händelser som gör att de tappar kontroll över sina arbetsuppgifter.

Balansen mellan arbetsgivarens krav och arbetstagarens kunskap och befogenhet att kunna ha inflytande på sina arbetsuppgifter påverkar hur den anställde upplever sin situation. Krav och kontroll har olika nivåer av relation vilka leder till olika grad av psykisk spänning (Karasek & Theorell, 1990). Upplevelsen av kontroll i arbetet har visat ett väldigt jämnt resultat mellan de intervjuade, de tycker sig ha kontroll i arbetet. De intervjuade passar in i Karasek modellens så kallade avspänt arbete där kraven är låga men arbetstagaren har en hög kontroll över hur kraven bemöts. Samtliga anser att trots en god kontroll över arbetsrelaterade uppgifter, finns det situationer där de saknar inflytande och att detta påverkar kraven. Detta går i linje med Karasek och Theorell (1990) som poängterar att det avspända arbetet tillåter arbetstagare bemöta utmatningar på bästa sätt. Kontrollupplevelse är subjektivt och olika personer kan uppleva de kraven som förväntas väldigt annorlunda (Håkansson, 2005). Flera respondenter berättar att hur de hanterar de olika kraven till stor del beror på hur de förhåller sig till dem. Håkansson (2005) poängterar att individens upplevelse av kraven och den egna förmågan att hantera dem har en stor betydelse. En del av respondenterna har ett avslappnat förhållningssätt till kraven och är medvetna att allt inte kan hinnas och dessa upplever kraven som mindre stressande. Kraven kan uppfattas olika från individ till individ och otydlighet i arbetet kan öka stressen särskild för arbetstagare med höga krav på sig själva (Håkansson, 2005). Samtliga intervjuade upplever sina roller som tydliga och lätta att förena.

De intervjuade uppger sig ha god kontroll över arbetssituationen och har tillräckligt med inflytande för att påverka beslut på sin arbetsplats och i det egna arbetet. Resultatet ligger i linje med krav-och kontrollmodellen där en bra arbetsmiljö är när arbetstagare har utrymme att fatta och påverka de beslut som behövs i sitt arbete. (Karasek & Thorell, 1990). Trots att majoritet anser att de har bra kontakt med närmaste chef och inflytande på sin arbetsplats och arbetssituation upplever de att de inte har tillräckligt behörighet att påverka beslut som fattas högre upp i organisationen. Detta resultat påverkar inte deltagares stress nivå. Det kan spekuleras i om detta beror på ett personligt förhållningssätt av hur deltagaren ställer sig till krav, eller om de beslut som fattas högre upp i ledningen inte påverkar deltagarnas arbete.

Theorell (2005) menar att kompetensutveckling kan vara ett sätt att öka dels kompetensnivå men också arbetsmotivation. Nästan alla intervjuade beskriver att det finns tillgång till kompetensutveckling men att de inte har prioriterat den på grund av tidsbrist. En informant upplevde sig ha saknat kompetensutveckling på företaget men har ordnat den på egen hand. Om tidsbrist förekommer finns risk att kompetensutveckling genererar stress (Prevent, 2008). Två av informanterna beskrev att de upplevde tidsbrist i samband med kompetensutveckling eftersom att deras arbetsuppgifter blev eftersatta.

Levi (2005a) skriver att överkrav är en vanlig situation som förekommer i arbetslivet. De intervjuade upplever tidspressen som hanterbar. I serviceorienterade yrken är viktigt att kunna arbeta självständigt och ha tillräckliga resurser för att göra arbetet utan att bli stressad (Hellgren, Sverke & Näswall, 2008). Respondenterna upplever att de har tillräckligt med tid för att göra sitt arbete och leverera kvalitet. I en Human Service organisation ställs individens egna krav mot krav från olika håll till exempel klienter, politiska styret och samhället. Kombinationen av dessa olika krav kallas för "Target level" (Pousette, 2001). Pousette (2001) menar att en harmonisk "Target level" leder till en balanserad nivå av engagemang som inte överskrider individens egna resurser. Detta skulle kunna vara situationen hos respondenterna. Resultatet av intervjuerna visar att de upplever engagemang för sitt arbete och ser till klienternas bästa utan att överstiga sina egna resurser.

Som anställd på en Human Service organisation ställs man inför olika krav och olika roller. En rollkonflikt kan uppkomma om de olika rollerna består av olika skyldigheter (Levi, 2005a). Respondenterna beskrev sig inte uppleva någon konflikt i sin arbetsroll. Detta kan bero på att deras uppdrag är tydligt beskrivet och att de är införstådda i att deras yrkesroll har begränsningar. Johansson (2007) menar att chefers och klienters olika krav kan upplevas som en rollkonflikt för den anställd men även här tycker respondenterna att de inte upplever någon rollkonflikt.

En orsak att individen upplever stress kan vara tydlighet i rollen (Cox et al. 2002). I denna studie uppfattade alla intervjuade sina roller som tydliga. Feedbacken, både positiv och negativ, kan påverka hur man upplever sin roll. Positiv bidrar att rollen känns mer tydlig medan en negativ bidrar att man upplever otydlighet i sin roll (Pousette, 2001). Respondenterna kan känna sig förstärkta i sin roll på grund av den positiva feedback och uppskattning de får från sina kunder.

Arbetsrollen och familjrollen kan också stå i konflikt (Levi, 2005a; Kinnunen & Mauno, 2008). Om man känner att man inte hinner uppfylla sina roller på ett tillfredställande sätt kan man stå i konflikt (Kinnunen & Mauno, 2008). Respondenterna beskriver ingen upplevelse av stress mellan sin arbetsroll och familjroll, de känner att de har balans mellan arbete och fritid. Endast en person känner att jobbet påverkar fritiden när man har mycket att göra. Wierda-Boer, Gerris, Vermulst, (2009) menar att individens personlighet kan vara avgörande för stressupplevelsen.

Familjrollen och engagemanget kan vara också en skydd till individen mot upplevelsen av stress på jobbet (Krantz, Berntsson & Lundberg, 2005). Respondenterna lyfter upp behovet att ha en sysselsättning på fritiden för att klara av och orka med sitt jobb.

Karasek och Thorell (1990) lyfter fram att individen har behov av stöd från ledningen och medarbetare för att underlätta hanteringen av de krav som kan leda till stress. Alla intervjuade upplever stödet från den närmsta chefen och medarbetare som tillräckligt stort. Karasek och Theorell

(1990) identifierar två typer av socialstöd på arbetsplatsen, socioemotionellt stöd fungerar som buffert mot den psykologiska ansträngning och instrumentellt stöd innebär praktisk hjälp eller assistans med arbetsuppgifterna från chefer och kollegor. Hos alla intervjuade finns en kombination av både typerna av stöd. De upplever sig få råd och hjälp med praktiska problem och förståelse från ledningen.

En ansträngning måste belönas både materiellt, socialt och individualpsykologiskt. Här finns två komponenter att ta hänsyn till, personens egen drivkraft och omgivningens krav. Vid obalans mellan belöning och ansträngning kan individen uppleva stress (Siegrist, 1996). Respondenterna upplever att de får uppskattning från kollegor, chefer och deltagare. Uppskattningen från kollegor sker oftare än från cheferna samt deltagares uppskattning ses som väldigt givande, detta ligger i linje med Hasenfeld (1983) som påstår att relation mellan anställda och klienter har en stor betydelse i Human Service organisationer.

Det sociala stödet menar Håkansson (2005) behöver inte fungera som en återkoppling för att ha en positiv effekt. De intervjuade upplever att de har ett bra socialt stöd med kollegor och att de har möjlighet att utbyta tankar och idéer.

De intervjuade uppfattar det närmaste ledarskapet som demokratisk och att de känner sig uppmärksammade för sina synpunkter och tankar. Agervold (2001) påstår att en demokratisk miljö på arbetsplatsen minskar risken för stress. Trots den demokratisk ledning som respondenterna upplever finns en önskan om att ha mer inflytande i beslutsprocessen.

Enligt (Cooper & Cartwright, 1994) kan kommunikation mellan ledningen och medarbetare orsaka stress om den finns brister i kommunikationskanalerna. En bra kommunikation på arbetsplatsen underlättar beslutsprocessen i organisationer. De intervjuade uttrycker att de upplever organisationsmålen som tydliga, en förklaring till detta kan vara att dessa organisationer har en väldigt enkel organisatorisk struktur som förenklar kommunikationsflödet.

När det sker organisationsförändringar upplevs detta ofta som en försämring i arbetsförhållandet mellan arbetstagare och arbetsgivare (Härenstam et al., 2004) och de stora förändringarna kan påverka den anställdes upplevelse av stress (Lazarus, 1981). De intervjuade har inte upplevt organisationsförändringar i deras verksamheter. En förklaring till detta kan vara att de organisationer som de jobbar i är ganska unga och att det har inte funnits behov av större förändringar ännu.

Kommunikationen är viktig inom organisationer och att information når alla medarbetare är en framgångsfaktor för att organisationen ska fungera bra (Masreliez, 1981). En minoritet av informanterna anser att informationssystemet fyller förväntningarna och de upplever besvär att få tiden att räcka till för kompetensutveckling. Majoriteten av informanterna upplever denna osäkerhet och rädsla att har missat betydelsefull information. Detta går i linjen med Levi (2005b) som menar att känslan av att missa information kan orsaka stress hos den anställda.

För de anställda inom HSO kan det uppfattas som särskilt problematiskt att missa daglig information eftersom det kan drabba andra människor, och detta kan upplevas som väldigt stressande.

Två medverkande i studien beskrev att de upplevde många avbrott på sin arbetsplats. De beskriver att det är mycket vanlig att de blir avbrutna av kollegor bland annat. Upprepade störningar kan leda till stress (Johansson, 2005). Även de andra respondenterna beskrev sig uppleva störningar som problematiska, men de uttryckte sig accepterar dessa som en naturliga del av arbetsmiljön.

Intrycket jag får är att respondenterna trivs väldigt bra med sina arbeten. De upplever sig ha bra kontroll över arbetskraven samt de känner att deras arbete är betydelsefullt och kan starta positiva förändringar för deras klienter. Samtidigt kan ett arbete där man har full kontroll leda till ointresse i längden på grund av få utmaningar.

Metoddiskussion

Kvalitativ metod ansåg jag vara en lämplig metod utifrån uppsatsens syfte. Genom den kvalitativa metoden fick jag möjlighet att fokusera på stressupplevelsen hos de intervjuade utifrån Karaseks modell. För att ytterligare förstå deltagarnas upplevelse av sin arbetssituation har jag valt att använda mig av interpretativ fenomenologisk analys (IPA). Sex informanter deltog i denna studie. Informanterna hade gemensamt att de arbetade som arbetskonsulenter i genomsnitt i cirka tre år. IPA-forskning utgår oftast ifrån en homogen grupp (Smith & Osborn, 2008).

När det gäller min egen erfarenhet och bakgrund finns flera aspekter att ta hänsyn till. I denna studie är en av dem att jag arbetar på den statliga arbetsförmedlingen och är väl insatt i arbetskonsulenternas arbete och uppdrag. Detta kan ha påverkat min tolkning av materialet. Författarens erfarenhet innebär en förförståelse att arbeta på en *Human Service Organisation*. Det krävs att man reflekterar över sina egna tolkningar, tankar och processer samt ett reflekterande engagemang i deltagarens berättelse (Smith et al., 2009). Jag försökte under intervjuerna ha i åtanke att min förförståelse kunde påverka materialet. En annan aspekt är min roll som anställd av arbetskonsulenternas uppdragsgivare kan ha påverkat informanternas vilja att delge en negativ bild. Det var viktigt för mig att inge förtroende och att jag trots min anställning gjorde studien utifrån min roll som student.

Studiens resultat kan inte generaliseras till alla arbetskonsulenter, utan studien beskriver en mindre grupp personers upplevelser. Resultaten kan ge information för att belysa potentiella stressfaktorer på en arbetsplats.

Praktiska implikationer

Enligt Willig (2008) är fenomenologisk forskning ett bra verktyg inom konsultativ psykologi. Resultaten i föreliggande studie tyder på att informanterna har en idealisk arbetsplats där det finns få psykiska krav och arbetstagaren har bra kontrollnivå. För denna grupp av arbetstagare påpekar Karasek och Theorell (1990) att risken att blir sjuk på grund av arbetsstress är låg. Författarna menar också att detta kan leda till att arbetstagaren förlorar intresse för sitt arbete när det inte finns utmaningar och möjlighet att utveckla sig.

Att arbetsgivare skaffar en kompetensutvecklingsplan kan vara nödvändigt där arbetstagaren kan få möjlighet att öka sina kunskaper eller har utveckla ansvarområdet.

Framtida forskning

Det skulle vara intressant att göra en studie kring arbetssituation på Arbetsförmedlingen och göra en jämförelse med denna studies resultat. Upplever arbetsförmedlare stress eller inte? Vilka parametrar är liknande alternativt skiljer sig från de privat anställda arbetskonsulenterna? Eller alternativt göra en utökad studie likt denna för att kunna generalisera studies resultat.

Referenser

- Agervold, M. (2001). *Arbete och stress: en introduktion till arbetsmiljöpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Almen, N. (2007). *Stress- och utmattningsproblem: kognitiva och beteendeterapeutiska metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Arbetsförmedlingen. (2016). *Coach över tröskeln*. Hämtad 10 januari, 2016, från <http://www.arbetsformedlingen.se/Forarbetssookande/Stod-och-service/Fa-extra-stod/Arbetslos-lange/Coach-over-troskeln.html>
- Arbetsmiljöverket. (2015). *Sociala och organisatoriska orsaker*. Artikel nr 6/2015. Hämtad 20 februari 2016 från <https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-sociala-och-organisatoriska-orsaker-faktablad-2015-06.pdf>
- Butts, M. M., Vadenberg, R. J., DeJoy, D. M., Schaffer, B. S. & Wilson, M. G. (2009) Individual reactions to high involvement work processes: Investigating the role of empowerment and perceived organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14 (2), 122-136. doi: 10.1037/a0014114
- Cooper, C. L. & Cartwright, S. (1994). Healthy mind; healthy organization – A proactive approach to occupational stress. *Human Relations*, 47(4), 455-471. doi: 10.1177/001872679404700405
- Cox, T., Griffiths, A. & Rial- González, E. (2002). *Research on work-related stress*. (European Agency for Safety and Health at Work). Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Granskär, M. & Höglund-Nielsen, B. (red.) (2012) *Tillämpad Kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. (2., (rev.) uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Hasenfeld, Y. (1983). *Human Service Organizations*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Hayward, S. (2010). Engaging employees through whole leadership. *Strategic HRreview*, 9(3), 11-17. doi 10.1108/14754391011040028
- Hellgren, J., Sverke, M. & Näswall, K. (2008). Changing work roles: new demands and challenges. I K. Näswall, J. Hellgren & M. Sverke (Red.), *The Individual in the Changing Working Life* (s. 46-66). Cambridge: Cambridge University Press.
- Higgins, C. A. och Duxbury, L. E. och Lyons, S. T. (2010). Coping With Overload and Stress: Men and Women in Dual-Earner Families. *Journal of Marriage and Family*, vol 72, s. 847-859. doi: 10.1111/j.1741-3737.2010.00734.x
- Hultberg, A. (2007). Ett hälsosammare arbetsliv – Vägledning för goda psykosociala arbetsförhållanden. *Socialmedicinsk tidskrift*, 84(2), 114-122. Hämtad från <http://socialmedicinsk.tidskrift.se/index.php/smt/article/view/613>
- Håkansson, K. (2005). Psykosocial arbetsmiljö. I L. Zanderin (Red.), *Arbetsmiljö* (2. Uppl.). (ss. 115-143). Lund: Studentlitteratur.
- Härenstam, A., Rydebeck, A., Karlkvist, M., Waldenström, K., Wiklund, P. & the MOA Research Group (2004). *The significance of organisation for healthy work: Methods, study design, analyzing strategies and empirical results from the MOA-study*. (Arbete och Hälsa, 2004:13). Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Johansson, G. (2005). Stresslandskapets förändrade karaktär. I R. Ekman & B. Arnetz (Red.), *Stress: individen, samhället, organisationen, molekylerna* (2. uppl.) (s. 72-76). Stockholm: Liber.
- Johansson, R. (2007). *Vid byråkratins gränser: Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar I klientrelaterat arbete* (3. Uppl.). Lund: Arkiv förlag.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

- Kinnunen, U. & Mauno, S. (2008). Work-family conflict in individuals lives: prevalence, antecedents and outcomes. I K. Näswall, J. Hellgren & M. Sverke (Red.), *The individual in the changing working life* (s. 126-146). Cambridge: Cambridge University Press.
- Krantz, G., Bertsson, L. & Lundberg, U. (2005). Total workload, work stress and perceived symptoms in Swedish male and female white-collar employees. *European Journal of Public Health* 15(2), s. 209-214. doi: 10.1093/eurpub/cki079
- Lazarus, R. S. (1981) Some thoughts about stress and the work situation. I L. Levi. (Red.), vol. 4, *Society, stress & disease: Working life* (s. 54-58). London: Oxford University Press.
- Levi, L. (2005a). Stress – en översikt. Internationella och folkhälsoperspektiv. I R. Ekman & B. Arnetz (Red.), *Stress: individen, samhälle, organisationen, molekylerna* (2. uppl.). (s. 56-71). Stockholm: Liber.
- Levi, L. (2005b). Stress i arbetslivet – och i livet. I B. Fjaestad & L. E. Wolvén (Red.), *Arbetsliv och samhällsförändringar* (s. 61-74). Lund: Studentlitteratur.
- Malmström, C. & Skoglund, L. (2013). *Chefsom gör skillnad (1. Uppl.)* Stockholm: Gothia fortbildning
- Masreliez, N. (1981). Psychosocial stressors in the work environment and in non-work settings: Management's viewpoints. I L. Levi. (Red.), vol. 4, *Society, stress & disease: Working life* (s. 24-27). London: Oxford University Press.
- Pousette, A. (2001). *Feedback and stress in Human Service Organizations* (Doktorsavhandling, Göteborgs Universitet, Institutionen för Psykologi). Från <http://hdl.handle.net/2077/15382>
- Prevent (2008). *Stress i arbetslivet*. Stockholm: Prevent
- Seyle, H. (1958). *Stress* (B. Bernholm, Övers.). Stockholm: Natur och Kultur. (Originalarbete publicerat 1956).
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), (s. 27-41).
- Socialstyrelsen. (2009). *Folkhälsorapport*. Stockholm: Socialstyrelsen. Från <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2009/2009-126-71>
- Smith, J. A., Flowers, P. & Larkin, M. (2009) *Interpretative phenomenological analysis – Theory, method and research*. Great Britain: MPG Books Group.
- Smith, J. A. & Osborn, M. (2008) Interpretative Phenomenological analysis. I Smith J. A. (red) *Qualitative Psychology – A Practical Guide to Research Methods*. London: SAGE.
- Taylor, S., Klein, L., Lewis, B., Gruenewald, T., Gurung, R., Updegraff J. (2000) *Biobehavioral responses to stress in females: Tend and befriend, not fight-or-flight*. Psychological review, Vol. 107 (3), s. 411-429. doi: 10.1037/0033-295x.107.3.411
- Theorell, T. (2005). Att kunna utöva kontroll över sin egen situation – en förutsättning för hantering av upprepad och uttalad negativ stress. I R. Ekman & B. Arnetz (Red.), *Stress: Individen, samhälle, organisationen, molekylerna* (2. Uppl.). (ss. 282-292). Stockholm: Liber.
- Vetenskapsrådet. (red.) (2011). God forskningsssed. Hämtad 31 augusti 2016, från <https://publikationer.vr.se/produkt/god-forskningsssed/>
- Wierda-Boer, H.H., Gerris, J. R. M. & Vermulst, A. A. (2009). Managing multiple roles: Personality, stress and work-family interference in dual-earner couples. *Journal of Individual Differences*, 30(1), 6-19. doi: 10.1027//1614-0001.30.1.6
- Willig, C. (2008) *Introducing qualitative research in psychology: adventures in theory and method*. Buckingham: Open University Press.

Intervjuguide

1. Vad ingår i dina arbetsuppgifter?
- 2.-Hur ser en typisk arbetsdag ut för dig
3. Man kan i sitt arbete uppleva att man har både lite och mycket kontroll över sin arbetsituation, hur upplever du att det är för dig?
4. På sin arbetsplats kan man ha olika grader av inflytande, hur känner du att ditt inflytande ser ut?
5. På en arbetsplats möter man ofta olika krav, hos dig skulle det kunna vara från t ex myndighet, chef och klient. Hur känner du att det är för dig?
6. Hur ser du på den tid som ges för att utföra dina arbetsuppgifter?
7. Under en arbetsdag händer ofta många olika saker som telefonsamtal, e-post eller oförutsägbara händelser. Detta gör att man får avbryta det man just håller på med. Hur ser utför dig, och hur upplever du detta?
8. Hur upplever du att det sociala på din arbetsplats ser ut?
9. Man kan sitt arbete få stöd från flera olika håll, som t ex kollegor, chef och klient. Hur ser du på det?
10. att få kompensation och uppskattning för det arbete man utför kan vara viktigt, hur ser du på den kompensation och uppskattning du får?
11. Möjlighet till kompetensutveckling kan vara en viktig del i ens arbetsliv. Hur upplever du kompetensutveckling på din arbetsplats?
12. Med dagens snabba utveckling inom många områden kommer det bland annat ständigt ny teknik, nya riktlinjer och lagar som behövs läras. Hur känner du inför det?
13. För att arbeta ny information och kunskap kan tid och utrymme behövas. Hur upplever du möjligheten till detta på din arbetsplats?
14. På en arbetsplats krävs ofta att man antar olika roller som kan vara mer eller mindre tydliga. Hur upplever du din/dina roller?
15. Går dessa roller att förena?
16. Det talas mycket idag om balansen mellan arbete och fritid/familj. Hur upplever du denna balans?
- 17.- Hur ser du på din organisation, och hur ser du på dennas uppbyggnad?
18. Det finns olika ledarskapsstilar som en ledare kan använda, t ex demokratisk och auktoritärt. Hur skulle du beskriva ledarskapet på din arbetsplats?
19. Alla kan uppleva stress olika. Hur upplever du stress på arbetsplatsen?

20. Om du upplever stress, vad skulle du säga är den främsta bidragande faktorn till det på dina arbetsplats?

21. Har du något som du vill tillägga?

Bilaga B

Hej

Mitt namn är Miguel Coello och skriver min examensuppsats i psykologi på Umeå universitet. Syfte med uppsatsen är att undersöka upplevelsen av stress hos arbetskonsulterna på den privata arbetsförmedlingen.

Jag vill intervjua fem arbetskonsulenter som samarbetar med Arbetsförmedlingen i *Stöd & Matchning* uppdrag.

Allt material kommer att behandlas konfidentiellt och därför kommer deltagarnas även att vara anonyma. Deltagarna kommer att erbjuda att ta del av resultaten.

For mer information kan ni kontakta mig via mobil eller e-mail.

Mailadress: xx

Tel: xx.

Vänligen,

Miguel Coello

Överenskommelse – Samtycke

Samtycke gäller deltagande i intervju för examensarbete vid psykologprogrammet HT 2015, Umeå universitet. Intervjuerna kommer att ta cirka 45 minuter och spelas in med hjälp av bandspelare för senare transkribering.

Medverkan i uppsatsen är helt frivilligt och kan när som helst avbrytas av intervjupersonen utan närmare förklaring. Vi garanterar följande aspekter:

- Alla personuppgifter kommer att avkodas för att utesluta eventuella identifieringsmöjligheter och för att garantera intervjupersonens anonymitet.
- Alla personnamn och andra personliga förhållande som kan möjliggöra igenkännande av intervjupersonen skall förvrängas eller tas bort ur resultatbeskrivningar och publikationer för att garantera anonymitet.
- Allt material förvaras på ett tillförlitligt sätt så att ingen utomstående får tillgång till detta.
- Allt material behandlas konfidentiellt och tillhör utförarna av studien vid institutionen för Psykologi, Umeå universitet.

Härmed medger jag att jag har mottagit information om hur mina uppgifter blir behandlade och jag ger mitt samtycke till att delta i intervju för examensarbete vid psykologprogrammet HT 2015, Umeå universitet, utifrån ovanstående villkor.