



GÖTEBORGS UNIVERSITET
SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA FAKULTETEN

Psykosocial arbetsmiljö

Att befinna sig i gränslandet mellan arbete och fritid

Examensarbete för kandidatexamen i personalvetenskap 15 hp

Maria Holmström
Handledare Karin Lumsden Wass
Juni, 2012

Abstract

Examensarbete, kandidatnivå: 15 hp
År: 2012
Handledare: Karin Lumsden Wass
Examinator: Gun-Britt Wärvik

Studien syftar till att få en djupare förståelse för hur det gränslösa arbetet hanteras i olika organisationer och hur det gränslösa arbetet diskuteras av tjänstemän. Studien utgår ifrån Karaseks och Theorells modell bestående av krav, kontroll och en teoriutveckling av socialt stöd i relation till krav och kontroll. Studien går även in på vad ett gränslöst arbete innebär och hur flexibilitet påverkar anställda och deras organisationer.

För en djupare förståelse för hur problematiken diskuteras i organisationer genomfördes sex samtalsintervjuer för att belysa närmare hur yttre krav, inre kontroll och socialt stöd hanteras i intervjupersonernas organisationer. Två intervjupersoner har ledande positioner i sina respektive organisationer. Alla intervjupersoner har olika positioner i sina respektive organisationer och använder väldigt olika strategier för att få balans i det gränslösa arbete. Att socialt stöd är ett viktigt verktyg för att få balans och minska sin känsla av stress är en viktig faktor för intervjupersonerna. Det gick en stark röd tråd genom alla intervjuer, vilket var problematiken kring e-post och arbetstelefoner och möjligheten att ta dessa med sig hem. Denna form av teknik har försvårat för anställda att se gränsen mellan arbete och fritid och kan medföra att anställda har svårt att veta när arbetet har uppnått en tillräckligt god kvalitet och när arbetet är slutfört.

Nyckelord: Gränslöst arbete, Stress, Stöd, Psykosocial arbetsmiljö, Teknostress

Tack!

Under arbetets gång har jag haft förmånen att få ta del av enskilda individers erfarenheter om hur de personligen upplever sitt gränslösa arbete och psykosociala arbetsmiljö. Jag vill rikta ett stort tack till dessa för deras helhjärtat engagemang och givande samtal.

Att skriva ett examensarbete är lite av att befinna sig i gränslandet mellan arbete och fritid. Tankarna är hela tiden på arbetet och vetskapen om när man arbetar och när man är fri är ingen självklarhet. Ett stort tack till mina nära och kära som stått ut med min bitvis fysiska och mentala frånvaro och tack för er uthållighet när jag har stött och blött mina tankar om examensarbetet. Jag vill tacka min handledare Karin Lumsden Wass för hennes stöd under arbetets gång. Jag vill även tacka Margit Nelson Wareborn för hennes ovärderliga hjälp och råd under skrivandets slutfas.

Än en gång, tack!

Maria Holmström
Göteborg, Juni 2012

Innehåll

1. Inledning	5
1.1. Syfte och frågeställning	6
1.2. Disposition	6
1.3. Begreppsutredning	7
2. Teoretiska ramar och tidigare forskning	7
2.1. Det gränslösa arbetet	7
2.1.1. Övergripande flexibiliteter	8
2.2. Krav-kontrollmodellen	9
2.2.1. Krav-kontrollmodellens fyra typer av arbeten	10
2.2.2. Krav-kontroll-stödmodellen	11
2.3. Tidigare forskning	12
3. Metod	16
3.1. Metodologiskt tillvägagångssätt	16
3.2. Omfång och avgränsning	17
3.3. Procedur	17
3.4. Etik	18
3.5. Analysstadiet	18
3.6. Generalisering	19
4. Empiri och analys	19
4.1. Intervjupersonernas bakgrund	19
4.2. Analys	20
4.2.1. Ett gränslöst arbete kräver flexibilitet	21
4.2.2. Krav, kontroll och stöd i praktiken	21
4.2.3. Teknostress	26
5. Diskussion	28
Referenser	32

Figurförteckning

Figur 1. Krav-kontrollmodellen	10
Figur 2. Krav-kontroll-stödmodellen	11
Figur 3. Analytiskt flödesschema	21

1. Inledning

En pensionerad allmänläkare delgav under ett samtal att han under sina första verksamma år frågade sina patienter om de var trötta och nästan ingen menade att de var trötta. Under läkarens sista verksamma år svarade nästan alla hans patienter att de var trötta om de fick frågan. Detta fick mig att fundera på de åkommor jag hört anställda blivit långtidssjukskrivna för, till exempel depressioner och stress, det vill säga åkommor som inte har direkta fysiska orsaker. Denna allmänläkares ord är nästan ett eko av SACO:s studier som uppger att en av tre akademiker alltid eller oftast är så trötta att de har svårt att utöva fritidsaktiviteter (Hildingsson, Ljunglöf & Bengtsson 2006). SACO menar att dagens arbete, till skillnad från det mer traditionella arbetet, har en otydlig gräns mellan arbete och fritid, vilket leder till individens eget ansvar. Gör organisationer något för att underlätta för de anställda som har ett arbete med svag gränsdragning mellan arbete och fritid?

Tanken att arbete fostrar goda arbetsamma samhällsmedborgare har motiverat insatser för arbete som hjälp till självhjälp. Arbetet bidrar till en identitet, en känsla av oberoende och sammanhang, medan arbetslöshet leder till känslor av maktlöshet. Förlust av viktiga sociala relationer leder ofta till sjukdom och försämrad hälsa. Den positiva arbetsdisciplinen som stammar ur att arbetaren fostrats till att bli en god medborgare upprätthålls genom att varje individ genom sin vilja att arbeta och göra väl ifrån sig, gör arbetet självständigt. Historiskt har man sett en växande tendens under hög arbetslöshet att kraven gentemot individen skärps, liksom kontroll och krav på starkare drivkrafter, trots att det under perioder av arbetslöshet är svårt för individen att leva upp till en skarp arbetspolitik (SOU 2009:89).

Den norske folkhälsoforskaren Hjort, skaparen bakom begreppet "samsjukdomar", menar att samsjukdomar är dagsaktuella sjukdomar. "Sam" står för: samhälle, samvaro, samliv och samarbete. Dessa sjukdomar yttrar sig i oro, ångest, depressioner, kronisk smärta, sömnsvårigheter och trötthet. Dessa sjukdomar, enligt Hjort, brukar betraktas som långvariga och förenat med lidande men ej med dödlig utgång (Thunman 2011:6). Ifrån att sjukskrivningar i stor utsträckning har orsakats av fysisk ohälsa, vände trenden runt 1990-talet och sjukskrivning orsakad av psykosociala arbetsmiljöfaktorer blev istället allt vanligare. Stressreaktionsdiagnoser såsom utbrändhet och utmattningsdepression har stadigt ökat den senaste tiden. Utmattningsdepressioner har stadigt ökat den senaste tiden i alla samhällsgrupper i Sverige och man kan se att kvinnor verksamma inom vården är överrepresenterade gällande stressrelaterade sjukskrivningar. Sjukfrånvaron har i princip följt samma utveckling som stresssymptomens utveckling. Sjukskrivningen har dock minskat den senaste tiden. Thunman tror att den minskade sjukskrivningen speglar de nya restriktiva sjukskrivningsvillkoren. Den arbetsrelaterade stressen har kopplats samman med flertalet olika fysiska tillstånd såsom sömnproblem, hjärt- och kärlsjukdomar, magkatarr, högt blodtryck och fibromyalgi. Gemensamt för stresssjukdomar är emellertid en oerhörd utmattning eller kronisk trötthet, svaghet och överkänslighet som kommer krypande när individen har varit utsatt för stress under en längre tid (Thunman 2011). Enligt Arbetsmiljöverket är det viktigt att organisationer i sin bedömning av exempelvis förändringar tittar på om det kan medföra risker för ohälsa. Sådana förändringar kan

vara personalneddragningar, utökat arbetsinnehåll och mängd, otydlig organisation eller nya grupp sammansättningar. En alltför stor arbetsmängd kan vara en riskkälla och leda till ohälsa. Det samma gäller för individer som utsatts för otydliga förväntningar (AVⁱ 2012).

Enligt rapporten Arbetsmiljön 2007 åtgärdades Svenska arbetsmiljöbrister i större utsträckning år 2007 än 2005 och det har på senare tid blivit mindre vanligt att man efter arbetet är för trött eller saknar tid för familj och fritidsaktiviteter. Trots detta visar rapporten att om man jämför år 2007 med 2005 är det drygt 4 % fler som har så mycket att göra att de är tvungna att dra in på luncher, arbeta över eller ta med arbetet hem. Yrken som representeras genom överhoppad lunchrast, övertid och hemarbete är yrken som innebär mycket människokontakter och svårigheter med att koppla av efter arbetet är mycket vanligt förekommande, oavsett kön. En tabell som spänner sig mellan 1989 och 2007 visar att andelen sysselsatta som uppger att de har alldeles för mycket att göra ökade kraftigt mellan 1991 och 1999. 1999 sjönk det något för att sedan planas ut för män år 2003 men ökade för kvinnor efter 2005. Det går även att se en kraftig ökning av sömnsvårigheter på grund av tankar på arbetet mellan 1993 och 2005. Ökningen var kraftigast mellan 1995 och 1999. Sedan 1993 är det betydligt vanligare bland kvinnor än bland män att ha problem med sömnen med anledning av tankar på arbetet. För män minskade sömnbesvär signifikant mellan 2005 och 2007. Det har visat sig att det är samma yrkesgrupper som har svårt med sömnen, som har svårt att koppla av på fritiden (Arbetsmiljöverket 2008).

1.1. Syfte och frågeställning

Studien syftar till att få en djupare förståelse för hur det gränslösa arbetet hanteras i olika organisationer och hur problematiken kring ett gränslöst arbete diskuteras av tjänstemän. Studiens fokus ligger på ett gränslöst arbete och effekten av socialt stöd tillsammans med krav och kontroll (Karasek & Theorell 1990), vilket är en del av individens psykosociala arbetsmiljö. Mer specifikt är studiens frågeställningar:

- Hur beskriver intervjupersonerna sin egen organisations hantering av det gränslösa arbetet?
- Hur hanterar intervjupersonerna själva de krav som det gränslösa arbetet medför?

1.2. Disposition

Studien är uppdelad i fyra sektioner.

- Det första avsnittet (punkt 2) behandlar teoretiska ramar och tidigare forskning rörande individer i ett gränslöst arbete, flexibilitet och Karaseks krav-kontroll med en vidareutveckling.
- Det andra avsnittet (punkt 3) innehåller en diskussion om metodiskt tillvägagångssätt under samtalsintervjuer och tar bland annat upp etiska riktlinjer.
- Det tredje avsnittet (punkt 4) tar upp empiri och empirin analyseras i ljuset av teorier och tidigare forskning.

- Det fjärde och sista avsnittet (punkt 5) innehåller en avslutande diskussion samt förslag på ytterligare forskning inom området.

1.3. Begreppsutredning

Psykosocial arbetsmiljö

Arbetsmiljöverket (AV 2012) definierar den psykosociala arbetsmiljön genom exempel på psykosociala faktorer i arbetet vilka kan orsaka påfrestning som sedan kan leda till ohälsa. Några av dem är stor arbetsmängd och högt arbetstempo, ett ensidigt, upprepat och monotont arbete, oklara roller och förväntningar på arbetsinsatser och anställningsotrygghet. Arbetsmiljöinspektionen sammanfattar de psykosociala och organisatoriska arbetsmiljöfrågorna med de risker för ohälsa som förknippas med hur ett arbete läggs upp och organiseras respektive hur man som anställd blir sedd och bemött i sin arbetssituation (Arbetsmiljö 2007).

Organisationer

I denna studie kommer termen organisation och organisationer användas och kan då betyda både organisationer, företag och myndigheter. Dessa termer har bytts ut till en mer enhetlig och sammanfattande term då alla har det gemensamt att de har en styrande ledning. Den övergripande termen organisation används om det inte explicit för textens förståelse behöver nyttjas en mer specifik form av organisation.

Teknostress

Teknostress kan även benämnas som IT-stress och Kommunikationsstress och är en reaktion på överbelastning av Thalamus. Tekniken arbetar med en otrolig snabbhet och detta har lett till en mindre tolerans hos individer när händelser inte utvecklas i förväntad takt. Teknostress kan ge upphov till depression, sömnproblem, trötthet, lättretlighet, huvudvärk och så vidare (Brod 1988).

2. Teoretiska ramar och tidigare forskning

I detta stycke kommer det gränslösa arbetet att beskrivas för att redogöra för de omständigheter som omgärdar en anställd i ett gränslöst arbete. Komplexiteten av detta förtydligas med en redogörelse av olika flexibilitetsformer. Därefter presenteras två modeller för hur man kan analysera psykosocial arbetsmiljö i termer av krav, kontroll och stöd.

2.1. Det gränslösa arbetet

Det som idag beskriver det nya arbetslivet är till stor del gamla företeelser med nya termer. Förr var det vanligt att arbeta hemifrån med exempelvis handarbete. Idag kallas arbetsutförande på annan ort än arbetsplatsen för distansarbete och har starka kopplingar till kunskapsyrken. En faktor som gör det möjligt att arbeta på annan ort är den nya tekniken. Ny teknik har inte bara ändrat samhället utan även sättet för organisationer och anställda att röra sig i samhället. Det har nu blivit lättare att förflytta sig mellan olika arbetsplatser och hemmet. Kommunikationstekniken går ständigt framåt och nu kan en anställd vara nåbar oavsett var denne befinner sig (Brod 1988).

Information kan inhämtas var som helst, hur som helst och när som helst (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson & Lundberg 2006) och arbetet kan i stort sett genomföras med samma kvalitativa arbetsinsatser var som helst i världen. Att tala om det gamla arbetslivet, är idag synonymt med att tala om fabriker medan det nya arbetslivet handlar om ett kunskapssamhälle. Båda dessa företeelser har funnits under en lång tid och kommer även att finnas i framtiden, eftersom många arbeten fortfarande kräver fysisk närvaro.

Marknadskrafterna har på senare tid fått ett allt mer ökande inflytande i arbetslivet. Den senaste tidens flexibilitetsformer är ett svar på kundernas allt mer ökande makt på marknaden (Claussen & Karlsson 2009). Den Svenska arbetsmarknaden har varit relativt välreglerad fram till 1970-talet då större delen av västvärlden gick in i en ekonomisk kris. Den ekonomiska krisen startade en spiral av ökade löner för att kunna betala de allt dyrare varorna och när lönerna ökade, ökade företagen priserna på sina varor för att bibehålla eller öka sina vinster. Allt detta resulterade i en så kallad stagflation, vilket betyder att tillväxten stagnerade samtidigt som inflationen ökade (Allvin et al 2006). Företag har blivit allt mer konkurrensmedvetna vilket har resulterat i organisationsanpassningar och förändringar för att möta de nya marknadskraven. Detta har i sin tur resulterat i att arbetet har börjat organiseras annorlunda för att kunna möta de nya kraven. Arbetsbeskrivningen har stramats upp och blivit mer detaljerad, anställningsrelationen har blivit mer begränsad och anställningen är inte alltid trygg.

Grundtanken i det gränslösa arbetet handlar mycket om att arbetskraften skall vara lätt att få tag på och göra sig av med för att organisationer snabbare kunna svara på marknadens krav, vilket leder till en form av flexibilitet hos organisationen och dess medlemmar. Flexibilitet har varit ett nyckelbegrepp i både politiska arbetslivsdebatter och forskning de senaste två decennierna (Karlsson & Eriksson 2000), även om flexibilitet inte är en ny företeelse. Flexibilitet har ingen entydigt svar eller en ultimata tolkning då flexibilitet har funnits länge i olika former och tolkningar (Claussen & Karlsson 2009; Eriksson & Karlsson 1995).

2.1.1. Övergripande flexibiliteter

Det kan ha vikt att skilja på att ha flexibilitet och att vara flexibel. Skillnaden ligger i att om organisationen vill ha flexibilitet, då måste arbetskraften vara flexibel. Skall arbetskraften få ha flexibilitet, då måste organisationen vara flexibel. Skillnaden på att ha flexibilitet och vara flexibel resulterar i, för att den ena parten skall ha flexibilitet måste den andra parten vara flexibel för att kunna tillmötesgå detta behov (Claussen & Eriksson 2009).

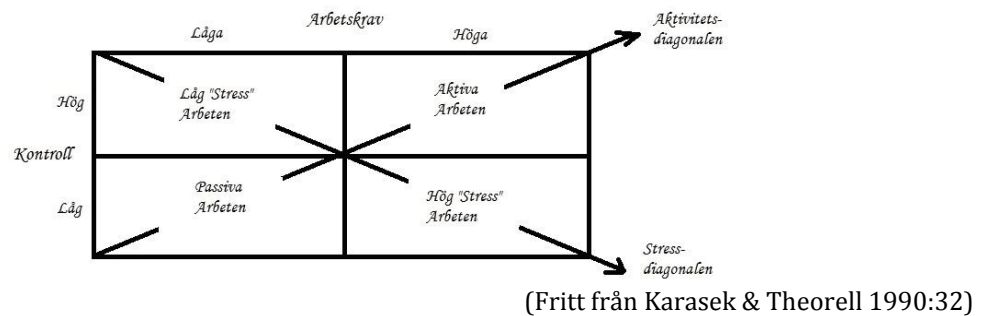
Den flexibla organisationen är flexibel för att underlätta för arbetaren och det finns väldigt lite litteratur om organisationer som nyttjar en flexibilitetsform som gynnar arbetaren men inte organisationen (Claussen & Eriksson 2009; Furåker, Håkansson & Karlsson 2007). Den flexibla organisationen handlar om att underlätta för en anställd då denna behöver variera sitt schema till den grad att det passar privatlivet och eventuellt underlätta för distansarbete. *Den flexibla arbetaren* är flexibel för att underlätta för

organisationen. En flexibel arbetskraft skall tillmötesgå de krav organisationer ställer på arbetskraften i form av funktionella, numeriska och finansiella krav, för att organisationer i sin tur skall kunna tillmötesgå exempelvis regelverk och marknadskrav (Eriksson & Karlsson 1995; Karlsson & Eriksson 2000). Atkinson refererad i Eriksson & Karlsson (1995) har utformat en flexibilitetsteori som innefattar funktionell, numerisk och finansiell flexibilitet. Funktionell flexibilitet innebär att arbetskraften kan flyttas mellan olika arbetsuppgifter, vilket gör det till en multikompetent arbetskraft. En numerisk arbetskraft skall snabbt kunna öka eller minska i antal utefter organisationens behov av arbetskraft. Den finansiella flexibiliteten är till för att de anställdas lön skall anpassas utefter funktionell och numerisk flexibilitet (Eriksson & Karlsson 1995). Managementlitteratur kopplad till Human Resource Management (HRM), Total Quality Management (TQM) och Business Process Management (BPM) lovordar flexibilitet för dess mångsidighet. Enligt denna form av managementlitteratur gynnar flexibilitet både organisation och anställd, samtidigt som ett samarbetet mellan arbetskraft och organisation är krävande för att uppnå en form av mångsidighet. Flexibilitet ger organisationen större spelrum och vinst och arbetskraften, enligt managementläran, skall bli "empowerd" genom "teamwork", "multitasking" och detta i sin tur leder till en större arbetstillfredsställelse (Claussen & Karlsson 2009; Furåker et al 2007).

2.2. Krav-kontrollmodellen

Med hjälp av den Svenska läkaren och professorn Töres Theorell har Karasek vidareutvecklat sin modell och modellen har blivit ett dominerande hjälpmedel för att analysera psykosocial arbetsmiljö och dess hälsoeffekter. Krav-kontrollmodellen har inspirerat många forskare att studera modellens grundläggande struktur. Utgångspunkten i Karaseks och Theorells (1990) modell är att upplevelsen av arbetsvillkor är relaterad till de krav som arbetet ställer och den möjlighet individen själv har att kontrollera sitt eget arbete. Modellen är en kombination av höga respektive låga yttre krav och hög respektive låg egenkontroll. Genom att kombinera krav och kontroll har det resulterat i fyra typer av arbeten: lågstressarbeten, högstressarbeten, aktiva arbeten och passiva arbeten. Utöver de latitudinella och longitudinella kombinationerna finns även en aktivitetsdiagonal och en stressdiagonal. Stressdiagonalen visar hur kombinationen av låga respektive höga nivåer av krav och kontroll kan förutsäga i vilken utsträckning individen har ett arbete där det förekommer risk för stress och ohälsa eller inte. Aktivitetsdiagonalen visar i vilken utsträckning arbetet utifrån krav- respektive kontrollnivån är utvecklande och stimulerande för individen (Ibid 1990).

Figur 1. Krav- kontrollmodellen



Karasek och Theorell (1990) anser sig finna stöd i sina studier att ju längre ut en individ är på aktivitetsdiagonalen, desto bättre är det för individen, inte minst ur dennes inlärningssynpunkt. Den aktiva arbetaren är den som har det mest stimulerande och utvecklande arbetet, enligt deras studier. Det samma kan man inte säga för individen som är längst ut på stressdiagonalen, individer här har högstressarbeten och lider stor risk för ohälsa och detta kan leda till håglöshet. Det som skiljer högstressarbetaren av från den aktiva arbetaren är graden av egenkontroll individen förfogar över.

Yttre krav och Inre kontroll

För att individen skall kunna utföra ett arbete och nå önskat mål utgörs arbetarens krav oftast av både fysiska och psykiska krav. Det vill säga den rent fysiska ansträngning som behövs för att klara arbetet och psykiska arbetskrav kan betyda att arbetet är alltför omfattande, det råder tidsbrist samt att arbetet är monotont. Den inre kontrollen består både av individens kvalificering att fatta egna beslut och lära sig nya saker. Individens egna beslutsmöjligheter gällande när, hur och var arbete och raster fördelas och utförs. Höga krav behöver inte betyda hög stress så länge individen har en hög kontroll (Grönlund 2007; Karasek & Theorell 1990).

2.2.1. Krav-kontrollmodellens fyra typer av arbeten

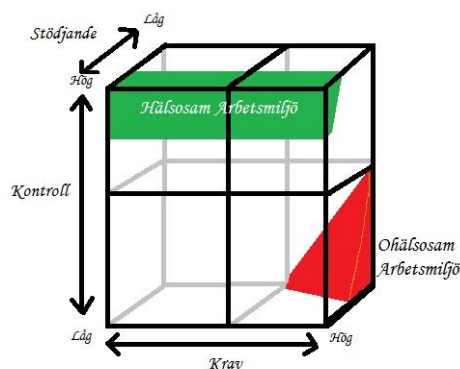
Vissa arbeten har en högre form av kontroll än andra, vilken inte kan hjälpas. Karasek & Theorell (1990) poängterar hur viktigt det är för individen, att få delta i sociala aktiviteter såsom informella ritualer i form av kaffe- och rökpauser. Social interaktion kan ge ett socialt stöd och på detta vis inverka spänningslösande på arbetet. Dement refererad i Karasek & Theorell (1990) menar att det är viktigt att om man inte har aktiviteter på arbetet som kan omvandla den negativa stressen till god energi så behövs något på fritiden som individen kan engagera sig i (Karasek & Theorell 1990). *Högstressarbeten* har höga krav och låg egenkontroll med begränsad handlingsfrihet. Högstressarbeten ökar risken för psykologisk påfrestning som kan ge sig till känna bland annat i form av oro, utmattning och depression. Resultatet av att leva med långvarig stress gör att kroppen kan ta skada av att energin som tillförs kroppen inte får möjlighet att kanaliseras på ett konstruktivt vis. Individer ges på grund av de höga kraven och den begränsade handlingsfriheten ingen möjlighet att omvandla stress i form av handling (Ibid. 1990). Arbeten där både egenkontrollen och de psykiska arbetskraven är höga, kallar Karasek och Theorell (1990) för *aktiva arbeten*. Aktiva arbeten karakteriseras av utmanande uppgifter som kräver stor prestation, utan inslag

av negativ, psykisk stress som återfinns i högstressarbeten. De stressorer och utmaningar som finns i arbetet, omvandlas i form av till exempel problemlösning och därmed finns endast lite stress som skulle kunna inverka negativt kvar. I teorin resulterar omvandlade stressorer positiv, i form av lärande och utveckling, vilket bidrar till hög produktivitet. Individer har en hög kontroll över sina aktiviteter och frihet att nyttja alla sina kompetenser och färdigheter för att nå önskat resultat. Grundtanken är att om man har hög kontroll och krav på sig så resulterar det i höga prestationer. En aktiv arbetare har även en aktiv fritid, vilket gör att stress kan få utlopp och omvandlas till energi både genom utförande av uppgifter och genom fritidsaktiviteter (Karasek & Theorell 1990). *Lågstressarbeten* kännetecknas av arbetsuppgifter med få krav och en hög grad av egenkontroll. Enligt Karasek och Theorell (1990) löper individer med lågstressarbeten en mindre risk än genomsnittet att råka ut för ansträng och arbetsrelaterad sjukdom. Denna grupp arbetare är både lyckligare och friskare än den genomsnittliga arbetaren, dock kan lågstressarbeten upplevas som otillfredsställande (Ibid. 1990). *Passiva arbeten* kännetecknas av både låga arbetskrav och låg grad av egenkontroll. Till exempel att individen avsaktar utmaningar i arbetet eller om en allt för rigid omgivning reglerar arbetaren till den grad att arbetaren inte kan utvecklas eller testa sina egna idéer för att påverka sin egen arbetsprestation. Ett passivt arbete kan medföra en gradvis minskning av inlärd färdigheter och kunskaper. Individerna passiviserar och Karasek och Theorell (1990) anser att fenomenet med negativ inlärning och gradvis förlorade färdigheter kan visa sig även på fritiden, då individer med passiva arbeten tenderar att vara mindre aktiva utanför arbetet. En gradvis minskning av färdigheter leder till att motivationen och produktiviteten sinar.

2.2.2. Krav-kontroll-stödmodellen

Johnson refererad i Karasek & Theorell (1990) visar att även socialt stöd i arbetet är av betydelse för individen. Det tillgodoser både grundläggande behov av gemenskap och fungerar som en buffert vid bristande jämvikt mellan egenkontrollen och arbetskrav.

Figur 2. Krav-kontroll-stödmodellen



(Fritt från Åborg)

Karasek och Theorell (1990) förklarar socialt stöd som emotionellt, värderande och instrumentellt stöd. Ett socialt stöd har olika funktioner, det emotionella stödet innebär att individer skall känna sig omtyckt av arbetskamrater och/eller ledning. Ett

värderande stöd innebär att individerna får feedback på arbetsinsatser och information om de gjort något bra eller dåligt. Det instrumentella sociala stödet kan likställas med ett samarbete mellan individer, kollegor och organisationen. Sociala kontakter och strukturer är viktiga och det påverkar människans grundläggande psykologiska processer, vilka är viktiga för både ett bibehållande av långsiktig hälsa och inhämtning av ny kunskap (Karasek & Theorell 1990). Angelöw refererar i Florin (2004) betonar vikten av att socialt stöd i arbetslivet. Ett svagt medmänskligt stöd från medarbetare och chefer inverkar negativt på individers hälsa enligt Angelöw. Angelöw anser att socialt stöd är viktigt, vilket stöder Johnsons (Karasek & Theorell 1990) påstående om att det sociala stödet kan förbättra individens hälsa och välbefinnande, reducera individens stressnivå och därmed fungera som en buffert under påtagliga stressituationer.

Kritik riktad mot krav-kontroll modellen

Att en hög egen kontroll hjälper individer att hantera stressfaktorer i arbetet utan att äventyra hälsa och välmående är en tanke som är djupt rotad bland både forskare och praktiker. Det är fler studier som stödjer denna tanke än studier som inte gör det (Grönlund 2007). Forskare har dock uppmärksammat att frihet kan göra det aktiva arbetet till en "honungsfälla" där de många viktiga och stimulerande arbetsuppgifterna, trots sin höga motivation kan leda till samma skadliga stressrelaterade halter hos individer som mindre fria arbete. Den egna kontrollen kan till och med förvärra problematiken runt individen och även i fria arbeten förekommer sömnsvårigheter och olust att gå till jobbet (Grönlund 2007; Thunman 2011). "Ju friare arbete, desto svårare att bli fri från arbetet" (Allvin et al 2006:150). Individens kontroll blir till ett tveeggat svärd. Förändringar såsom informationsteknikens utveckling, övergången från industri-till tjänstesamhälle och mer individualiserade livsmönster bidrar till att luckra upp ramar och regler som sedvanligt har styrt var, när och hur arbetet ska utföras. Individers frihet eller gränslöshet ställer denne inför nya utmaningar, då individen själv måste strukturera sin tillvaro, sätta upp mål i arbetet och dra gränser mellan arbete och fritid (Grönlund 2007).

Thunman har funnit att det förekommer hälsorisker i det aktiva arbetet och att skillnaden i ohälsa har minskat mellan personer i aktiva och spända arbeten och mellan arbetare och tjänstemän under 1990-talet. Vilket antyder att relationer mellan krav och kontroll inte längre är fullt så enkelt som krav-kontrollmodellen tidigare visat. Det finns även invändningar mot att den vidareutvecklade krav-kontroll-stödmodellen endast förklarar det stressfyllda i arbetet med hänvisning till själva arbetsplatsen och inte till individens hela situation. Vill säga att det gränslösa arbetet har gjort att inget idag är avskilt mot något annat och instabilitet och o-gränslöshet påverkar alla delar av individens omgivning. Arbetsvillkorens radikala förändringar gör att man börjar tala om det nya arbetslivet som "det gränslösa arbetet" (Thunman 2011).

2.3. Tidigare forskning

Gränslösa anställnings- och arbetsvillkor

Allvin, Wiklund, Härenstam & Aronsson (1999) fick fram under sina intervjustudier att det finns en osäkerhet hos anställda gällande arbetsuppgifter och tidsbegränsade anställningar. En frilansare kände att det var ett problem att jobben inte gick hand i

hand utan att flera uppdrag ofta kom samtidigt. Ett annat problem som Allvin et al såg i sin empiri var det faktum att anställningsformer idag är korta, vilket kan betyda att en individ har en anställning mellan augusti och tjugonde december och mellan sju januari och så vidare. Resultatet kan bli att arbetare i dessa fall inte är lediga under vinter och sommar, utan är arbetslösa och lever under en osäkerhet angående om deras korta anställning kommer att fortsätta nästa säsong. Det kan även vara så att små korta anställningar avlöser varandra vilket inte ger utrymme för vare sig ledighet eller semester. Konsekvenser av korta anställningar ger sig uttryck i att få vågar avvisa erbjudande om arbete av rädsla för att inte få en ny anställning. Huruvida individer är positivt eller negativt inställda till dessa lösa anställningsvillkor verkar till stor del bero på hur attraktiva de enskilda individerna är på arbetsmarknaden, det vill säga "individens egen anställningsbarhet".

Gränslösa och flexibla arbeten regleras inte genom en redan given och generell arbetstid. Det ligger istället på individens eget ansvar att bestämma när och vilka uppgifter som skall utföras. Det betyder att individen måste formulera sin egen arbetstid och de kriterier som formulerar det egna arbetet. Individen måste även kunna motivera sina val. Organisatoriska inre och yttre krav sätter höga krav på att individen skall vara bered på att ställa upp med kort varsel och kunna möta förväntningen som är ålagd individen. Det samma gäller individens egna val av arbetsplatsplacering, även här måste individen kunna motivera sitt val för att möta inre och yttre krav (Allvin et al 1999).

En flexibel organisation kräver att individer har kapacitet att ta ansvar för sina egna arbeten och det egna arbetslivet. De allt mer reducerade gränserna och riktlinjerna för arbetets utförande ställer anställda inför allt större krav på flexibilitet och ansvar. När gränser luckras upp måste individer på egen hand hitta nya referenspunkter att förhålla sig till (Thunman 2011). Thunman menar att hon har sett allt fler svenska forskare koppla samman den flexibla arbetsorganisationen med senaste tidens växande stressrelaterade ohälsa. Enligt henne stöder empiriska undersökningar denna koppling.

Studier gällande flexibla anställda stödjer sällan en positiv effekt för den anställda. Ändå måste det ses i relation till att vara en flexibel anställd kontra att inte ha en anställning över huvud taget. Om individen inte kan vara flexibel och om omorganisationer inte kan ske så kan inte marknadskraven tillmötesgå (Furåker et al 2007). Flexibiliteten är dock ofördelaktig för organisationen då osäkerheten i flexibiliteten reducerar arbetskraftens motivation och drivkraft till att bidra till organisationens mål (Claussen & Karlsson 2009).

Thunmans intervjupersoner berättar hur deras organisationer inledningsvis uppmuntrade självständighet, intervjupersonernas entusiastiska och initiativrika omsorger. Intervjupersonerna stärktes i sitt engagerade arbete och förverkligade sina altruistiska värden och därmed sig själva som personer. Intervjupersonerna fortsatte med att förklara hur deras organisationer var snabba i vändningarna. Organisationerna hade gjort nedskärningar och tog för de anställda snabba och ej delgivna och tydliga beslut. Diffusa och otydliga krav drev många av Thunmans respondenter till att utföra sysslor långt efter vad deras anställning krävde. Otydliga gränsdragningar gjorde att många aktiviteter utfördes på kvällstid och kallades för "trevliga aktiviteter".

Intervjupersonernas berättelser lyfter upp den diffusa gränsen mellan arbete och privatliv och att organisationerna kunde dra många fördelar av de otydliga gränserna mellan arbete och fritid. Thunman kunde inte själv utläsa några fördelar för de intervju personer som rörde sig i det diffusa gränslandet (Thunman 2011).

När arbetet blir flexibelt är det upp till individen att själv initiera och ta ansvar för sitt arbete, vilket kan betyda att två olika individer kan uppleva denna form av arbete på två helt olika vis (Allvin et al 1999). För en individ framstår flexibilitet som en personlig frihet, bort från yttre tvång och reglering. Individen är inte övervakad och styrd utifrån i sitt arbetsutförande, individen blir "empowerd" och ges möjligheten att förverkliga individuella intentioner och ambitioner parallellt med arbetsuppgifterna. Å andra sidan kan en sådan individualisering innebära ett utanförskap, vilket kan illustreras med att ansvaret för att individen skall ha rätt kunskap vid rätt tidpunkt ligger på individen själv. Om individen känner ett utanförskap och inte har tillgång till en social miljö på arbetsplatsen kan individen gå miste om spontana möten och idéutbyten. Ett annat exempel är att det gränslösa arbetet inte sätter upp tydliga mål och former för individens uppgiftsutförande. Otydliga mål gör det svårt att både ge och få bekräftelse för individens insatser.

Konsekvenser av det nya arbetet

Arbetsmiljöinspektionen synliggör tre tydliga exempel på där en individ kan stöta på svårigheter som måste hanteras i det gränslösa arbetslivet. Den första svårigheten är att det saknas tydliga kriterier för när arbetet är färdigt, tillräckligt och klart i ett gränslöst arbete. Den andra svårigheten är att det gränslösa arbetet suddar ut de förr så tydliga gränserna mellan arbetstid och fritid - många individer är alltid tillgängliga på grund av ny teknik. Den tredje svårigheten i det gränslösa arbetet är att många anställda behöver eller känner ett behov av att ta personlig ställning till etiska och ideologiska frågor i verksamheten då många anställda delar ansvarsområden (Arbetsmiljöverket 2008). Arbetsmiljöinspektionen ser en svårighet med att man inte med klarhet kan beskriva belastningsfaktorer i det psykosociala området på ett relevant sätt och i absoluta termer. Utan faktorerna, menar Arbetsmiljöinspektionen, måste bedömas utifrån balansen mellan individers arbetskrav och faktiska möjligheter att hantera eller kompensera kraven, vilket betyder att det är hur den enskilda individen upplever situationen som avgör hälsoriskerna och inte höga arbetskrav i sig. För vissa kan det visa sig stimulerande om kraven är förenade med goda möjligheter att överblicka situationen och individen har kunnighet nog att hantera situationen, samt att individen har tillräckliga möjligheter till återhämtning (Ibid. 2007). Arbetsmiljöinspektionen har kommit fram till vissa krav för att undvika att stress dränerar en individ. Det är viktigt för en individ att bli respekterad som en unik individ med en egen vilja att handla och som kan ansvara för sina egna handlingar. Ett annat krav är att individen upplever sig vara accepterad i och ingår i ett större socialt sammanhang. Om det infinner sig en känsla hos individen att denne har reduceras till ett verktyg för andras ambitioner skapar detta en mycket negativ belastning. Det är även viktigt att känna sig kompetent och att vara till nytta för omvärlden. Om individen inte känner ett stöd i sina handlingar kan det lätt uppstå känslor av hjälplöshet. En långvarig oro påverkar hälsan och oron kan mynna ut i känslan att individen inte klara av framtida krav (Ibid. 2007).

Krav-kontrollmodellen

Karaseks och Theorells modell är vida känd och väl testad inom den fysiologiska stressforskningen. Studier visar hur skadliga hormoner som frigörs vid hög arbetsbelastning och lite beslutsutrymme kan hindras påverka hjärtmuskeln om arbetet samtidigt tillfredsställer individens psykosociala behov. De hormoner som frigörs bygger upp en skyddande mur kring viktiga inre organ och ökar kroppens motståndskraft (Arbetsmiljöverket 2008). Studier visar även att grupper med höga krav, litet beslutsutrymme och dåligt socialt stöd har mer än dubbelt så hög risk för hjärt-kärlsjukdomar jämfört med grupper med låga krav, hög kontroll och högt stöd. Modellen har tidigt används för att förklara varför individer på längre nivåer i organisationer har stressymptom som hjärt- och kärlsjukdomar, samtidigt som de högre kraven högre upp i organisationer inte alls ger samma påföljder till individen (Thunman 2011).

Arbetsmiljöinspektionen har i sin rapport funnit faktorer som ökar individers möjligheter att hantera yttre krav. En individ behöver kunna ha en överblick över sin situation, ett beslutsutrymme, relevant information och struktur. Tillgängliga hjälpmedel och ett socialt stöd hjälper en individ att hantera sina krav, ett självbestämmande och ansvarstagande (Arbetsmiljöverket 2008).

Autonomi och socialt stöd

Många av de intervjupersoner Allvin et al (1999) använde sig av i sin studie var mycket självständiga och arbetade självständigt. Intervjupersonerna hade många sociala kontakter på arbetet, men arbetade inte med dem, snarare vid sidan av dem. Det kunde innebära att de arbetade själva gentemot kund eller att de arbetade som en individuell del i ett team. Gemensamt var dock att förväntningar låg på att individerna själva skulle upprätthålla och utveckla sin funktion och kompetens. Individerna måste själva initiera och ta ansvar. Vilket kan leda till att arbetet och organisationen får ett stort inflytande över individens liv. Det kan även innebära att individens egna liv och person får ett större inflytande över hur arbetet i organisationen utförs, vilket kontrasterar skarpt mot hur arbete traditionellt har reglerats (Allvin et al 1999).

Arbetsmiljöinspektionen har funnit stöd i sin litteratur angående att upplevelsen av ett socialt stöd minskar risker för ohälsa oberoende av vilken kombination av yttre krav och inre kontroll individer har. Individers sociala stöd kan förstärkas genom att individer får de instruktioner och den information som behövs, att det finns tillfällen för erfarenhetsutbyte och att individerna får ärligt menad uppmuntran vid behov. (Ibid. 1999). Tillfälliga organisationsformer, där arbetet är uppbyggt kring personliga kontaktnät och utpräglad målinriktning, följs av att individen måste ha tillskansat sig den kompetens som arbetet kräver innan individen ens påbörjar arbetet. Tillfälliga organisationsformer skapar ett Just-in-time lärande som karakteriseras av att det sällan finns tid och resurser för att ge individen möjlighet till reflektion och att växa in i sammanhanget. Ett Just-in-time lärande förhindrar att individen lär sig av sina misstag och under arbetets begränsade tidsrymd hinner de inte skaffa sig grundläggande erfarenheter (Allvin et al 1999, Allvin et al 2006).

3. Metod

I denna del presenteras tillvägagångssätt vid genomförande och bearbetning av det empiriska urvalet och etiska riktlinjer.

3.1 Metodologiskt tillvägagångssätt

För att kunna få en detaljerad förståelse av individer på tjänstemanna nivån och deras egna uppfattning och insikt om ett gränslöst arbete, är denna studie baserad på samtalsintervjuer (Ekholm & Fransson 1987, Esaiasson et al 2009). Intervjuerna utformades med hjälp av Ekholm & Fransson (1987) för att få fram en bra struktur på frågor och disposition.

I studien nyttjades enkom samtalsintervjuer, då denna kvalitativa metod ger intervjuaren och intervjupersonen ett växelsamspel, vilket gör att båda två hela tiden kan återkoppla till motparten för att förtydliga och säkra att den andre har förstått budskapet (Esaiasson Esaiasson, Gilljam, Oscarsson & Wängnerud 2009). Geografiska avstånd och tidsbrist bidrog till att några intervjuer genomfördes via telefon vilket inte gav ett lika naturligt flöde som en samtalsintervju ansikte mot ansikte skulle gett. På grund av bakgrundsljud var det inte alltid möjligt att spela in intervjuerna på diktafon, vilket bidrog till ett visst informationsbortfall. Vid dessa tillfällen skickades sammanställningen av intervjuerna till intervjupersonen för kontroll, om sammanställningen fick avslag togs den bort från empirin och användes ej i den färdiga produkten. Totalt genomfördes sju samtalsintervjuer, varav två genomfördes via personligt möte på en plats där intervjupersonerna kände sig trygga och fem genomfördes via telefon, vid tidpunkter valda av intervjupersonerna.

Intervjuerna var indelade i fem teman, där det första inledande temat var just inledande frågor som banade väg för de frågor som följde. Alla frågor var öppna för att locka intervjupersonerna att svara uttömmande, vilket gjorde att de kunde låta tankarna vandra och komma på mer saker de ville ha sagt. De inledande frågorna avgjorde utformningen av de följande frågorna och stickspår förekom. Dessa frågor bestod av frågor rörande personens bakgrund, position i organisationen och frågor om organisationen. Det andra temat gällde anställningens natur och var uppbyggd av frågor rörande hur arbetsutförandet ser ut för intervjupersonerna och medarbetarna, hur och när informationsinhämtning gällande arbetsutförandet sker och deras självbestämmande. Det tredje temat gällde psykosocial arbetsmiljö och innefattade frågor kring hur företaget definierade en psykosocial arbetsmiljö. Hur den psykosociala arbetsmiljön hanterades av organisationen och medarbetarna, och i vilken grad medarbetarna kunde påverka sin psykosociala arbetsmiljö. Det fjärde temat gällde stress och handlade om hur organisationen hanterade problematiken runt stress och vad organisationen gjorde för att hjälpa en medarbetare som känner stress. Det femte och sista temat handlade om fritiden och rör frågor om hur mycket av arbetet som utövas på fritid och hur mycket av privatlivet som tas med till arbetet. Här togs även frågor upp gällande symboliska gränser mellan arbete och fritid.

Det finns andra metoder att nyttja men för denna studie visade de sig vara otillräckliga och opraktiska, Esaiasson et al nämner några tillvägagångssätt. *Direktobservationer*, ger observatören en möjlighet att observera allt med egna ögon. Det skulle dock inte gå att observera intervjupersonernas egna tankar och minnen. Det skulle även visa sig oerhört tidskrävande på grund av geografisk spridning och kund – kund sekretess som de flesta tjänsteföretag har idag. Att nyttja *fokusgrupper* skulle kunna visa sig vara till hjälp för denna form av studie eftersom användningen av fokusgrupper skulle minska den reella tid intervjuaren lägga på intervjun. Det skulle även ge deltagarna i fokusgruppen tankeutveckling. Fokusgrupper är dock inte möjlig då det är svårt och att inte tala om nästan omöjlig att samla en fokusgrupp på grund av den geografiska spridningen och att få till en träff mellan konkurrerande företagsrepresentanter som öppet skall tala om sina strategier och sin interna psykosociala arbetsmiljöpolicy. *Experiment* har inget värde alls i denna studie (Esaiasson et al 2009).

3.2. Omfång och avgränsning

Denna studie innefattar arbetande människor mitt i sitt gränslösa arbete. Deras uttryckta känslor av yttre krav och inre kontroll och deras uttryckta känslor angående när de får eller inte får stöd i sitt arbete. Studiens avgränsningar är att fokus har legat på individer i gränslöst arbete och har då bortsett från kön och etnicitet.

3.3. Procedur

Urvalskriterierna av intervjupersonerna har inte bara regleras av begränsningarna i studien utan även av en svårhet att få tag på frivilliga. Fokus och intresse har legat i att få reda på hur arbetande människor mitt i sitt gränslösa arbete hanterar frågor rörande stress, psykosocial arbetsmiljö och vilket stöd de får. Kanske är det på grund av att de tillfrågade befinner sig mitt i sitt gränslösa arbete som har gjort det svårt för tillfrågade att ta sig tid till att medverka med kort varsel.

Denna studie har följt Grant McCrackers (Esaiasson et al 2009:291f) allmänna råd gällande val av intervjupersoner. McCrackers förespråkar att intervjupersonerna skall vara *främlingar* – intervjuaren och respondent skall inte vara bekanta med varandra sedan innan och kan därmed upprätthålla en opartisk, vetenskaplig distans till varandra och materialet. Intervjupersonerna skall inte vara "*subjektiva*" experter – intervjupersonerna har inte någon expertkompetens inom området förutom sina egna erfarenheter. Det skall vara ett *litet antal intervjuer* – tillräcklig mängd intervjupersoner för att uppnå en teoretisk mättnad, det vill säga inga nya aspekter tillkommer efter detta respondentantal med tanke på urvalskriterierna. Det var även viktigt att intervjupersonerna utför tjänstemannauppgifter på en organisation som utför tjänster gentemot kund. Dessa kriterier bortser ifrån intervjupersonernas bakgrund i form av utbildning, kön och etnicitet. Det gör inget för studien att dessa kriterier är borträknade då frågeställningen inte kräver dessa faktorer.

Sexton intervjupersoner söktes via e-post och flera av namnen tillkom tack vare tips från intervjupersoner efter genomförd intervju och kontakter på Göteborgs Universitet. Åtta hörde av sig och var villiga att ställa upp på en intervju med kort varsel. Åtta

intervjuer planerades under veckorna 18 till 20 år 2012. Två föll bort på grund av att en tog tillbaka sin medverkan och intervjun används ej i undersökningen och en intervju föll bort på grund av tidsbrists från den tilltänka intervjupersonens sida. De intervjuade anonymiserades och fick nya fiktiva namn som symboliserade deras kön men ej deras ålder.

Intervjupersonerna i studien

Anna är anställd i ett litet företag som arbetar med organisationsutveckling gentemot andra företag som kunder. Ben är egenföretagare inom IT sedan 12 år tillbaka och arbetar gentemot andra företag som kunder. Calle är anställd på en statlig myndighet och har för tillfället hand om planeringsfrågor. Dalia är psykolog och anställd på ett företag som antar konsultuppdrag gällande psykosocial arbetsmiljö. Ella är rektor på en grundskola och en särskola och arbetar i enlighet med bland annat styrdokument och läroplaner. Gry är delägare i ett litet företag som arbetar gentemot företag som kund med att förebygga ohälsa.

3.4. Etik

En intervjuare som utomstående kan ställa frågor som intervjupersoner aldrig ställt sig själva, vilket kan röra upp flertalet känslor hos intervjupersonerna och frågorna kan resultera i känslor av obehag. Det är viktigt att intervjufrågor utformas på ett sådant vis att det få en teoretisk mättnad och att inte ställa onödiga frågor som kan leda till obehag hos intervjupersonerna (Ekholm & Fransson 1987, Silverman 2006). Utefter dessa dilemman, har etiska riktlinjer tagits i beaktande rörande intervjuerna för att minska risken för känslor av obehag hos intervjupersonerna uppkommer (VR 2002). För det första medvetengjordes intervjupersonerna om att de intervjuades för en vetenskaplig studie som senare skulle leda till en kandidatuppsats vid Institutionen för pedagogik och specialpedagogik, Göteborgs universitet. De medvetengjordes om att studien bearbetar frågor rörande när gränsen mellan fritid och arbete suddas ut. För det andra förklarades deltagandet frivilligt och att om de så ville, kunde avbryta sin medverkan, när de så önskade. I de fall då det var möjligt att spela in intervjuerna på diktafon för vidare bearbetning gav de sitt medgivande. Inspelningar, transkriberingar och anteckningar från intervjuerna finns tillgänglig i det fall intervjupersonerna vill ta del av sin intervju innan publicering. För det tredje meddelades intervjupersonerna innan intervjun att deras medverkan och deras företag skulle anonymiseras och på grund av detta är namnen i studien fiktiva.

3.5. Analysstadiet

Svaren analyserades med hjälp av Kvaales (Esaiasson et al 2009:305f) två olika typer av sammanfattningstekniker, kategorisering och koncentrerings. *Kategorisering* nyttjades för att kartlägga svar. *Koncentration* av intervjuerna baserades på tematiska och ibland likartade svar.

3.6. Generalisering

Generaliserbarhet är ofta i fokus vid intervjustudier. I fråga om generaliserbarhet, kan man fundera på om studiens resultat är främst ett lokalt intresse eller om det går att överföra till en annan relevant situation (Kvale & Brinkmann 2009). Om omständigheterna i denna studie är av den sorten att en läsare kan klargöra argument för en överföring, borde läsaren kunna skatta hållbarheten i generaliseringen. Detta leder till att studien är en läsarbaserad analytisk generalisering och att läsaren själv kommer bedöma möjligheten angående en generalisering av resultatet till en annan situation baserad på kontextuella beskrivningar av studien. Detta betyder att läsaren själv kan ställa sig frågan "kan det vara möjligt att det ser ut så här i andra organisationer och anställningssituationer?"

4. Empiri och analys

4.1. Intervjupersonernas bakgrund

Namnen är fiktiva för att respondenterna och deras företag skall kunna behålla sin anonymitet. Här följer en kort presentation av intervjupersonerna.

Anna

Anna arbetar som projektledare på en, enligt henne, liten organisation i en svensk storstad som arbetar med organisationsutveckling. Anna har en bakgrund som stresskonsult och ser inte att det längre finns något naturligt sätt för individen att koppla av. Anna tror att väldigt många som jobbar med processer, tar med sig jobbet hem och funderar ut lösningar. Alla på företaget har gått en utbildning för grupp och ledare (UGL). Företagets psykosociala arbetsmiljöpolicy och filosofi går på ett vis, hand i hand med vad de får lära sig på UGL och hur de skall utveckla sig själva. Om de tar kontakt med chefen och säger att de inte mår bra, då får de stöd av chefen att växla ned.

Ben

Ben har arbetat inom IT-branschen i över 20 år och startade sitt företag för 12 år sedan. Företaget verkar i en svensk storstad och har cirka 45 organisationer runt om i Sverige som kunder. Ben är ensam ägare och VD. Han är även projektledare och försöker trappa ned sin konsultationstid för att kunna ägna sig mer åt administrativa uppgifter.

Calle

Calle arbetar för en statlig myndighet, med över 6000 anställda runt om i Sverige. Han har i grunden en utbildning som kan liknas vid dagens miljöinspektör. Calle är nu stationerad på huvudkontoret som är beläget i en mindre svensk stad och har tidigare varit stationerad på flertalet ställen runt om i Sverige. Calle arbetar just nu med planeringsfrågor. Han har cirka 100 medarbetare som arbetar med samma frågor som honom och alla arbetar med väldigt kvalificerade uppgifter. I Calles organisation har de något som kallas för *förtroendearbetstid* vilket betyder att de har en arbetsvecka på cirka 40 timmar. Dessa 40 timmar kan förläggas var och när det passar dem och deras egna privata scheman.

Dalia

Dalia är anställd i en organisation med cirka 35 anställda. Organisationen arbetar med företagshälsovård och har uppdrag gentemot stora och små kunder. Dalia är psykolog och arbetar med konsultuppdrag gällande psykosocial arbetsmiljö. Det kan gälla vitt skilda uppgifter såsom utbildningar, grupputveckling, rehabilitering, individstöd, krishantering och så vidare. Trots att de ständigt arbetar med psykosocial arbetsmiljö har företaget inte fastslagit en för företaget definiering av begreppet. Uppdragen delegeras från Dalias chefer och medarbetarna har individuella almanackor i vilka de reglerar sin egen arbetstid och detta sker på eget ansvar.

Ella

Ella arbetar som skolledare och rektor på en skola belägen i en kranskommun till en större svensk stad, Ella har 45 medarbetare. Halva Ellas tjänst är tillägnat en reguljär grundskola belägen i ett socioekonomiskt belastat område och halva hennes tjänst är tillägnad en särskola och en skola för döv/blindfödda barn. Ella kan påverka sitt uppdrag till viss del, men i stort så har hon bland annat statliga och kommunala styrdokument och läroplaner att förhålla sig till. Dessa är "vad" som är bestämt medan hon har lite friare tyglar att bestämma tillsammans med sina medarbetare "hur" det skall genomföras. Ella anser att psykosociala frågor hanteras väldigt bra på hennes arbetsplats, men hon tror även att det beror på vilket ledarskap som råder. Spontant så anser inte Ella att de är så bra på hennes arbetsplats att hantera stress. Men det är viktigt att inse att man inte alltid kan prestera till 110 % och att man kan behöva sovra i arbetsuppgifter.

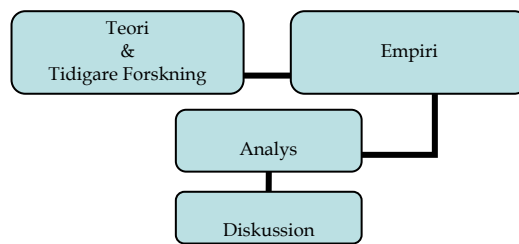
Gry

Gry är delägare och vice VD för en liten organisation som arbetar med att hjälpa företag att kunna arbeta med att förebygga ohälsa på ett professionellt vis. Organisationen arbetar med sina kunder för att de skall kunna få till en livsstilsförändring, och att kunderna ska öka sin hälsomedvetenhet. Hälsa är ingen HR fråga - det är en ledarfråga! Målet är att det nya sättet att se på hälsa integreras i företaget på ett sådant vis att kunderna inte skall behöva ha vidare hjälp av konsulter i framtiden gällande arbetsmiljön. Gry kan se att stress blir allt vanligare i den storstad som hon är mestadels verksam i. Det är vanligt att många har svårt att få ihop det då de både har arbetsrelaterad stress och privat stress.

4.2. Analys

I analysen kommer empirin att belysas närmre genom vald teori och tidigare forskning. Analysen sker i enlighet med *kategorisering* och *koncentration*. Teori och tidigare forskning leds igenom empiri och sammanstrålar i analysen. Enbart intervjupersonerna Anna och Ben är direkt citerade, då endast dessa intervjuer är citerbara.

Figur 3. Analytiskt flödesschema



(Egen kreation)

4.2.1. Ett gränslöst arbete kräver flexibilitet

Ett gränslöst arbete kräver flexibilitet och alla intervjuade arbetar direkt eller indirekt på kontor och mot kund, vilket resulterar i att deras arbeten är ganska mobila och kan utföras så länge de antingen är fysiskt på respektive plats eller så länge de har mottagning på sina mobiler (Allvin et al 2006).

Organisationer som arbetar väldigt tydligt mot kunder måste organisera sitt arbete på ett annat vis än organisationer som har mer distans till sina kunder, på grund av både ny teknik, kunder och samhället i stort. Speciellt intervjupersonerna Anna, Ben, Dalia och Gry behöver vara flexibla för att möta de nya kraven med att både arbeta på kontoret och på annan ort, vilket är en ganska ny flexibilitetsform som svar på kundernas ökade makt på marknaden (Claussen & Karlsson 2009). För att organisationer skall vara flexibla gentemot deras kunder behöver deras medlemmar i sin tur vara flexibla för att organisationerna skall kunna tillmötesgå bland annat kundkrav och regelverk (Eriksson & Karlsson 1995; Karlsson & Eriksson 2000; Claussen & Karlsson 2009).

På Dalias arbetsplats är det kutym att reglera sitt arbete självständigt, vilket lätt kan resultera i att de arbetar för mycket då kundernas behov styr arbetstid och takt. Anna poängterar den egna individens ansvar att ta kontroll över sitt arbete för att nå målen, vilket även det gränslösa arbetet betonar (Karlsson & Eriksson 2000).

Vi lägger upp vår arbetstid själv och har individuella mål som vi stämmer av med vår chef en gång i halvåret om hur det går och som kopplas in i utvecklingssamtalen. Men det finns ingen som talar om för mig om hur jag skall lägga upp mitt arbete, och jag får ta egna initiativ själv också. Stor frihet och flexibilitet, men med önskvärda mål (Anna).

4.2.2. Krav, kontroll och stöd i praktiken

Enligt krav-kontrollmodellen (Karasek och Theorell 1990) betonas *Hög "Stress" Arbeten* av individens höga krav och låga egenkontroll med begränsad handlingsfrihet. I enlighet med detta kategoriseras Ella och hennes medarbetare in i ett Hög "Stress" Arbete, då organisationen har många regelverk, läroplaner och styrdokument att förhålla sig till. Det som kan skydda arbetarna mot allt för höga halter av stress i detta fall, kan vara Ellas stora intresse av psykosocial arbetsmiljö och att hon känner sig trygg i sin roll som ledare. Som Ella säger så lever lärare i väldigt sträng miljö då det är mycket tryck

uppifrån. Trycket uppifrån är deras "vad" att förhålla sig till, men Ella kan i sitt uppdrag till viss del bestämma tillsammans med sina medarbetare "hur" det skall genomföras. Med hjälp av Karaseks och Theorells modell (Ibid. 1990), tolkas intervjupersonernas uttalanden som att Anna, Ben, Calle, Dalia och Gry kategoriseras in i *Aktiva Arbeten*. De har höga arbetskrav och hög egenkontroll och de har stora möjligheter att själva lägga upp sina arbetstider och har individuella mål och krav. Dalia kan dock tycka att med tanke på hennes organisations expertis borde organisationen vara bättre än den är på att ta vara på konsulternas kompetenser.

Anna anser att ett företag, för att vara ett moget företag ska ha en förståelse för individers olika förutsättningar, med speciell betoning på enskilda individers begränsningar. Speciellt en av Bens anställda arbetar med arbetsrelaterade frågor på fritiden som en hobby och Ben vet inte hur han skall kunna hindra någon från att utföra något som de själva vill göra på sin egen fritid. Calles organisation arbetar aktivt med sitt medarbetarindex och genom det tar individerna själva sitt ansvar för att öppna upp för förändring. Calle fortsätter med att säga att arbetstiden är beräknad till 40 timmar i veckan och allt arbetsrelaterat skall få plats under dessa timmar, men medarbetarna är oftast så engagerade i sina uppgifter att de sitter på oavlönad tid hemma. "Att försöka hindra dem, är som att försöka stoppa en rusande tjur". Dalia menar att en vanlig källa till stress är organisatorisk osäkerhet och otydlighet i ledarskap. Ella tycker att psykosociala frågor hanteras på ett bra vis på hennes arbetsplats, vilket hon tror beror på det rådande ledarskapet. Gry är tydlig med att poängtera att hon inte tror att anställdas hälsa är en HR fråga utan en ledarfråga.

Men det är viktigt med en slags ärlighet och det måste alla företag veta att människors liv går i olika cykler och det kommer inte vara en rak banna - såhär bara. Det ingår på ett företag att kunna ta hänsyn till att medarbetarna, det händer saker. Jag tror att det är ett moget företag som kan det, och så är det inte med alla företag, vissa vill ju bara att människan skall vara på topp och prestera på högsta nivå hela tiden, och jag har svårt att tro att en människa kan göra det ett helt liv. Det måste finnas en hänsyn och kunskap från företagets sida, annars tror jag det blir stressiga situationer (Anna).

Det är en viss sorts individ som söker sig till aktiva och stundom stressande arbeten och individerna är oftast väldigt drivna och tycker om sitt arbete. Anna har haft perioder i sitt arbete då hon tar med sig arbetet hem dels för att det är väldigt intressant, dels för att hinna med. Detta resulterar i att hon lever med processen i huvudet, dag som natt. Intervjupersonerna säger själva att det är frihet under ansvar och att arbetet innebär ett stort egenansvar. Att göra något man gillar och sedan finna det övermäktigt kan kännas som ett nederlag. Alla klarar inte av att erkänna sig otillräckliga.

Det som är viktigt att trycka på är ju inte bara om man jobbar konkret hemma eller efter sin arbetstid utan det är också processen i hjärnan, alltså tankemässigt. Och det är väldigt svårt att mäta. Det handlar om hur man hanterar den mentala biten, jag kan ju inte ta betalt för att jag ligger vaken på nätterna och tänker. Det handlar inte bara om att man tar med sin en packe papper hem, eller kollar mail på datorn. Och sedan, vad ger energi och vad ger inte energi? Det är väl inte så viktigt om det är jobb eller inte. Vad dränerar dig och vad dränerar dig inte? Vad dränerar dig och vad det dig energi? Det kan vara tankar som bidrar till något positivt, men att man inte

tar på sig saker som skäl tid och vad som är ohälsosamt. Det handlar även om att hitta andra rutiner, plocka vitsippor, springa eller greja i rabatten (Anna).

Jag tror det är viktigare att få ur sig saker och ting som man sitter med, att ha någon att tala med, snarare än att man gör en jobbgrej på fritiden. Det måste finnas något skyddsnet, det är heller inte ok att kapsla in det och låssas som det inte hänt bara för att arbetstiden är slut och du skall gå hem. Det är andra dilemman nu än förr med att ta jobbet med sig hem och balansen i livet. Om du har bra balans i livet, om du får uttryck och stöd att förstå den arbetsituation om den är tung eller jobbig. Det är viktigt med stöd, när en person är sårbar är kanske en annan starkare. Men det är fortfarande upp till var och en att säga att de behöver hjälp. Men problemet är ju oftast att man är för duktig och för ansvarfull, och då bär man för mycket på sina axlar och då går det inte längre. I slutänden handlar det om egenansvar än att bli offer för någonting. Om man aldrig lyssnar på sin egen röst utan bara på alla "bör" och "måsten" så tappar man bort sig själv i bruset... //... Problemet är när man har känslan av att inte räcka till! Det är då man börjar nojja sig (Anna).

I Calles organisation får medarbetarna genomgå en omfattande enkätundersökning vartannat år. Efter förra omorganiseringen var ett viktigt svar att medarbetarna inte kände sig tillräckligt sedda och att deras kompetenser inte togs till vara på rätt sätt. När den Motiverade medarbetarindexundersökningen var klar sammanställdes resultaten och en handlingsplan genomfördes. Ett annat svar som är vanligt är att medarbetarna får för lite lön, vilket Calle inte kan hålla med om. De får ganska bra betalt, däremot har de en väldigt hög och tillfälligt ansträngd arbetsbörda. Det finns över 6000 medarbetare i organisationen utsprid på olika avdelningar runt om Sverige. Detta kan försvåra för små att få sin röst hörd då undersökningens utformning skall skydda små avdelningar. Om avdelningarna är för små finns det en chans att spåra ett visst svar till en viss anställd. Men skulle något missas i undersökningen går det att ha ett medarbetarsamtal en gång per år vilket känns bra. Calle anser att han kan tala med sin chef. När intervjupersonerna får socialt stöd från medarbetare och chefer stärks de som individer och klarar uppgifterna lättare trots en känsla av stress (Karasek och Theorell 1990).

Precis som Allvin et al (1999) såg i sina studier, ser man i denna studie att individerna har ett väldigt högt självbestämmande. Det är upp till individen själv att initiera och ta ansvar för sitt eget arbete, vilket kan leda till att individen blir stärkt av tanken att samtidigt kunna förverkliga sig själv. Men det kan även leda till att ansvaret för att individen skall ha rätt kunskap vid rätt tidpunkt ligger på individen själv (Allvin et al 1999). Ben som har ett litet företag anser att det bara fungera om alla är självbestämmande och att den självständiga styrkan möjliggör att de öppet kan diskutera uppgiftsrelaterad problematik.

Svårigheter med det gränslösa arbetet

Arbetsmiljöinspektionen synliggör tre tydliga exempel på situationer i vilka en individ kan stöta på svårigheter som måste hanteras i det gränslösa arbetslivet. Det saknas tydliga kriterier för när arbetet är färdigt eftersom det inte finns några tydliga gränser mellan arbetstid och fritid och många anställda måste ta personlig ställning till etiska och ideologiska frågor i verksamheten (Arbetsmiljöverket 2008). "Ju friare arbete, desto svårare att bli fri från arbetet" (Allvin et al 2006:150). Friheten och den otydliga gränsdragningen kan leda till vad Grönlund (2007) kallar en "höningsfälla" vilket

resulterar i att individer med hög motivation har svårt att bland annat se när arbetet är avslutat. Lika mycket som att det är ett egenansvar att utföra uppgifterna så är individer även ansvariga för att skaffa sig de verktyg de behöver för att utföra uppgiften och att vara starka nog att meddela om de inte klarar av uppgiften. Alla intervjupersonerna uttalade att de och deras medarbetare ibland kunde ha svårt att veta när deras arbete var klart och att de kunde ha svårt att veta var gränsen mellan att arbeta och vara fri gick. Detta är speciellt svårt för Dalia som reglerar sin egen tid i en privat kalender och Calle som har en väldigt lös form av arbetstidsreglering kallad förtroendearbetstid. Calle förtydligar detta genom exemplet att det är svårt att separera privatlivet och arbetet, eftersom mycket arbete sker på kvällstid och dagarna kan gå åt till tandläkare, bankärenden och så vidare. Gällande etiska och ideologiska frågor i verksamheten kan det tolkas som att en arbetare aldrig blir riktigt fri från att vara en representant från företaget trots att den gör något privat. Anna känner en stor förändring i dag mot hur det var för bara tio år sedan. Hon tror att individer är mer medvetna idag än förr om att de bär med sig sitt varumärke och att det de gör som privatpersoner reflekteras mot deras organisation och känslan av att inte få vara privat kan leda till stress. Och Calle har stundom väldigt tydligt känt av att han inte helt har kunnat vara privat utan att hans handlande kan ge organisationen ett dåligt rykte. Calle ser det dock inte som en växande trend, utan att betoningen ligger på vilken stationering och vilka ansvarsområde individen har.

På något sätt är man alltid bärare av det företaget man jobbar med ändå. Om jag betar mig odrägligt privat så ser det ändå inte bra ut för mitt företag som varumärken så man har ju ändå ett ansvar att stå upp för och tänka på det (Anna).

Inre kontroll och stöd i praktiken

En hög inre kontroll bidrar till att individerna själva kan ta de raster de behöver, när de behöver dem och då få möjlighet att medverka i informella ritualer (Karasek & Theorell 1990). Både Anna och Ben betecknar sina respektive arbetsplatser som små och där försöker de samlas och ta gemensamma raster och har då en möjlighet att på ett avslappnat vis bolla idéer. Ingen skall behöva sitta ensam. Dalia menar att ett stort socialt stöd kommer från medarbetare då de dryftar gemensamma irritationer i korridorerna. Vetskapen om att man inte är ensam är ett sätt att hantera stress.

Vi har mycket möten, det är sällan någon som sitter ensam och dricker kaffe, vi försöker invänta varandra så att vi kan sitta och prata om det finns något vi behöver prata om (Ben).

Vi har samling en gång i veckan och en gemensam fika en gång i veckan med ett tema då vi läst en bok och diskuterar den och så. Ibland måste man prioritera andra möten, men om man är här så är man med på dessa aktiviteter... (Anna).

Grys företag är precis som Annas och Bens företag litet och för att kunna minimera en känsla av stress tycker Gry det är viktigt att sätta sig ned och prata om varandras olika arbetssätt och hur de skall kunna sammanföras vid gemensamma uppgifter. Det är viktigt att vara medveten om att stressnivån är olika för olika personer och att olika personer blir stressade av olika saker. Ett exempel är att vissa vill ha lång framförhållning och andra anser det sporrande att få reda på något i sista minuten. För

att kunna hantera stressen är det viktigt att alla som arbetar med samma uppgift hittar en gemensam nivå, där de kan enas om tillvägagångssätt och mål. Ett av Grys viktigaste vapen mot stress är planering och vetskapen om hur målet skall se ut. Är hon förberedd klarar hon en tyngre börda. Gry har iakttagit på andra företag, att decentraliseringen har frikopplat utövarna från målet och detta gör att de har svårt att planera och får då svårare att be om hjälp om uppgiften blir dem övermäktig. Och detta, tror Gry, leder till stress eftersom att de inte vågar berätta att de inte har alla uppgifter och vågar be om hjälp. De vågar inte visa sig svaga och de är rädda om sitt jobb. Gry anser att det är viktigt att behålla någon slags positivism. Måste kunna hjälpa varandra och skratta och man måste kunna skoja även om det är "kniven mot strupen."

Psykosocial arbetsmiljö enligt Arbetsmiljöverket är att ta i akt vissa faktorer som kan vara skadliga för individers psykiska hälsa. Exempel på skadliga faktorer är högt arbetstempo, oklara roller och förväntningar på arbetsinsatser och anställningsotrygghet. Det man skall akta sig för är faktorer som definierar ett gränslöst arbete och flexibilitet (AV 2012). Intervjupersonerna har det gemensamt att deras organisationer försöker arbeta med psykosociala arbetsmiljöfrågor i någon form och många av organisationerna arbetar dagligen implicit med den psykosociala arbetsmiljön även om de inte alltid har tid att metakommunicera den och göra den explicit. Enligt Karasek och Theorell (1990) har en aktiv arbetare även en aktiv fritid, vilket gör att stress som dränerar kroppen på energi kan få utlopp och omvandlas till ny energi både genom utförande av uppgifter och fritidsaktiviteter. Senare års studier har dock visat sig att återhämtning via fritidsaktiviteter blir allt svårare att åstadkomma (Hildingsson et al 2006). Gry använder en kombination av stressreducerande verktyg i sin vardag, såsom fysisk rörelse, motion och andningsövningar i form av meditation. På Bens företag har de många gemensamma fritidsaktiviteter för att omvandla stress till ny energi.

Rent privat socialt gör vi mycket saker ihop, gå på puben, åker MC ihop, bowling. Utan tvekan är detta ett sätt för oss att hantera stressen som kan bli av arbetet. Man lär sig koppla av tillsammans om man tar en öl, eller bowlar tillsammans utanför arbetet. Då får man med sig det in i det dagliga arbetet (Ben).

Sättet vi lever på idag leder till en rad sjukdomar som vi inte levt med förr. Dessa "samsjukdomar" är kopplade till vårt samhälle, samvaro, samliv och samarbete. Samsjukdomarna gestaltas i form av oro, ångest, depression, sömnsvårighet och trötthet (Thunman 2011:6). Det gränslösa arbetet är kopplat till dessa samsjukdomar och det sociala stödet och kontakten i arbetet är en viktig faktor för att reducera individens känsla av stress. Om individens stressnivå sänks förbättras hälsan och detta fungerar som en buffert under påtagliga stressituationer. Socialt stöd är ett av de viktigaste hjälpmedlen för individen, eftersom stress dränerar (Arbetsmiljöverket 2008; Allvin et al 1999; Allvin et al 2006). De intervjuade säger att om de får en för hög halt av stress är det till chefen de går för att få hjälp och avlastning.

Om vi tar kontakt med chefen och säger att vi inte mår bra, då får vi stöd av chefen att stoppa så att säga. Hälsan är viktigt men det finns ingen som spejar och ser hur folk mår hela tiden, utan det får man ta ansvar över själv. Det har hänt mig själv då det har varit så mycket så att jag har behövt hjälp med att prioritera, och då får man sätta sig ner och gå igenom arbetsuppgifter för att se vad man kan delegera. Det har

till och med hänt att min chef har sagt att nu gör du det här, det är viktigt och det andra tar jag hand om. Det har hänt andra också. Det vet vi ju, det måste man akta sig för, såsom ansökningar och deadlines, det är inte alltid så enkelt (Anna).

Calle säger att det inte händer så ofta nu för tiden att kollegor "går i väggen" eller blir utbrända, vilket Calle tror kan bero på det naturliga urvalet. De som inte klarar tempot har redan sållats bort. Calle tänker på speciellt ett fall, en kvinna som var väldigt ansvarstagande och engagerad. Hon fick ett nytt uppdrag efter en omorganisering och det dränerade henne. Calle spekulerar i om hon hade fel arbetssätt. Kvinnan hade ett väldigt detaljerat arbetssätt och förmodligen borde hon inte gett uppgifterna så mycket energi som hon gjorde.

Många av intervjupersonerna har i någon form möjlighet att aktivt söka den information och kunskap som de anses behöva för att utföra uppgifterna som ålagts dem. Detta indikerar att de ligger långt ut på Karaseks och Theorells aktivitetsdiagonal, vilket är bra ur inlärningssynpunkt (1990). Dalia anser dock att hennes organisation behandlar det individuella kunskapsinhämtandet väldigt osystematiskt. Ibland får de anställda stöttning och material, och ibland inte. Utgången är inte alltid självklar vilket medarbetarna har klagat på. Calle å sin sida menar att i hans organisation finns den kunskap de behöver för sitt yrkesutförande och det är själva arbetets kärna. Organisationskulturen uppmuntrar till ett livslångt lärande och detta, tycker Calle, förhindrar att kollegorna blir uttråkade. Att medarbetarna får den kunskap de behöver är väldigt viktigt eftersom lärandet är inbyggt i organisationens verksamhetsidé.

Det gränslösa arbetet och de yttre kraven balanseras av intervjupersonernas inre kontroll. Möjlighet att fatta egna kvalificerade beslut minskar höga halter av stress (Grönlund 2007). De intervjuade har möjligheten att inhämta kunskap på arbetstid, men många av dem passar på att göra detta på kvällar eller helger. Gry explicitgör detta val med att säga att det inte finns tid för reflektion om man stressar igenom en läsning mellan andra arbetsuppgifter. Då tar hon hellre med sig läsningen hem för att få ut mer kvalitet av den, vilket kan visa sig vara en bra strategi för att undvika ett "just-in-time" lärande (Allvin et al 1999, Allvin et al 2006).

Ben menar att en liten organisation som hans fungerar eftersom alla hans anställda är självgående och har tilltro till sin egen kompetens. Ben anser att små organisationer är beroende av de anställdas höga självbestämmande. Calle å sin sida tror att det underlättar för individers lärande och självbestämmande om organisationen är stor då han tror att mindre organisationer inte kan ge de anställda samma möjligheter till utveckling som stora organisationer.

4.2.3. Teknostress

När intervjupersonerna talade om svårigheterna med gränsdragningen mellan arbete och fritid kom arbetstelefoner och e-post upp. När de fick smartphones på Annas arbetsplats insåg hon att hon mycket oftare än förr svarade på e-post och kunde även fortsätta svara på e-post efter arbetstid. Anna känner att ett överdrivet användande av smartphone kan leda till ett beteendemönster som hon inte riktigt styr över och det sätter igång tankar hos henne.

Förr var det mer på liv och död om jag inte svarat på ett endaste litet mail med en liten förfrågan som någon har skickat, då kände man sig lite dum och ansvarslös men jag har lite mer avslappnad relation till mail nu. Men där är vi alla olika (Anna).

Ben tror att om en organisation skall kunna ge sina medlemmar förutsättningar för att hantera sitt gränslösa arbete måste organisationen dra hårda gränser för hur just arbetsmobil och e-post används. Ben tror att små företag nog alltid är mer drabbade av teknostressen än andra, då mycket av kommunikationen med kunder sker via telefon och e-post. Ben säger själv att han inte har "råd" att stänga av telefonen förrän väldigt sent på kvällen.

En viktig gräns för var gränsen mellan arbete och fritiden går är det här med mail och mobiltelefoner. Det är viktiga frågor idag, hur man handskas med mail och mobiltelefoner. Många har ju sina arbetstelefoner även på fritiden och däri kommer ju jobben. Om det kommer in jobb kommer de ju via mail och mobiltelefon, och många mobiler kan ju ta emot mail idag. Där tror jag att skall man dra hårda gränser får man titta på just hur mail och mobiltelefon används. Eller att de inte får ha arbetstelefonen hem (Ben).

Calle kan se hur mobiltelefoner, datorer, e-post och en ny livsstil kan skapa ett riskbeteende. Hanns medarbetare har fått arbetstelefoner av organisationen med möjlighet att både hämta hem e-post och schema. De får nyttja mobilen med måtta innanför Sveriges gränser och Calle tror att organisationer i stort har slutat kontrollera taltiden på sina anställdas mobiler. Det är väldigt individuellt hur medarbetarna behandlar arbetstelefon och e-post. Calle har dock sett hur detta har slutat väldigt illa för individer då de alltid är nåbara.

Ella tror mycket väl att arbetstelefoner och e-post kan vara en bov när det gäller gränsdragningen mellan arbete och fritid. Om Ella glömmer att stänga av ljudet på sin arbetsmobil och hon hör att den plingar till händer det att hon kan kolla sin e-post även om klockan är elva på kvällen. Att ha en arbetsmobil med i privatlivet är både på gott och ont. Ella tror att tillgängligheten till både individer och information är en stor källa till stress hos människor idag. Bara under dagen för intervjun har Ella fått över 20 e-post meddelanden som hon måste fundera på, reflektera över och sedan besvara. Om teknologin inte hade gjort att det går så fort hade hon inte haft alla dessa förfrågningar att ta hand om samtidigt. Ella menar att idag är pressen stor på individer på grund av tillgängligheten och hur lätt och snabbt man kan kommunicera och ta emot och sprida kunskap. Även den mista förfrågan är något individen måste hantera. Även om svaret är på en ja och nej fråga, är det ändå något som behöver hanteras och reflekteras över och sedan återkomma till. I detta avseende längtar Ella till sin pension så att hon kan slippa att vara uppkopplad och tillgänglig i alla lägen. En försmak av detta är att Ella är hård när det gäller sin semester. Har hon semester, har hon semester och då stänger hon av allt som har med arbetet att göra. Sedan har hon, som hon uttrycker det "ett helvete när hon kommer tillbaka, men det är en annan sak".

De två viktigaste verktygen de har till sitt förfogande på Grys företag är dator och arbetsmobil. Idag är arbetsmobilen Grys enda mobil och det blev så när de startade upp

företaget. Innan har hon varit väldigt noga med att skilja på den privata och arbetsmobilen. Tjänsteföretag idag är beroende av datorer och telefoner, enligt Gry. Gry är dock noga med att stänga av mobilen vid 22.00 då det är viktigt att sätta gränser. Gry är bättre på att sätta gränser angående telefonen och kan låta telefonen ringa och sedan återkomma, snarare än att låta e-post ligga obesvarat. Hon tycker det är lättare att kunna svara på e-post på kvällen än att tala i telefon.

Dalia kan se en risk i ett felaktigt nyttjande av arbetsmobiler. Hon har fortfarande en privat mobil och drar en hård gräns mellan arbete och fritid. Möjligheten att få in e-post på telefonen har minskat Dalias stress som konsult då hon kan komma åt sin e-post oavsett var hon är när hon jobbar. Arbetsmobilen följer med hem i slutet av dagen men får inte användas för privat bruk. Dalia tror inte att detta ökar risken för teknostress i hennes organisation eftersom hennes medarbetare har en ganska hög medelålder, men vem vet hur denna nya livsstil hanteras om det kommer in många yngre medarbetare.

Brod (1988) kritiserar USA för att de inte har tagit samma ansvar som exempelvis Tyskland och Sverige som har tagit det steget att stat, näringsliv och universitet samarbetar med att försöka beräkna följderna av ny teknik.

Förändringen är över oss, och vi måste alla ta ett kollektivt ansvar när vi väljer vilka konstruktiva åtgärder samhället skall vidta. Vi måste lära oss vad datorerna kan och inte kan göra, ifrågasätta deras effekter och se till att de som arbetar med dem presterar bra och samtidigt mår bra. Det är bara om alla intresserar sig för den och bekämpar den som teknostressen kan besegras. Framför allt måste vi lita på våra iakttagelser. Om folk klagat skall vi lyssna. Om de är rädda skall vi undersöka varför. Vi måste motstå frestelsen att tro på myterna om datorn och istället göra sansade, kritiska och fantasirika bedömningar av den elektroniska miljön.

Om de fyra stora grupper som har en särskilt viktig roll i denna bedömning - företags- och fackföreningsledare, lärare, föräldrar och psykologer - tar sitt ansvar på allvar finns det mycket vi kan göra för att datorn skall bli en välgörare och inte en tyrann (Brod 1988:232).

Med dessa ord avslutar Brod (1988) sin bok om Teknostress. Han såg 1988 en fara i vad datorer kunde göra med våra liv både i arbetslivet och privat. Så trots att hans farhågor handlade om datorer så är problematiken både högaktuell och så mycket större idag, nu när vi har kommunikationsteknik i form av datorer och telefoner och använder dem i allt högre grad och med krav på ett allt snabbare beslutsfattande.

5. Diskussion

Kritiskt granskande av teori och metod

Att enbart använda Karaseks och Theorells krav-kontrollmodell (figur 1) är inte en tillräcklig modell för denna studie. Det är viktigt att förstå vad som händer med en individ när denne balanserar mellan yttre krav och inre kontroll och det som gör att individen inte tappar balansen är det sociala stödet som kommer utifrån, från familj, kollegor och organisationen. Det är detta stöd som stärker individen, ger individen motivation och stärker individen som håller på att förlora sin balans. Stödet stärker

individen att klara mer och det är ett stöd för individen att klara av att erkänna för sig själv och omgivningen när individen inte längre kan prestera i önskad takt. Detta betyder att teoriutvecklingen krav-kontroll-socialt stödmodellen (figur 2) förklarar bättre vad som händer med en individ i ett gränslöst arbete än att enbart ta hjälp av krav-kontrollmodellen. Krav-kontroll-socialt stödmodellen visar att socialt stöd är viktigt oavsett vilken form av arbete individen har och oavsett balansen mellan yttre krav och inre balans, vilket ger modellen en hög generaliserbarhet. En annan referensproblematik, är boken Teknostress av Brod som skrevs 1988. Brod skriver om ett, för honom nytt fenomen, som nu har funnits i över 20 år. Jag finner det märkligt att jag inte hittat mer dagsaktuell forskning om teknostress, speciellt med tanke på att Brod tog upp Sverige och Tyskland som ledande inom denna forskning under slutet av 1980-talet.

En annan fråga som jag ställer mig är om sex intervjuer är nog för att se det som en teoretisk mättnad och om jag borde ha sökt mig till en mer enhetlig empiri. Även om det bara är sex intervjuer och att det inte är en homogen grupp anser jag inte som ett stort hinder, eftersom alla intervjupersonerna var väldigt öppna i sina samtal och kategorisering och koncentrerat var lätt att genomföra.

Studiens syfte och frågeställning

Syftet med studien är att få en djupare förståelse för hur det gränslösa arbetet hanteras i olika organisationer och hur problematiken kring ett gränslöst arbete diskuteras av tjänstemän. Fokus ligger på effekten av socialt stöd tillsammans med krav och kontroll, för individer i det gränslösa arbetet (Karasek & Theorell 1990). Syftet har därför varit att undersöka:

- Hur beskriver intervjupersonerna sin egen organisations hantering av det gränslösa arbetet?
- Hur hanterar intervjupersonerna själva de krav som det gränslösa arbetet medför?

Intervjupersonernas syn på problematiken runt det gränslösa arbetet

Intervjupersonernas syn på hur deras organisationer hanterar anställda som befinner sig i gränsländet verkar tillsynes vara olika, men det verkar ändå finnas en förståelse inom organisationerna för problematiken. Det arbetas inte aktivt med problematiken men de anställda får oftast den hjälp de behöver. De verktyg som står organisationerna till hands är medarbetarundersökningar som vanligen görs vartannat år och som sedan följs upp och arbetas med nästkommande år. Medarbetarsamtal är ett annat verktyg som både den anställde och organisationen kan nyttja för att dryfta eventuella utmaningar eller krav. Det har också framkommit i studien att en psykosocial arbetsmiljöpolicy inte bara skall vara ett papper att vifta med utan den skall verkligen arbetas med. Ju mer komplext arbetet är desto mer komplext blir det för individen att hantera sin situation. Flera av intervjupersonerna i studien framhöll vikten av att de anställda behövde ha tilltro till organisationen och ledarskapet. Om de anställda inte kunde känna trygghet när kraven var höga, var detta en stor källa till stress. Detta tolkar jag som att frågor som rör den psykosociala arbetsmiljön inte skall delegeras till mellanchefer och stödfunktioner såsom exempelvis HR. Ledarskapet skall vara tydligt

och hur organisationen hanterar sin psykosociala arbetsmiljö skall genomsyra hela organisationen för större trygghet för de anställda.

Om de anställda känner trygghet i ledarskapet och det finns en tillåtande och öppen miljö kan även de anställda känna sig trygga i att söka den hjälp och de verktyg dessa behöver för att utföra sitt uppdrag. Om individen dock inte lyssnar på sina egna varningsklockor kan det vara svårt för chefer att veta var de individuella gränserna för varje anställd går och då kan de anställda bli överbelastade. Intervjupersonerna säger själva att det de arbetar med är "frihet under ansvar", vilket jag tror är själva nyckeln till "höningsfällan". De intervjuade säger själva att det ansvar de har gör det svårt att veta när de är klara med uppgiften. De kan göra lite till, lite längre och lite bättre. Det verkar som att de behöver lära sig att allt inte behöver utföras till 110 % för att orka med.

Intervjupersonernas egna hantering av det gränslösa arbetet

Individuellt verkar intervjupersonerna hantera kraven osystematiskt och hur saker hanteras av både intervjupersonerna och organisationerna verkar ha helt olika kvalitet från gång till gång, vilket resulterar i att anställda med hög kontroll i arbetet oftare än andra arbetar övertid och upplever en konflikt mellan arbete och fritid. Vad som är rätt för en individ är inte rätt för en annan gällande vilka verktyg individen behöver för att undvika eller minska sin känsla av stress. Kontentan är att det är individer som rör sig i det gränslösa arbetet och de hanterar sina krav på väldigt individuella och stundom osystematiskt vis. Det har visat sig viktigt med socialt stöd från både medarbetare och från chefer för att anställda i ett gränslöst arbete skall kunna tillskansa sig en balans när de yttre kraven väger tyngre än den inre kontrollen. Eftersom individer hanterar sin stress och krav olika, går det inte att med klarhet säga att en energigivande faktor är viktigare än en annan. Det verkar mer som att alla dessa faktorer behövs för att bygga ett bra klimat och bra förutsättningar för alla sorters arbetare. En tydlig ledning ger struktur och trygghet i sin organisation. En god social miljö på arbetsplatsen ger de anställda den sociala närhet de individuellt behöver och trygghet öppnar upp för en mer förlåtande kultur. Struktur och trygghet i organisationen reflekteras sedan på individen och öppnar upp för att denne skall kunna ta för sig av de verktyg som de behöver. Även om organisationer möjliggör för interpersonella relationer behöver de fortfarande metakommunicera tydliga mål för att medlemmarna skall finna trygghet i organisationen när yttre krav blir övermäktiga för individen. Det är viktigt att komma ihåg att de krav individerna möter inte enbart kommer från arbetet utan även från hemmet och samhället i stort. Att hitta en balans ligger på individens ansvar. Organisationen och det sociala stödet ska ge individen de verktyg denne behöver.

Teknostress

Empirin har visat att teknostress kan vara ett av de farligaste fenomenen i det gränslösa arbetet. Gränslöst arbete har historiskt sett funnits, dock i andra former, men tekniken och hur man arbetar med tekniken är helt ny. Tekniken smartphones som nästan alla av intervjupersonerna nyttjade är ny. Den första smartphonen kom ut i handeln runt år 1996 men blev inte riktigt stor förrän cirka år 2007 då iPhone kom ut på marknaden. Anställda har fått ett väldigt bra verktyg att kunna utföra sitt arbete med. Det har samtidigt gjort det svårare för individerna att se var gränsen mellan att arbeta och inte arbeta är, om en smartphone används både privat och på arbetet. Studier utfördes under

1980-talet gällande teknik och dess påverkan på individer (Brod 1988). Den forskningen är fortfarande relevant, men mycket av den banbrytande teknologin som låg till grund för undersökningarna, är redan föråldrad.

Förslag till vidare forskning

Att befinna sig i det gränslösa arbetet är inte helt problemfritt. Direkt eller indirekt ställs individer inför mångahanda krav såsom organisatoriska regler men även krav organisationer inte har någon kontroll över, såsom lagar och marknadskrav. Att titta på anställda i ett gränslöst arbete med hjälp av faktorer såsom krav, kontroll och socialt stöd, framstår som viktiga för att öka kunskaper om hur och vad som påverkar anställdas hälsa. Ur en ren ekonomisk synvinkel kan man anta att negativa effekter på anställdas hälsa i sin tur skulle kunna generera en produktionsförlust. Denna form av problematik är viktig, inte minst ur ett personalvetenskapligt perspektiv då faktorer som skapar eller minskar stress är av intresse för organisationen och dess stödfunktion i form av HR. Då det gränslösa arbetet och teknostress kan leda till höga halter av stress hos individer är det av stor vikt att dessa fenomen tas på allvar. Det är viktigt att personalrelaterade stödfunktioner stöttar sina organisationer i arbetet med att förhindra stressutlösande faktorer. Vidare forskning som ingående belyser hur individer i ett gränslöst arbete påverkas av teknostress och mer specifikt användning av arbetstelefon och e-post, är synnerligen viktig.

Referenser:

Allvin, M. Aronsson, G. Hagström, T. Johansson, G. & Lundberg, U. (2006). *Gränslöst arbete: Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. 1:5 uppl. Malmö: Liber.

Allvin, M. Wiklund, P. Härenstam, A. & Aronsson, G. (1999). *Frikopplad eller frånkopplad: Om innebörder och konsekvenser av gränslösa arbeten*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet 1999:2.

Arbetsmiljöverket. (2008). *Arbetsmiljön 2007*. Örebro: SCB-Tryck.

AV 2012. <http://www.av.se/teman/stress/psykosociala/> (Hämtat 20120515).

AVⁱ 2012. <http://www.av.se/teman%5Chemtjanst/psykosocialt/> (Hämtat 20120425).

Brod, C. (1988). *Teknostress: Datarevolutionen; Människan får betala för vad hon skapar*. Västerås: ICA bokförlag.

Claussen, T. & Karlsson, J C. (red). (2009). *Arbetsliv i omvandling 2009:4 Den sköra balansen: Arbetslivet mellan flexibilitet och stabilitet*. Växjö: Växjö Universitet.

Ekholm, M. & Fransson, A. (1987). *Praktisk intervju teknik*. Göteborg: Graphics systems.

Eriksson, B. & Karlsson, J C. (1995). *Flexibla organisationer och arbetsvillkor: En projektpresentation*. Högskolan Karlstad: Forskningsrapport 95:10.

Esaiasson, P. Gilljam, M. Oscarsson, H. & Wängnerud, L. (2009). *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. 3:2 uppl Vällingby: Norstedts Juridik.

Florin, A. (2004). *Vad påverkar personliga assistenters benägenhet att säga upp sig?* Examensarbete 10p, Göteborgs Universitet, Psykologiska Institutet.

Furåker, B. Håkansson, K. & Karlsson, J C. (2007). *Flexibility and Stability in Working Life*. Basingstoke: Palgrave.

Grönlund, A. (2007). *Egenkontroll som friskfaktor och riskfaktor. Det gränslösa arbetet i Västeuropa och Sverige*. Arbetsmarknad & Arbetsliv, årg 13, nr 2, sommaren 2007.

Hildingsson, K. Ljunglöf, T. & Bengtsson, J. (2006). *Akademikernas arbetsvillkor: En jämförande studie av akademikernas arbetsvillkor 1992 och 2006*. SACO.

Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: StressProductivity, ans the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

Karlsson, J C. & Eriksson, B. (2000). *Flexibla arbetsplatser och arbetsvillkor: En empirisk prövning av en retorisk figur*. Kungälv: Arkiv.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2:a uppl. Lund: Studentlitteratur.

Silverman, D. (2006). *Interpreting Qualitative Data*. 3rd ed. London: Sage.

SOU 2009:89. (2009). *Gränlandet mellan sjukdom och arbete: Arbetsförmåga/Medicinska förutsättningar för arbete/Försörjningsförmåga*. Stockholm: Statens offentliga utredningar.

Thunman, E. (2011). *Arbetsliv i omvandling 2011:01. Sjuk av självförverkligande: Individen i det nya arbetslivet*. Växjö: Linnéuniversitetet, Repro Copycenter.

VR. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Åborg, C.

<http://www.it.uu.se/edu/course/homepage/hcinet/p4vt10/lectures/lecture7> (Hämtad 20120511).