



**INSTITUTIONEN FÖR SOCIOLOGI OCH
ARBETSVETENSKAP**

NÄR ANSVARET KOMMER FÖRE ERFARENHETEN

Om oerfarna mellancheferers upplevelser av sin psykosociala
arbetsmiljö i mindre restaurangföretag

Författad av: Anton Engelin och Morgan Ahlgren

Examensarbete: 15hp

Handledare: Anna Samuelsson

Termin/år: VT 2025

Abstract

Program: Arbetsvetarprogrammet - programmet för analys och utvärdering av arbete och arbetsmarknad

Typ av arbete: Examensarbete för kandidat i arbetsvetenskap, 15 hp

Termin/år: VT/2025

Antal tecken inkl. blanksteg: 98 613

Handledare: Anna Samuelsson

Examinator: Sebastian Svenberg

Nyckelord: Accidental manager, krav, kontroll, mellanchefer, psykosocial arbetsmiljö, restaurang, stöd.

När individer går från att vara medarbetare till att axla en chefsroll utan tidigare erfarenhet, uppstår särskilda utmaningar, inte minst inom branscher med otydliga strukturer och bristande stöd. Denna studie syftar till att öka förståelsen för de psykosociala arbetsmiljörelaterade utmaningar som uppstår när oerfarna individer tilldelas chefsansvar i mindre restaurangföretag. Följande frågeställningar ämnar studien att besvara; vilka typer av arbetsmiljörelaterade utmaningar upplever oerfarna mellanchefer i mindre restaurangföretag? Upplever oerfarna mellanchefer att de får organisatoriskt och socialt stöd från sin arbetsplats vid hantering av chefsrollen, och i sådana fall vilken typ av stöd? Med Krav, kontroll och stödmodellen som teoretisk utgångspunkt har sex kvalitativa intervjuer genomförts med mellanchefer inom restaurangbranschen. Teorins begrepp; krav, kontroll och stöd har använts för att analysera respondenternas upplevelser. Resultaten visar att respondenterna upplever höga krav från både överordnade och underordnade, i kombination med ett begränsat beslutsutrymme och där det ges otillräckligt organisatoriskt stöd. Det formella stödet från ledningen beskrivs som bristfälligt, vilket bidragit till känslor av otillräcklighet, stress och osäkerhet i rollen. Det sociala stödet som ofta kommer från kollegor anses vara värdefullt men är otillräckligt för att skapa en hållbar arbetsmiljö för de oerfarna mellancheferna. Studien bidrar därmed med kunskap avseende en ofta osynliggjord grupp inom arbetsmiljöforskning och understryker vikten av strukturellt stöd för att förebygga psykosocial belastning i rollen som mellanchefer.

Innehållsförteckning

Abstract	1
1 Inledning	4
2 Syfte	5
2.1 Frågeställningar	5
2.2 Definitioner	6
2.2.1 Mellanchefer inom en restaurang kontext	6
2.2.2 Mindre restaurangföretag	6
3 Tidigare forskning	7
3.1 Mellancheferns komplexa roll och psykosociala arbetsmiljö	7
3.2 Psykosocial arbetsmiljö inom restaurang	10
3.3 Utmaningar för chefer utan tidigare erfarenhet	11
4 Teoretisk referensram	12
4.1 Psykosocial arbetsmiljö	12
4.2 Krav, kontroll och stödmodellen	13
4.2.1 Krav	13
4.2.2 Kontroll	14
4.2.3 Stöd	14
4.2.4 De fyra olika arbetssituationerna	15
4.2.5 Modellens begränsningar och möjligheter	16
5 Metod	18
5.1 Metodval	18
5.2 Intervjuteknik	19
5.2.1 Urval	19
5.2.2 Metod-avvägningar inför intervjuerna	21
5.2.3 Praktiskt genomförande av intervjuerna	23
5.3 Analysprocedur och kodning	24
5.4 Etiska överväganden	25
6 Resultat & analys	26
6.1 Krav	26
6.1.1 Krav från ledning och ägare	29
6.1.2 Externa krav	30
6.2 Kontroll	31
6.2.1 Kontroll över arbetsuppgifter	34
6.2.2 Begränsat beslut- och färdighetsutrymme	35
6.2.3 Gränsen mellan arbete och privatliv	37
6.3 Stöd	38
6.3.1 Emotionellt stöd	39
6.3.2 Instrumentellt stöd	40
6.3.3 Värderande stöd	41
6.3.4 Informativt stöd	42
6.3.3.4 Jämförelse i upplevelser av stöd	42
7 Slutsats, avslutande diskussion & framtida forskning	43
7.1 Slutsats	44

	3
7.2 Avslutande diskussion	44
7.2.1 Framtida forskning	48
Referenser	49
Bilagor	53
Bilaga 1: Intervjuguide	53
Bilaga 2: Informationsbrev till respondent	55

1 Inledning

För karriärsinriktade individer som vill hamna i positioner där deras egenskaper och kompetenser kan komma till nytta på ett bra sätt, sammanfaller det ofta med en vilja att bli chef. Chefstiteln uppfattas av många som unik och respekterad, och rollen förknippas ofta med ansvar och stort inflytande. Bortom all prestige som förknippas med rollen finns dock en komplexitet som för många upplevs som påfrestande, eftersom ansvaret ofta medför höga krav. För att möta kraven och bibehålla en god arbetsmiljö krävs ofta god kunskap och beprövad erfarenhet inom branschen. En problematik uppkommer när ansvaret kommer före erfarenheten. Detta sätter den oerfarne chefen i en position där individen behöver hantera högt uppställda krav. Krav som kan kännas svåruppnåeliga på egen hand i en situation där denne ska leda ett arbetslag utan adekvat stöd eller erfarenhet kring hur det görs på bästa möjliga vis. Det kan i sin tur medför en bristande teamkänsla. Den oerfarne chefen kan själv uppleva en otillräcklighet samt en stress inför sitt tunga ansvar. Kraven kommer därtill inte endast uppifrån, utan även nerifrån, från underställda.

Enligt en rapport från Falck (2020) syns en tydlig uppgång kopplat till den psykiska ohälsan för chefer mellan 2014 och 2019. Orsakerna kunde bland annat kopplats till höga krav, otydliga förväntningar och en tilltagande arbetsbelastning. Parallellt med ökningen av psykisk ohälsa bland chefer syntes en tydlig nedgång i viljan bland unga att tillträda ledarpositioner, där en artikel från TLNT (2024) som återger en rapport från Randstad, uppgav att flera yngre medarbetare avstod från att tillträda chefsroller. Vilket i hög grad förklaras av den emotionella belastningen, avsaknaden av gedigen introduktion, brist på stöd i övergången till chefspositionen samt en upplevelse av otillräcklig förberedelse för ansvaret som förknippades med chefsrollen.

Det bör redogöras för att den psykiska ohälsan bland chefer kan förvärras när otillräckligt stöd och inskolning saknas för att hantera chefsrollen, vilket tidigare brittisk forskning beskrivit som en *accidental and unprepared manager* (Townsend m.fl., 2011). Sett ur ett branschspecifikt perspektiv visar en rapport från Hotell & Restaurang (2023) att 43 procent av företagen inom restaurangsektorn uppger att de lider av kompetensbrist. Detta är något som bidragit till att rekrytera medarbetare till chefspositioner blivit en allt vanligare lösning särskilt för mindre restaurangföretag, som oftast saknar formella stödfunktioner och

introduktionsutbildningar. Lösningen innebär att nytillsatta chefer tilldelas ett omfattande ansvar utan riktig erfarenhet eller tillgång till organisatoriskt stöd. Sammantaget kan samtliga aspekter påverka mellancheferers psykosociala arbetsmiljö negativt. I relation till detta blir det angeläget att närmare undersöka hur mellanchefer inom restaurangbranschen upplever sin psykosociala arbetsmiljö samt tillgången de har till stöd (se definition av mellanchefer 2.2.1). Denna studie är därmed baserad på Krav, kontroll och stödmodellen för att hjälpa till att analysera och förstå deras upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön (Karasek & Theorell, 1990).

2 Syfte

Undersökningen ämnar studera hur oerfarna mellanchefer hanterar sin arbetsroll samt det ansvar som denna roll medför vid en avsaknad av gedigen förkunskap, vilket stöd de får samt vilka utmaningar de möter. Syftet med studien är att bidra till en ökad förståelse för de psykosociala arbetsmiljörelaterade utmaningar som kan uppstå när individen går från att ha varit medarbetare till att inta mellan chefsposition i mindre restaurangföretag. Genom att undersöka hur mellanchefer själva upplever sin arbetsmiljö och vilket stöd de har för att hantera rollen utifrån Krav, kontroll och stödmodellen, vill studien belysa en relativt osynliggjord grupp inom arbetsmiljöforskningen. En grupp som uppges ha en komplex position som ytterligare kan påverka arbetsmiljön. Studien kommer sålunda att bidra med ökad kunskap kring vilka faktorer som påverkar mellancheferers psykosociala arbetsmiljö, samt vilket stöd de ombesörjs med för att hantera arbetsmiljörelaterade utmaningar. Detta inom en bransch som kännetecknas av bristande formella stödstrukturer.

2.1 Frågeställningar

- Vilka typer av arbetsmiljörelaterade utmaningar upplever oerfarna mellanchefer i mindre restaurangföretag?
- Upplever oerfarna mellanchefer att de får organisatoriskt och socialt stöd från sin arbetsplats vid hantering av chefsrollen, och i sådana fall vilken typ av stöd?

2.2 Definitioner

2.2.1 Mellanchefer inom en restaurang kontext

Organisationsstrukturen tenderar att vara platt och formella hierarkier är begränsade i mindre restauranger, och kan då påverka mellancheferns roll från den traditionella definitionen (Ahmadi m.fl., 2023). Istället för att fungera som ett tydligt mellanled mellan ordinarie personal och den överordnade ledningen agerar mellanchefer som både arbetsledare och strategiska beslutsfattare (Ahmadi m.fl., 2023). I flera fall är restaurangägaren själv involverad i den dagliga driften och arbetar nära personalen, vilket innebär att mellancheferna får ta ett brett ansvar inom verksamheten (Castañeda García m.fl., 2023). Mellancheferna förväntas hantera schemaläggning, kundbemötande, inköp, rekrytering och koordinera det dagliga arbetet. Att vara "mellanchefer" inom detta sammanhang representerar snarare ett funktionellt ansvar än en tydlig formell chefsroll (Castañeda García m.fl., 2023).

Inom restaurangbranschen finns det olika typer av mellancheferroller som ansvarar för personal och koordinering av det dagliga arbetet samt kvalitetssäkring inom sitt respektive område, exempel på sådana roller är hovmästare, barchef och köksmästare. Positionerna innebär att individer med de nämnda yrkestitlarna ansvarar både för praktiska moment i den dagliga driften - såsom inköp, menyplanering och bokningar samt för personalansvar (Matnjutning u.å, Vidigal m.fl., 2022).

I denna studie inkluderas respondenter med varierande typer av mellancheferpositioner. Analysen utgår inte från deras yrkestitel i sig, utan från hur de upplever och hanterar krav, kontroll och stöd i sin roll som mellanchefer.

2.2.2 Mindre restaurangföretag

Enligt Tillväxtverket (2023) klassificeras ett företag som mindre om det har högst 50 anställda i sin personalstyrka. Inom restaurangbranschen innefattar detta mindre, lokala restauranger som inte har någon relation till större kedjestrukturer, utan drivs som en fristående verksamhet (Castañeda García m.fl., 2023). Mindre restauranger karaktäriseras av informella arbetssätt, där det sällan finns formellt etablerade HR-funktioner. Det resulterar i att ansvaret för personalrelaterade frågor i hög grad hamnar hos ägare eller mellanchefer, som i sin tur behöver fatta snabba beslut och vara flexibla (Vidigal m.fl., 2022).

Till skillnad från exempelvis mindre IT-företag, där stödfunktioner som HR ofta finns på plats även vid en mindre personalstyrka, saknas sådana resurser ofta inom små restaurangföretag. Inom restaurangbranschen består personalstyrkan många gånger av en relativt liten skala heltidsanställda, i kombination med ett större antal säsongsanställda, timanställda och vikarier (Castañeda García m.fl., 2023).

3 Tidigare forskning

Kapitlet om tidigare forskning presenteras i tre avsnitt: mellancheferns roll och deras psykosociala arbetsmiljö, restaurangbranschens organisatoriska förutsättningar samt utmaningar i samband med övergången till en chefsposition. Avsnitten synliggör centrala faktorer som påverkar mellancheferns villkor inom restaurangbranschen. Den psykosociala arbetsmiljön för mellanchefer kan påverkas av rollens komplexitet, bristen på strukturellt stöd och den ofta plötsliga övergången till chefsansvar. Genom att presentera tidigare forskning inom respektive avsnitt möjliggörs en analys av de bakomliggande strukturerna och aspekterna som kan bidra till att forma mellancheferns upplevelse av sin arbetsmiljö.

3.1 Mellancheferns komplexa roll och psykosociala arbetsmiljö

Flera studier visar att mellanchefer befinner sig i en komplex position, men att det behövs mer kvalitativ forskning som fångar deras upplevelser på djupet (Widar m.fl., 2021; Thomas & Linstead, 2002). I det följande redogörs för forskningsläget inom området.

Widar m.fl. (2021) beskriver mellancheferns position som intermediär innebärandes att de förväntas tillgodose krav både från ledningsgruppen och från sina medarbetare, vilket skapar en situation med motstridiga krav och förväntningar. Detta ställer frågan om mellancheferns intermediära roll beror på den organisatoriska strukturen eller på otydliga direktiv och målkonflikter.

Thomas och Linstead (2002) belyser en liknande problematik som ovan genom att beskriva hur mellanchefer ofta får en roll som "budbärare", vilket innebär att de inte upplevs ha något riktigt inflytande över organisatoriska beslut. Istället fungerar de främst som kommunikationslänk mellan ledningen och de underordnade nivåerna i organisationen, vilket kan underminera deras legitimitet. Definitionen av "budbärare" tenderar att marginalisera mellancheferns faktiska funktion. Detta kan riskera att förstärka mellancheferns identitet till

förmedlare av information snarare än en nyckelperson i organisationen, något som i längden kan påverka deras psykosociala arbetsmiljö.

De två studierna kompletteras av Westerberg och Armelius (2000) där de understryker att mellancheferns roll och komplexitet i hög grad konstrueras av verksamhetens utformning. Särskilt framträdande från studien var att chefer inom vård och omsorgsbranschen rapporterade sämre villkor och högre belastning i förhållande till sitt ansvar, jämfört med chefer inom teknikbranschen.

Gemensamt i studierna var att mellanchefer upplever begränsad kontroll över sina arbetsuppgifter, i kombination med otydliga förväntningar från flera håll (Westerberg & Armelius, 2000; Widar m.fl., 2021; Thomas & Linstead, 2002). Bristen på inflytande framstår därmed som en central faktor till påfrestningar och stressrelaterade besvär i rollen.

De tre studierna belyser överensstämmande faktorer som både formar mellancheferns roll och påverkar hur den upplevs. Särskilt vikt lades vid organisationens strukturella uppbyggnad samt vid den återkommande upplevelsen att mellanchefer agerar som ett mellanled snarare än som ansvarsbärare. Detta kan bidra till en rollosäkerhet som ytterligare försvårar deras arbetsvillkor.

Trots den komplexitet som kännetecknar mellancheferns rollen och de omfattande krav som ofta riktas mot dem, framstår forskningsläget som begränsat, i synnerhet har det funnits väldigt få studier genomförda inom restaurangbranschen. Detta är en bransch som kännetecknas av bristande formella stödfunktioner, vilket kan påverka mellancheferns möjligheter att hantera rollens komplexitet och utmaningar (se exempelvis 2.2.2).

En kritisk reflektion om de resultat som refereras huvudsakligen till baseras på studier genomförda i större organisationer, där hierarkiska strukturer ofta är mer uttalade och beslutsvägar mer komplexa. Detta väcker frågor om resultaten kan överföras till mindre restaurangföretag, som visserligen kan kännetecknas av hierarkiska drag, men där avståndet mellan ledningsnivåer och operativ personal generellt sett är kortare (se definition 2.2). Detta stärker behovet av vidare undersökning för att redogöra för i vilken utsträckning mellancheferns utmaningar formas av branschspecifika arbetsmiljöförhållanden, inom restaurang. Eller om det snarare utgör en konsekvens av rollens organisatoriska struktur. Det bör också nämnas att de oklara gränserna i rollen och arbetsuppgifterna kan skapa ytterligare stressrelaterad problematik.

Lundqvist (2022) fann att mellanchefer ofta upplever hög arbetsbelastning vid inträdet, men en ökad känsla av kontroll som fungerade som en buffert för att hantera de höga kraven. Förutsatt att de fick handlingsutrymme, hade tillgång till stöd och tydliga målbilder i rollen, upplevde de en ökad känsla av kontroll och en bättre psykisk hälsa. Studien föreslog två förklaringar till resultatet: dels att chefsrollen i sig kan bidra positivt till den psykiska hälsan genom mer ansvar, dels att cheferna redan hade god psykisk hälsa. Studien visade dock på ett negativt samband mellan formellt stöd, såsom ledarskapsutbildning, och upplevd arbetsbelastning. Detta antyder att individens motståndskraft kan vara mer betydande för den psykiska hälsan än tillgången till organisatoriskt stöd.

Elofsson m.fl. (2016) redovisade att erfarna chefer som hade tillgång till adekvat stöd upplevde höga krav som mer hanterbara. Brist på vägledning från högre chefer ökade stressen, medan kollegialt stöd gav mindre effekt. Mellancheferna beskrev en känsla av maktlöshet då de hamnade i kläm mellan ledningens krav och medarbetarnas behov, särskilt i frånvaron av formellt stöd. I linje med detta beskriver Bakker m.fl. (2005) att organisationens resurser är centrala för den psykiska hälsan i arbetslivet, exempel på sådana resurser är stöd från kollegor och närmaste chef samt konstruktiv återkoppling vid arbetsprestationer. Studien pekade på att organisatoriska resurser fungerade som en skyddande faktor mot psykisk ohälsa och att det kunde förhindra psykiska kostnader som medföljde av höga krav.

Samtliga studier visar dock en motsägelsefull bild avseende kontroll; vissa menade att kontrollen initialt ökar, andra att inflytandet blev begränsat (Elofsson m.fl., 2016, Lundqvist, 2022). Något gemensamt från samtliga studier var betydelsen att cheferna fick ordentligt stöd i sitt ledarskap för att kunna uppleva en mer hållbar arbetssituation (Elofsson m.fl., 2016; Lundqvist, 2022; Bakker m.fl., 2005). Forskningen pekar på att olika typer av stöd kan få olika betydelse för mellancheferns psykosociala arbetsmiljö. Studier, såsom Lundqvist (2022), framhöll det sociala stödet exempelvis från kollegor, som särskilt viktigt, lyfter andra studier vikten av organisatoriskt stöd. Exempelvis visar Bakker m.fl. (2005) och Elofsson m.fl. (2016) att tydliga strukturer och formella stödfunktioner kan bidra till bättre psykosociala arbetsförhållanden.

Tidsmässiga skillnader mellan studierna kan delvis förklara varför deras resultat inte helt överensstämmer. Lundqvist (2022) visar att chefer ofta upplever en god psykisk hälsa vid inträdet i chefsrollen, medan Elofsson m.fl. (2016) betonar att den psykiska hälsan förbättras

över tid i takt med att cheferna utvecklar strategier för att hantera kraven. Nya chefer tenderar enligt den senare studien att må sämre till följd av höga krav och brist på inflytande. Skillnaderna kan även bero på kontexten. Lundqvist inkluderade offentliga och privata verksamheter, Elofsson m.fl. (2016) fokuserade endast på offentliga verksamheter. Trots dessa variationer är båda studier överens om att chefsrollen utmärks av höga krav, och att tillgången till socialt stöd är avgörande för chefsers psykiska hälsa. Vilket antyder att positionen i sig, snarare än branschspecifika villkor, spelar en mer avgörande roll. Mot denna bakgrund blir det intressant att undersöka hur dessa förhållanden kan yttra sig i restaurangbranschen, där flera belastande faktorer samverkar och kan förstärka en redan påfrestande arbetsituation.

3.2 Psykosocial arbetsmiljö inom restaurang

Flera studier pekar på att restaurangbranschen kännetecknas av hög arbetsintensitet och långa arbetstider, vilket tillsammans skapar en påfrestande arbetsmiljö med höga stressnivåer (Cajander & Reiman, 2019; Kim, 2023). En försvårande omständighet som oftast är framträdande i branschen är avsaknaden av formella stödstrukturer, vilket kan begränsa möjligheterna att bemöta och hantera den arbetsrelaterade problematiken.

Forskaren Kim (2023) gjorde en enkätstudie på 2700 anställda, där begreppet psykosocialt säkerhetsklimat förklaras som ett mått på organisationers engagemang för sina anställdas psykiska välmående. Ett positivt psykosocialt säkerhetsklimat inom restaurangbranschen kännetecknades av att organisationen aktivt främjar stöd till anställda från både kollegor och chefer, samt skapar en kultur där anställda ges utrymme att diskutera sitt mående i relation till arbetet. I frånvaron av sådana strukturer kan arbetsmiljön påverkas negativt.

Båda studierna uttryckte att bristande stöd och begränsade möjligheter till dialog kring arbetsmiljöfrågor kunde förstärka obalansen mellan krav och kontroll för anställda inom branschen (Kim, 2023; Cajander & Reiman, 2019). En identifierad skyddsfaktor för att hantera denna psykosociala belastning var att de anställda upplevde mening i sitt arbete. Detta kunde i sin tur stärka deras motståndskraft i förhållande till de negativa faktorerna branschen kännetecknas av (Kim, 2023). Att skapa mening i arbetet framstod därmed som en nödvändig strategi för att klara av arbetsituationen. Studien betonade att ansvaret inte enbart kan falla på individen, utan att även organisationen har ett ansvar att skapa förutsättningar som möjliggör för en hållbar utveckling i chefsrollen. Detta väcker frågor om

restaurangbranschens förutsättningar bidrar till att individen ofta lämnas ensam i ansvaret för att hantera sin psykosociala arbetsmiljö, i situationer där organisationen brister i sitt ansvar att värna om sina anställda. Detta synliggör också en viktig distinktion avseende vilken utsträckning ledningen aktivt bidrar till att skapa en god arbetsmiljö, eller om ansvaret i praktiken förskjuts till den enskilda individen.

Det bör tydliggöras att studierna som refereras är genomförda i internationell kontext (Kim, 2023; Cajander & Reiman, 2019). Trots det kan resultaten vara överförbara till svenska förhållanden, eftersom restaurangbranschen kännetecknas av liknande organisatoriska och arbetsmiljömässiga strukturer oberoende av geografisk kontext. Cajander och Reiman (2019) framhåller exempelvis att utmaningar såsom högt arbetstempo och hög intensitet är typiska kännetecken för branschen som helhet, snarare än att det beror på vilket land det handlar om.

De två studiernas resultat belyser arbetsmiljörelaterade utmaningar som anställda kan möta inom branschen. Detta är relevant i relation till studiens syfte att synliggöra hur den branschspecifika kontexten påverkar individens psykosociala arbetsmiljö. Däremot har fokus i tidigare forskning främst riktats mot medarbetares psykosociala arbetsmiljö, medan mellanchefens perspektiv till stor del förblivit osynliggjord.

3.3 Utmaningar för chefer utan tidigare erfarenhet

Elofsson m.fl. (2016) resultat visade att oerfarna chefer i högre grad upplevde en påfrestande arbetsmiljö, där tillgången till stöd från överordnade var avgörande för hur arbetssituationen upplevs. Mer erfarna chefer tenderar att ha utvecklat strategier för att hantera krav, vilket understryker vikten av att erbjuda stöd redan vid inträdet i chefsrollen. Därför bör det undersökas vidare vilka konsekvenser otillräckligt stöd kan få för oerfarna chefer.

Brittisk forskning (Townsend m.fl., 2011) benämner personer som tillträder chefspositioner utan tidigare ledarerfarenhet som en *accidental and unprepared manager*. Individerna har ofta visat särskild skicklighet i en tidigare roll, men saknar ofta de ledarskapskompetenser som behövs för att utveckla och leda ett team effektivt. Utan tillräckligt stöd eller vägledning riskerar accidental managers att leda genom sina egna arbetssätt och därmed förlora möjligheten att utveckla andra medarbetares styrkor. Kombinationen av avsaknaden av stöd och tidigare chefserfarenhet resulterade i att chefen utgick från ett kontrollerande ledarskap,

där medarbetarna förväntades efterlikna chefens arbetssätt snarare än att utveckla sina egna (Townsend m.fl., 2011).

Sammantaget visar avsnittets två studier på vikten av stöd och tydlig introduktion, både för chefens och medarbetarnas arbetsmiljö. När stöd i form av utbildning och vägledning saknades, riskerade arbetsmiljön att påverkas negativt där det organisatoriska och emotionella stödet från ledningen var avgörande för att minska stress och främja individens utveckling (Townsend m.fl., 2011; Elofsson m.fl., 2016). Det bör noteras att Townsends m.fl. (2011) studie tar upp oerfarna chefer som tenderar att tillämpa ett mer kontrollerande ledarskap och påverka andras arbetsmiljö negativt. Detta väcker frågan om bristande erfarenhet inte bara påverkar ledarskapet utåt, utan eventuellt även chefs psykosociala arbetsmiljö. Eftersom forskningen främst berört större organisationer är det särskilt relevant att studera detta i mindre restaurangföretag.

4 Teoretisk referensram

4.1 Psykosocial arbetsmiljö

Den psykosociala arbetsmiljön utgör en central utgångspunkt för att förstå både medarbetares och chefs psykiska hälsa i arbetslivet. Begreppet syftar på samspelet mellan individen och den organisatoriska samt sociala kontext där arbetet sker och omfattas av faktorer som arbetsbelastning, återhämtnings möjligheter, ledarskap, normer, konflikter, organisationskultur och socialt stöd (Eklöf, 2022, s. 21-34.).

Enligt Eklöf (2022, s. 21-34) handlar det om relationen mellan människors psykiska funktioner och förmågor, deras samspel med varandra och med arbetsmiljöns strukturella och organisatoriska förhållanden. Detta innebär att psykosocial arbetsmiljö inte endast kan förstås utifrån individens subjektiva upplevelser, utan måste ses i relation till hur arbetet är organiserat och vilka resurser som används för att hantera arbetskrav och påfrestningar. Det är värt att notera att de organisatoriska och sociala aspekterna av arbetsmiljön tillkom först i ett senare skede (Arbetsmiljöverket, 2025). Tidigare låg tyngdpunkten främst på de fysiska faktorer som påverkar individen i arbetet. Detta betraktelsesätt fångade visserligen upp centrala utmaningar relaterade till arbetets fysiska krav, men förbisåg andra betydelsefulla orsaker till arbetsrelaterad ohälsa. Därmed förblev viktiga psykosociala faktorer länge osynliggjorda i forskningen och för att förstå arbetsmiljörelaterade utmaningar som kan

påverka individen. En modell som försökt förklara individers psykosociala arbetsmiljörelaterade utmaningar är Karasek & Theorell (1990), vilket redovisas för nedan.

4.2 Krav, kontroll och stödmodellen

En central modell för att förstå arbetsrelaterad stress är Job Demand-Control-modellen, utvecklad av Robert Karasek (1979) och senare vidareutvecklad av Theo Theorell (1990) genom att inkludera socialt stöd som en tredje dimension. I sin nuvarande form kallas modellen för Krav, Kontroll och Stödmodellen (KKS) och belyser hur samspelet mellan arbetskrav, beslutsutrymme och stöd påverkar individens hälsa och arbetsmiljö (Eklöf, 2022 s.33).

I denna studie fungerar modellen som ett teoretiskt ramverk där begreppen krav, kontroll och stöd utgör analysens utgångspunkt. Studien använder begreppet krav för att undersöka hur respondenterna upplever sin arbetsbörda, förväntningar och ansvar. Begreppet kontroll visar på den utsträckning respondenterna upplever sitt inflytande över beslut och arbetsuppgifter. Till sist ska begreppet stöd användas för att analysera den omfattning de har till emotionellt, instrumentellt och informativt stöd, vilket är viktigt för att förstå hur respondenterna hanterar sin chefsposition i en kontext där det saknas formella stödfunktioner.

4.2.1 Krav

Krav förekommer i många olika former och omfattas av såväl kvantitativa som kvalitativa dimensioner, till exempel tidspress, ansvarsnivå, emotionell belastning och arbetsbörda. Karasek (1979) beskriver hur krav inte enbart ska ses som något negativt, utan att krav också kan bidra till motivation och personlig utveckling i arbetet. Inom restaurangbranschen där kraven varierar och individer har förväntningar på sig att hantera flera roller samtidigt, dessa krav kan inkludera ansvar för ekonomiska beslut, kundrelationer, personalplanering samt aktivt deltagande i det dagliga arbetet (Ahmadi m.fl., 2023). En sådan kravbild ställer höga förväntningar på förmågan att hantera känslor och att ha kompetens. Ifall arbetskraven överstiger individens tillgång av resurser under en längre period, ökar risken för stress och ohälsa (Karasek, 1979).

4.2.2 Kontroll

Enligt Karaseks (1979) modell avser kontroll i vilken utsträckning individen har möjlighet att påverka sitt arbete. Kontrollbegreppet består av två dimensioner, beslutsutrymme (decision authority) och färdighetsutrymme (skill discretion). Beslutsutrymme handlar om den möjligheten individer har att kunna fatta egna beslut och hur arbetet ska genomföras. Den andra dimensionen, färdighetsutrymme handlar om i vilken grad individen ges möjlighet att använda och utveckla sina kunskaper samt färdigheter (Karasek, 1979).

Om individen har en hög grad av kontroll i sitt arbete kan det minska upplevelsen av stress, speciellt i en arbetsmiljö som innefattar höga arbetskrav (Karasek, 1979). I yrken där det finns en högre grad av självbestämmande i sitt arbete, exempelvis konsultativa eller kreativa roller, kan denna form av kontroll vara avgörande för både arbetsglädje och långsiktig motivation (Forsberg & Bejerot, 2022, s. 182-183). I motsats till hög kontroll riskerar en låg grad av kontroll att leda till känslor av bristande delaktighet, maktlöshet och ökad frustration. På sikt kan detta påverka både prestation och motivation samt psykisk ohälsa (Eklöf, 2022 s.34). Detta styrker modellens antagande att kontroll inte endast fungerar som en buffert mot stress, utan även som en källa till motivation och professionell utveckling.

4.2.3 Stöd

Socialt stöd inom arbetslivet avser de nätverk och relationer som erbjuder emotionellt, informativt eller praktiskt stöd i arbetet. Stödet kan komma från chefer, kollegor, organisationen som helhet eller externa aktörer. Karaseks ursprungliga modell från 1979 fokuserade enbart på samspelet mellan krav och kontroll i arbetssituationen (Karasek, 1979), men visade begränsad förklaringskraft i mer komplexa arbetsmiljöer. Därför vidareutvecklade Theorell modellen genom att införa socialt stöd som en tredje dimension, vilket möjliggjorde en mer nyanserad förståelse av arbetsrelaterad stress (Karasek & Theorell, 1990).

Inom krav, kontroll och stödmodellen fungerar socialt stöd som en buffert mot negativa konsekvenser av höga krav i kombination med låg kontroll (Karasek & Theorell, 1990). Detta är särskilt relevant i arbetsmiljöer där formellt organisatoriskt stöd saknas, såsom inom mindre restaurangföretag. I sådana kontexter kan informellt stöd från kollegor eller tillgång till mentorskap utgöra en viktig resurs för att oerfarna mellanchefer ska kunna hantera sin

roll. Brist på stöd riskerar däremot att förstärka känslor av osäkerhet, arbetsrelaterad stress och upplevd ensamhet (Karasek & Theorell, 1990).

Stöd kan ta sig uttryck i flera olika former, där forskningen identifierar fyra huvudsakliga stödtyper bestående av emotionellt, informativt, instrumentellt och värderande stöd (Eklöf, 2022, s. 146-150). Emotionellt stöd innebär att individens känslor och upplevelser bekräftas, vilket kan bidra till stärkt självkänsla och en känsla av samhörighet. Informativt stöd utgörs av vägledning och strategier för problemlösning, medan instrumentellt stöd består av konkret hjälp och resurser för att kunna utföra arbetsuppgifter. Värderande stöd handlar om erkännande och återkoppling, vilket kan skapa trygghet och ökad motivation i yrkesrollen (Karasek & Theorell, 1990). Dessa stödformer kan ha en avgörande betydelse för hur individen upplever sin arbetsmiljö, särskilt i krävande eller otydliga chefsroller.

4.2.4 De fyra olika arbetssituationerna

Krav, kontroll och stödmodellen förklarar hur samspelet mellan psykiska krav och individens kontroll över sitt arbete formar olika typer av arbetssituationer, vilka i sin tur har skilda konsekvenser för hälsa och prestation (Karasek & Theorell, 1990; Eklöf, 2022, s. 215). Modellen är en kombinationsmodell där olika nivåer av krav (höga/låga) och kontroll (hög/låg) samverkar och resulterar i fyra typologier av arbetsmiljöer: aktivt, passivt, avslappnat och ansträngande arbete.

Enligt modellen karaktäriseras arbetssituationer med höga krav och låg kontroll som ansträngande arbete (Karasek, 1979). Denna typ av arbetssituation är starkt förknippad med negativa hälsoutfall, eftersom individen förväntas hantera en hög arbetsbelastning utan tillräckligt inflytande över hur arbetet ska utföras. För oerfarna chefer kan denna kombination bli särskilt påfrestande, i avsaknad av beslutsmandat, tydlig vägledning eller strukturellt stöd riskerar de att snabbt hamna i ett arbetsläge som präglas av stress, otillräcklighet och sårbarhet.

Om höga krav istället balanseras med en hög grad av kontroll uppstår det som enligt modellen benämns som aktivt arbete. I sådana arbetsförhållanden betraktas utmaningar som utvecklingsmöjligheter snarare än belastningar. Att vara mellanchefer kan innebära ökad

autonomi, inflytande över arbetsprocesser samt tillgång till relevanta resurser, faktorer som tillsammans kan mildra effekten av höga krav (Karasek, 1979).

I kontrast till aktivt arbete beskriver modellen även passivt arbete, en arbetssituation som beskrivs genom låga krav och låg kontroll. Trots att denna kombination kan framstå som mindre stressframkallande, är den förknippad med negativa konsekvenser såsom reducerad motivation, bristande engagemang och begränsade möjligheter till lärande och utveckling. Inom mindre restaurangverksamheter kan detta tillstånd, om det kvarstår över tid, bidra till stagnation samt en minskad benägenhet till initiativtagande och förbättringsarbete (Karasek, 1979).

Modellen identifierar även avslappnat arbete, där kraven är låga och kontrollen hög. Denna kombination hjälper individen med återhämtning och autonomi i sitt arbete men arbetet kan kännas ostimulerande och kan ibland leda till att den professionella utvecklingen begränsas (Karasek, 1979).

För chefer är balansen mellan krav, kontroll och stöd avgörande. När höga krav kombineras med tillräcklig kontroll och tillgång till stödresurser, kan chefsrollen främja både personlig utveckling och professionell växt. Omvänt riskerar en obalans mellan dessa faktorer att leda till ohållbara arbetsförhållanden, med negativa konsekvenser för såväl individens hälsa som organisationens funktion (Ahmadi m.fl., 2023).

4.2.5 Modellens begränsningar och möjligheter

Krav i arbetslivet behöver inte alltid ses som negativt. En viss nivå av krav kan vara nödvändig i många fall för att skapa nya upplevelser av stimulans, mening och utveckling i sitt arbete. Karasek och Theorells modell (1990) beskriver hur höga krav till och med kan vara positiva om individen också har rätt förutsättningar till kontroll och stöd. Ahmadi m.fl. (2023) beskriver hur en balanserad arbetsmiljö där medarbetarna har ett inflytande över arbetsuppgifter, får stöd från chefer och kollegor, detta kan då minska risken för stress och öka den psykiska hälsan. Det är först när det förekommer höga krav i samband med en låg kontroll och begränsat stöd som risken för långvarig stress ökar.

En återkommande kritik är att modellen förenklar arbetsmiljöns komplexitet genom att enbart titta på dessa tre faktorer: krav, kontroll och stöd. Arbetsmiljöer är i många fall rörliga och utformas av olika variabler, exempelvis organisatorisk kultur, personliga förutsättningar och ledarskap. Westerlund m.fl. (2010) antyder att ledarskap ensamt kan ha en påverkan på de anställda i organisationen, något som inte är inkluderat i modellen.

Modellen har även ifrågasatts för sin begränsade flexibilitet. Den första versionen av Karasek (1979) innehöll endast krav och kontroll och var inte tillräckligt utvecklad för att förklara bakomliggande stressfaktorer i yrkesroller som är komplicerade. Även när stöd lades till i modellen har modellen haft fortsatt svårt att plocka upp den komplexa samverkan mellan organisatoriska, individuella och psykiska aspekter (Karasek & Theorell, 1990).

Till exempel framkom det att individer ibland upplever en hög stress fastän de har en låg arbetsbelastning, vilket ursprungsmodellen hade svårt att förklara (Lundqvist, 2022). Även om modellen har kritiserats för vissa begränsningar, erbjuder den en användbar struktur för att analysera relationen mellan arbetsvillkor och psykosocial arbetsmiljö.

Krav, kontroll och stödmodellen utgör den teoretiska utgångspunkten i studien och används för att förstå relationen mellan individers upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön och arbetsvillkor för en yrkesgrupp som ofta möter höga krav. Modellen har använts i tidigare forskning om arbetsrelaterad stress, särskilt i situationer där mellanchefer ställs inför höga krav utan att ha tillräckligt med handlingsutrymme eller stöd från organisationen. Detta kan leda till en ökad känsla av press, osäkerhet och utmattning som påverkar individens arbetsmiljö (Eklöf, 2022, s.55-56). Studiens andra fokus, mindre restaurangföretag, karaktäriseras av högt arbetstempo, informella och otydliga organisatoriska strukturer, där resurser i form av formellt stöd är begränsat. I samband med detta förväntas mellancheferna att balansera både operativa och strategiska arbetsuppgifter, ofta utan tydlig vägledning eller riktigt stöd från ledningen. De nämnda faktorerna gör modellen särskilt lämpad för att förstå hur arbetsvillkoren kan påverka mellancheferns upplevelser av sin psykosociala arbetsmiljö.

Begreppet krav bidrar till att förstå hur tidspressade villkor, personalansvar, brist på introduktion och otydliga förväntningar kan samverka till en påfrestande arbetssituation. Sådana arbetsförhållanden kan skapa krav på uthållighet och förmåga att balansera flera förväntningar samtidigt, vilket i sin tur kan påverka mellancheferns psykosociala arbetsmiljö. Begreppet kontroll kan bidra till en förståelse över hur mellanchefer upplever inflytande över

exempelvis beslut i arbetsdagen, över bemanning och schema. Begreppet stöd kan användas för att förstå hur avsaknaden av mentorskap, vägledning från ledningen och bristande informellt stöd kan påverka mellanchefer. Ifall stöd uteblir från kollegor eller ledning kan det bli svårare för mellanchefer att hantera pressade situationer, vilket ökar risken för utmattning. Modellen möjliggör därmed med en fördjupad förståelse för hur arbetsvillkor inom restaurangbranschen samverkar med individers upplevelser och påverkar deras psykosociala arbetsmiljö. Genom detta tillvägagångssätt används KKS-modellen som både ett teoretiskt ramverk och ett konkret verktyg för att analysera hur formella och informella strukturer påverkar mellancheferens upplevelser av sin arbetsmiljö. Sammanfattningsvis använder studien teorin som en brygga mellan teori och empiri, och gör det möjligt att skapa en djupare förståelse av de psykosociala utmaningar som mellanchefer möter inom mindre restaurangföretag. I följande metodavsnitt kommer författarna även presentera hur modellen har använt begreppen under själva datainsamlingen och vid analysprocessen

5 Metod

5.1 Metodval

Tidigare studier har undersökt mellancheferens psykosociala arbetsmiljö med hjälp av kvantitativa metoder för att identifiera utmaningar kopplade till rollen (Lundqvist, 2022; Townsend m.fl., 2012; Vidigal m.fl., 2022). Tidigare forskning har dock med stöd av kvalitativa metoder effektivt identifierat utsagor som belyser centrala aspekter av mellancheferens psykosociala arbetsmiljö med hjälp av Krav, kontroll och stödmodellen (Elofsson m.fl., 2016). Till skillnad från kvantitativa metoder, där syftet ofta är att uppnå generaliserbara resultat, syftar en kvalitativ metod till att skapa en djupare förståelse för individers subjektiva upplevelser (Ahrne & Svensson, 2022, s.12). I relation till detta bedömdes den kvalitativa ansatsen vara lämplig för denna studie.

Studien har huvudsakligen utgått från en deduktiv ansats (se avsnitt 5.2.2), vilket har inneburit att datainsamlingen och analysen har baserats på en i förväg etablerad teoretisk referensram. I detta fall har krav, kontroll och stödmodellen använts som grund för utformningen av intervjuguiden och för tematiseringen av det empiriska materialet. Till skillnad från en induktiv ansats, där teorin växer fram ur empirin, innebär en deduktiv ansats

att redan existerande teori används för att tolka individers upplevelser av ett visst fenomen (Esaiasson m.fl., 2005, s. 146).

Även om majoriteten av respondenternas utsagor kunde förstås inom ramen för KKS-modellen, uppstod det exempel som antydde att modellen kunde kompletteras med andra teorier för att få en djupare förståelse (diskuteras närmare under avsnitt 7.2). Utifrån det kunde respondenternas svar möjligen bidra till en tolkning som delvis utmanade den valda teorin.

Studien har därmed inte helt strikt följt en deduktiv logik utan har vid tillfällena utmärkts av en växelverkan mellan teori och empiri (Svensson, 2022, s. 243). Således erhöles nya tolkningar som potentiellt kan bidra till framtida forskning, vilket innebar att inslag av abduktion uppstod. Teorin har dock konsekvent fungerat som teoretiskt ramverk, vilket motiverar att ansatsen kan beskrivas som huvudsakligen deduktiv.

Studiens fokus avser hur chefer själva upplever och tolkar sin psykosociala arbetsmiljö. Syftet är således inte att kartlägga de faktiska arbetsförhållandena eller yttre strukturella faktorer, utan att analysera hur de upplevs och förstås av individerna själva inom ramen av teorin. Som Svensson (2022, s. 235) lyfter kan forskning betraktas som ett tolkningsbart objekt. Detta understryker vikten av att forskaren är medveten om hur det teoretiska ramverket kan påverka tolkningen av empirin. Mot denna bakgrund syftar inte studien till att bekräfta Krav, kontroll och stödmodellen, utan studien är öppen för att ifrågasätta den när det empiriska materialet motiverar det. Exempelvis lyfte flera respondenter erfarenheter kring gränsdragningen mellan arbete och privatliv. Det är en aspekt som inte fullt ut fångas av den valda modellen och med kompletterande teoretiska perspektiv hade dessa dimensioner sannolikt kunnat analyseras mer djupgående (se avsnitt 6.2 och 7.2).

5.2 Intervjuteknik

Studien är kvalitativ och datainsamlingen har gjorts genom intervjuer med sex personer inom restaurangbranschen. Samtliga intervjutillfällen hade en varaktighet på cirka 30-45 minuter.

5.2.1 Urval

Urvalet valdes strategiskt vilket innebär att kriterier sattes upp för att fördjupa förståelsen med en person som hade rätt erfarenheter, samt via ett snöbollsurval (Öberg, 2022, s. 82-84).

För att uppfylla studiens syfte identifierades fem centrala kriterier som var nödvändiga för att få kontakt med respondenter vars erfarenheter kan bidra med fördjupade uttalanden om fenomenet. Följande kriterier utgick studien från:

- Respondenten skulle inneha en position som mellanchefer.
- Respondenten skulle ha gått från medarbetare till att bli chef inom samma organisation.
- Respondenten skulle vara anställd inom ett mindre restaurangföretag (definition, se avsnitt 2.2.1).
- Respondenten ska inte ha haft sin chefsroll i mer än ett år och inte mindre än sex månader.
- Respondenten ska ha blivit plötsligt befordrad utan någon förberedelse.

Valet av mellanchefer motiveras av deras komplexa roll i organisationen, där de förväntas hantera krav från både överordnade och underordnade. Att respondenten haft sin chefsroll mellan sex månader och ett år syftar till att fånga erfarenheter från personer som befinner sig i ett tidigt skede av chefsrollen, men som redan hunnit möta arbetsmiljörelaterade utmaningar och reflektera över sitt stöd. Det gemensamma mönstret att samtliga respondenter befordrats till chefspositioner utan förberedelse utgjorde en grund för att inkludera fenomenet *accidental and unprepared manager* i studien (se avsnitt 3.3).

På grund av tidsbegränsningar valdes minst en respondent via personliga nätverk utifrån ett strategiskt urval, medan övriga rekryterades genom snöbollsurval. För att matcha kriterierna som nämndes innan tillämpades ett strategiskt urval, detta för att maximera tillgången till relevant information kopplat till studiens syfte och frågeställningar (Öberg, 2022, s. 82-84). Första respondenten som valdes genom ett strategiskt urval, fick använda sig av sitt personliga nätverk för att informera om ytterligare respondenter. Detta tillvägagångssätt ligger i linje med ett snöbollsurval, genom detta kom författarna i kontakt med fem personer som uppfyllde kriterierna (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022, s. 63). Sex respondenter är enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022, s. 64-66) inte tillräckligt för att ge en representativ bild av ett fenomen, utan då krävs det upp till 10-15 intervjuer. Att uppfylla representativitet är dock inte studiens huvudsakliga syfte, då detta i högre grad är en målsättning inom kvantitativ forskning. Studien syftar istället till att fördjupa förståelsen av hur chefer upplever sin psykosociala arbetsmiljö, med fokus på deras upplevelser och egna tolkningar, snarare än att dra generaliserbara slutsatser baserat på statistik. Genom ett

kvalitativt angreppssätt eftersträvas en djupare insikt i de komplexa och mångfacetterade sätt på vilka dessa upplevelser tar form i ett specifikt organisatoriskt sammanhang.

Studiens respondenter är mellan 25 och 35 år och representerar ett mångfald av företag och är allt från barchefer till restaurangchefer. Personerna kommer att benämnas som R1, R2, R3... Det förekommer även en geografisk spridning, eftersom samtliga respondenter är verksamma vid olika arbetsplatser runt om i Sverige. Majoriteten av respondenterna hade gymnasial utbildning, där fem av sex hade genomfört en restauranginriktad utbildning. Tanken bakom det homogena urvalet var att undersöka studiens specifika fenomen och till detta var det väsentligt att respondenterna hade liknande bakgrund.

Det homogena urvalet möjliggör en gemensam förståelse av respondenter med liknande bakgrund och erfarenheter, vilket kan fördjupa analysen av fenomenet (Esaiasson m.fl., 2005, s. 101). Samtidigt kan kriterierna begränsa studiens analytiska bredd, på grund av att variationer som exempelvis kön och ledarskapsstil förbises. Det bör understrykas att respondenterna var verksamma i olika företag, vilket kan ha påverkat deras upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön. Fler respondenter och mer varierade kriterier hade kunnat stärka analysens bredd genom att fånga fler tolkningar och variationer, exempelvis könsskillnader (se avsnitt 7.2).

5.2.2 Metod-avvägningar inför intervjuerna

Intervjuguiden utformades med utgångspunkt från Krav, kontroll och stödmodellen för att säkerställa att intervjufrågorna fångade upp relevanta dimensioner för att kunna tydliggöra för respondenternas psykosociala arbetsmiljö. För att upprätthålla studiens inriktning var det nödvändigt att teorins centrala begrepp; Krav, kontroll och stöd, uttryckte sig på ett tydligt sätt i intervjuguiden (Karasek & Theorell, 1990). Detta har inneburit att teorins komponenter har integrerats i frågor som ställts till respondenterna, vilket möjliggjort en reflekterande diskussion och belyst begreppens innebörd.

För att belysa aspekter kopplat till begreppet krav har särskild hänsyn tagits till att inkludera aspekter som arbetsmängd, ansvar och tidspress. Dessa aspekter återspeglas i följande intervjufrågor: "Hur upplever du tiden som du har för diverse arbetsuppgifter?" och "Vad tänker du om de arbetsuppgifter du har som mellanchefer inom restaurang?" Genom detta

tillvägagångssätt omfattar intervjuguiden relevanta aspekter som kan kopplas till Karaseks (1979) begreppsförklaring av arbetskrav.

För att få med begreppet kontroll i intervjufrågorna så behövde författarna beröra aspekter av inflytande och möjlighet till utveckling inom arbetet, vilket är aspekter som lyfts av Karasek (1979). Intervjufrågorna togs i uttryck på följande sätt; "På vilket sätt kan du påverka dina arbetsuppgifter?" "Hur mycket inflytande skulle du påstå att du har i beslut rörande organisationen?". Frågorna innefattar därmed båda dimensionerna av kontroll, beslutsutrymme och färdighetsutrymme (Karasek, 1979). Frågorna öppnar upp för en dialog där respondenten kan uttrycka sig fritt men intervjun förhåller sig fortfarande inom det bestämda temat.

För att spegla begreppet stöd i enlighet med Karasek och Theorells (1990) teori om stöd har intervjuguiden utformats med hänsyn till aspekter som kan fungera som en skyddande faktor mot arbetsrelaterad stress, exempelvis handledning, stöd från chefer och medarbetare samt trygghet och tillit. Exempel på intervjufrågorna som fångade upp dessa aspekter var; "Vart får du ditt stöd ifrån?" och "När du har begått misstag i din roll, känner du att du får tillräckligt stöd från din chef och underställda?".

Den valda intervjumetoden möjliggör en flexibel samt en strukturerad dialog med syftet att erhålla djupgående svar inom det bestämda ämnesområdet (Öberg, 2022, s. 85). Utifrån detta beslutades det att intervjuerna skulle genomföras på samma sätt. Följdfrågor kan dock generera uttalanden som inte håller sig inom ramen av intervjuns teman, detta kan således skapa nya perspektiv och tolkningar som är viktiga att lyfta till framtida forskning (se avsnitt 7.2).

Valet av semistrukturerade intervjuer motiverades genom att överväga alternativa metoder, exempelvis i en strukturerad intervjusituation begränsas möjligheten att ställa följdfrågor, eftersom intervjuaren systematiskt följer ett i förväg utformat frågeschema. I en ostrukturerad intervjusituation finns det en risk att samtalet förlorar sitt fokus och att det övergripande temat går förlorat (Öberg, 2022, s. 86). Därmed var en semistrukturerad intervju mest lämpad för att följa studiens syfte. Författarna är medvetna om att valet av intervjustil kan medföra en risk att samtalet styrs åt en viss riktning. Därför bör det lyftas att en av författarna har erfarenhet av arbete inom restaurangbranschen, vilket kan ha påverkat följdfrågorna, även vår gemensamma förförståelse kring arbetsmiljöfrågor kan ha bidragit till att intervjufrågorna

riktades åt ett visst håll. Detta kan ha haft både positiva och negativa konsekvenser, men är viktigt att ta hänsyn till tolkningen av resultaten (se avsnitt 5.4).

5.2.3 Praktiskt genomförande av intervjuerna

Innan intervjuerna genomfördes, prövades intervjuguiden med fokus på frågor såsom: Vad bör intervjuguiden innehålla? Hur kan begrepp som ”*kontroll över sin arbetsituation*” uppfattas av någon utan förkunskap? Är frågorna formulerade på rätt sätt? Genom att utvärdera och ändra intervjufrågorna ökar det för en mer träffsäker datainsamling (Esaiasson m.fl., 2005, s. 290-291). Frågorna pilottestades på tre personer från författarnas nätverk med erfarenhet från restaurangbranschen, dock utan chefsposition, även om vissa frågor berörde chefsrollen och därför inte fullt ut kunde besvaras, låg fokus på att testa frågornas språkliga utformning och struktur. Testet resulterade i justeringar av exempelvis meningsuppbyggnad och ord, samt förtydliganden i syfte att öka tillförlitligheten till datainsamlingen.

Efter pilottesterna initierades en dialog angående praktiska arrangemang, såsom tidpunkt och plats för intervjuerna. Respondenterna hade möjlighet att välja mellan att genomföra intervjuerna fysiskt eller digitalt, via plattformar som Teams, vilket möjliggjorde för flexibilitet. Alternativen ger upphov till att respondenterna kan välja en bekväm miljö, där bekvämligheten kan betraktas som en stor faktor till att de känner sig tryggare i att uttrycka sina tankar (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022, s. 66-67). Olika forum bestämdes, där fyra av intervjuerna genomfördes digitalt via Teams och de två andra intervjuerna genomfördes på respondenternas arbetsplatser.

Eftersom en av respondenterna rekryterades via en av författarnas personliga nätverk, valde författarna att den andre genomförde intervjun. Enligt Esaiasson m.fl. (2005, s. 289-291) kan tidigare relationer påverka samtalet, både genom att skapa trygghet och ökad öppenhet, men också genom att begränsa vad respondenten väljer att uttrycka. Intervjuarens erfarenhet från branschen kan dessutom ha påverkat samtalet genom ett underförstått samförstånd. För att främja en neutral intervjusituation undveks därför tidigare relationer mellan intervjuare och respondent.

Samtalet spelades in för att undvika anteckna för hand, vilket ökade förutsättningarna att uppfatta nyanser i uttryck och innehåll som annars kunde gått förlorade (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022, s. 64-74). Detta i sin tur bidrog till en mer noggrann och fördjupad analys.

Under intervjun utgick författarna från intervjuguiden i syfte att se till att studiens tematiska områden efterföljdes. För att undvika en alltför statisk intervjusituation eftersträvades också flexibilitet i genomförandet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022, s. 60-62). Detta innebar att intervjuaren inte strikt följde den förutbestämda turordningen i intervjuguiden, utan anpassade det vid behov för att främja ett naturligt samtalsflöde. Intervjuaren tog därför hänsyn till respondentens uttryckssätt och formuleringar för att kunna ställa relevanta följdfrågor, särskilt i de situationer där förtydliganden eller konkreta exempel bedömdes vara nödvändiga.

Intervjuaren ville hitta en balans mellan att hålla sig till temat samtidigt som de eftersträvade att få en djupare förståelse för respondenternas svar (Eriksson-Zetterquist, 2022, s. 45). Det är dock vanligt att respondenten kan känna sig obekvämt under intervjun (Elaiasson, 2005, s. 290-291). Därför var det viktigt att intervjuarna började med att ställa allmänna frågor som respondenterna med enkelhet kunde besvara, för att lätta på stämningen. Ett exempel på sådana frågeställningar är: "Hur gammal är du?" och "Vilken utbildning har du sen tidigare?".

5.3 Analysprocedur och kodning

När datainsamlingen slutfördes inleddes transkriberingen av det inspelade materialet. Transkriptionerna sammanställdes i ett gemensamt dokument för att underlätta analysarbetet. Författarna utgick från en tematisk analys, som användes till att identifiera mönster i materialet och placera återkommande koder under de förbestämda teman (Krav, kontroll, stöd), baserat på respondenternas berättelser (Esaiasson m.fl., 2005, s. 223-228). Respondenternas utsagor organiserades gemensamt av författarna under rubriker som ansågs spegla de förbestämda temana. Återkommande mönster; till exempel krav uppifrån och nedifrån, identifierades i materialet och kopplades exempelvis till temat "krav".

För att uppnå en djupare förståelse av materialet genomfördes noggranna och upprepade genomläsningar, i enlighet med Rennstam och Wästerfors (2022, s. 246-247) som betonar vikten av tolkning och återkommande reflektion över materialet. Författarna läste därför igenom intervjumaterialet flera gånger så att innehållet uppfattades korrekt. För att underlätta ytterligare för kodningen användes färgmarkeringar där färgerna symboliserar ett specifikt tema (Esaiasson m.fl., 2005, s. 223-228). En röd markering kunde till exempel användas när en respondent beskrev tidspress, vilket sedan kategoriseras under temat "krav".

5.4 Etiska överväganden

Författarna har genomgående förhållit sig till Vetenskapsrådets (2024) riktlinjer för god forskningssed. Enligt Vetenskapsrådet (2024) finns det fyra vetenskapliga krav för att uppfylla etisk forskning: *informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav och nyttjandekrav*. För att se till att informationskravet uppfylls har författarna till studien informerat samtliga respondenter om studiens syfte och målsättning genom ett samtyckesbrev.

Deltagarna upplystes även om att de närsomhelst under deltagandets gång kunde avbryta, och att de har rätten att begära att uppsatsen dras tillbaka efter eventuell publicering. Med hänsyn till studiens ändamål var det viktigt att beakta ämnets potentiellt känsliga karaktär (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022, s. 65-66). Detta gäller även för parter som kan beröras av respondenternas utsagor, exempelvis chefer, medarbetare med mera, kan alla ha olika synpunkter på innehållet. Författarna har varit tydliga med att säkerställa respondenternas anonymitet genom att ersätta deras riktiga namn med standardiserade benämningar (R1, R2 osv), och att företagen de är verksamma vid har maskerats för att ytterligare skydda respondenternas identitet, vilket uppfyller konfidentialitetskravet (Öberg, 2022, s. 86-87; Vetenskapsrådet, 2024). Materialet har också hanterats med varsamhet och eftertanke, eftersom vissa citat kan innehålla uppgifter som potentiellt möjliggör identifiering. För att undvika identifieringen av respondenterna, har författarna valt att exkludera vissa citat i resultatredovisningen. Detta syftar till att säkerställa att respondenterna inte ska känna oro för eventuella repressalier eller negativa konsekvenser. Nyttjandekravet syftar till att det insamlade materialet inte ska missbrukas eller används för andra ändamål än de som uttryckligen angivits i samtyckesbrevet (Vetenskapsrådet, 2024). Intervjuerna spelades in, där inget av det inspelade materialet kommer att exploateras, och ljudinspelningarna av samtliga respondenter raderades efter genomförd transkribering. Denna information delgavs även vid första intervjun med samtliga respondenter.

Författarna har även beaktat att den egna förförståelsen för ämnet potentiellt kan ha påverkat och färgat studiens resultat (Ahrne & Svensson, 2022, s. 33). För att minska risken för att författarnas egna tolkningar påverkat resultatet, har vikt lagts vid att vara transparent genom hela forskningsprocessen. Detta har varit viktigt att synliggöra eftersom sådana redovisningar är centrala för att uppmärksamma om potentiella maktobalanser eller andra påverkansfaktorer

kan ha inverkat på hur materialet framställts. Författarna har också en förförståelse för det aktuella ämnesområdet, baserat på tidigare studier och erfarenheter. Denna position kan ha påverkat intervjusituationen, exempelvis att respondenterna möjligen uppfattade forskarna som experter och därmed anpassat sina svar för att framstå som kompetenta eller för att undvika att ge fel svar. Det är därtill möjligt att förförståelsen kan ha påverkat tolkningen av det empiriska materialet, eftersom forskarens perspektiv riskerar att styra vilka utsagor som lyfts fram eller tilldelas särskild betydelse. Sådana implikationer bör beaktas vid läsningen av studiens resultat.

6 Resultat & analys

I följande avsnitt presenteras resultat och analys utifrån det empiriska materialet. Karasek & Theorells (1990) Krav, kontroll och stödmodellen kommer att användas som teoretiskt ramverk, och bygger på respondenternas upplevelser av deras arbetssituation som mellanchefer inom restaurangbranschen. Sammanlagt intervjuades sex personer med olika mellancheferroller, barchef (R4, R5, R6), hovmästare (R1, R3) och restaurangchef (R2). Respondenterna besitter även olika grad av erfarenhet, vilket bidrar till att belysa olika perspektiv för mellancheferrollen i en bransch som är dynamisk och kännetecknas av begränsade resurser.

Resultat- och analysdelen är uppbyggd på en tematisk analys där citat redovisas för att visa på de centrala upplevelser och återkommande drag i det empiriska materialet. Syftet är att synliggöra återkommande erfarenheter och samtidigt tolka dessa i relation till det teoretiska ramverket. För att lättare förstå respondenternas arbetssituation inleds kapitlet med fokus på de krav som individen ställs inför i sin roll som mellanchefer, både från organisationen och den dagliga verksamheten.

6.1 Krav

Krav syftar på de fysiska, psykiska och sociala krav som individer träffar på i sitt arbete. Inom ramen för denna studie handlar det främst om hur mellanchefer upplever hur de påverkas av de krav som ställs på dem från flera håll, exempelvis från ledning eller medarbetare samt externa faktorer kopplade till organisationen.

Flertalet av respondenterna beskriver att de har höga krav från flera håll, ledning, kollegor, gäster samt yttre ramverk som fackliga avtal och lagar. Kraven kan beskrivas utifrån kvantitativa termer, exempelvis tidsbrist och i mer kvalitativa former som relationellt ansvar, ständigt tillgänglighet och konflikthantering. De påverkar sedan individens upplevelse av sitt handlingsutrymme, ansvar och sitt behov av stöd i vardagen.

“Ja, särskilt i perioder med mycket rekrytering och schemaläggning. Då har det varit svårt att inte tänka på jobbet även hemma” -R1

Citatet speglar hur arbetsbördan inte endast begränsas till arbetstid, utan det finns även ett mentalt ansvar som är kvarhängande på fritiden. KKS-modellen tolkar detta som en hög grad av psykiska krav i kombination med begränsade möjligheter till återhämtning, en obalans som riskerar att resultera i ett ansträngande läge (Karasek, 1979).

R1 beskrev även hur konflikter mellan kollegor kunde förstärka denna upplevelse:

“Det är framför allt den sociala pressen som är krävande. När det uppstår konflikter eller ryktesspridning mellan kollegor känner jag mig belastad” -R1

Nämnda upplevelser lyfter fram kombinationen av emotionella och operativa krav som skapar en komplicerad kravbild. KKS-modellen beskriver hur risken ökar för belastning när kraven inte balanseras tillräckligt med hjälp av kontroll och stöd (Karasek & Theorell, 1990).

Respondenterna beskrev hur de blev inklämda i en otydlig mellanposition, där det blev svårt att avgöra vad som förväntades att göras från ledning eller kollegor. Rollen upplevdes som oklar och arbetsuppgifterna otydliga, vilket bidrog till en ökad känsla av osäkerhet och press.

“När jag klev in i rollen fanns det ingen som visade vad jag skulle göra. Det var bara att börja, som om man förväntades kunna allt från start.” -R5.

Respondentens citat visar hur frånvaron av stöd, struktur och introduktion i början av sin chefsroll ofta leder till ökad psykisk belastning. Enligt Karasek och Theorell (1990) kan detta tolkas utifrån en obalans mellan höga psykiska krav i form av konflikthantering, beslutsfattande under tidspress och ansvar för personal och bristande kontroll, samt ett

otillräckligt organisatoriskt stöd. Oklara direktiv, bristen på tydliga arbetsuppgifter och en avsaknad av introduktion till chefsrollen skapar en upplevelse av låg kontroll hos respondenterna i sin roll som mellanchefer.

Ahmadi m.fl. (2023) visar att personer som är nya i sin chefsroll löper ökad risk att drabbas av stressrelaterade besvär om de inte ges rätt förutsättningar att utveckla strategier för att hantera komplexa och krävande situationer. I restaurangbranschen där arbetsmiljön ofta kännetecknas av högt tempo, informella strukturer och begränsade resurser, blir detta särskilt tydligt. Här förväntas chefen leverera resultat och skapa struktur, trots att rollen kan vara ot tydligt definierad och det formella stödet otillräckligt.

När arbetsuppgifter sammanfaller utan prioriteringar uppstår en känsla av press, särskilt ifall det krävs ett snabbt beslutsfattande. R1, R3 och R4 uttryckte att de saknade verktyg eller hade tillräckligt handlingsutrymme för att hantera detta på ett bra sätt. Enligt modellen tolkas detta som ett tillstånd där kraven inte motsvarar kontrollen individen har över sitt arbete, som då kan öka risken för stress och ohälsa (Karasek & Theorell, 1990).

Det är krav från alla håll: lagen, kollektivavtal, facket, ledningen, medarbetarna... Alla har sina förväntningar. Samtidigt gillar jag det. Jag vill hellre ha för höga krav än inga alls - att bara glida runt på jobbet är inte min grej -R3

Citatet illustrerar hur krav, i samband med upplevd kontroll, kan agera som en motivationsfaktor. Enligt Karasek och Theorell (1990) beskrivs detta som en aktiv arbetssituation, där höga krav tillsammans med en hög kontroll gynnar engagemang, lärande och arbetsglädje. Eklöf (2022, s.99-100) stärker detta genom att framföra hur höga krav under rätt omständigheter i organisatoriska förutsättningar kan skapa arbetsglädje istället för ohälsa.

R3:s inställning visar hur krav kan ses som något positivt om arbetsuppgifterna upplevs meningsfulla istället för överväldigande. Det som ses avgörande, är inte kravnivån, utan den grad av inflytande samt tillgång till resurser individen har. Flera av respondenterna beskrev restaurangbranschen som påfrestande, intensiv och oförutsägbar.

“Jag jobbade mycket, ibland tolv timmar om dagen. Det var väldigt intensivt, men jag trivdes eftersom jag kände att jag utvecklades.” -R2

I en sådan typ av arbetsmiljö blir individens förutsättningar av kravhantering särskilt beroende av att ha kontroll och tillgång till stöd. Under flera intervjuer framkom att samma typ av krav kunde upplevas som överväldigande när kontrollen var låg och det organisatoriska stödet bristfälligt. Detta belyser hur betydande samspelet mellan krav, kontroll och stöd är för hur samtliga respondenter påverkades. Om organisationen erbjuder tydliga ramar, stödjande strukturer och möjligheter till inflytande, kan höga krav snarare fungera som en drivkraft för utveckling. Saknas däremot dessa förutsättningar riskerar samma höga krav att leda till negativ stress och ett ansträngande arbetsläge (Karasek & Theorell, 1990).

6.1.1 Krav från ledning och ägare

R1 och R3 beskrev hur de fick krav på sig från flera håll, både från ägarna, ledningen och kollegor. Dessa motsägande förväntningar innebar att de skulle följa upp mål och leverera resultat, samtidigt som det fanns förväntningar på dem att ständigt vara tillgängliga för sina kollegor i det dagliga arbetet. Kombinationen av operativ närvaro och strategiskt ansvar skapade en känsla av belastning, särskilt ifall gränserna mellan dessa roller upplevdes som otydliga.

Kraven är ganska höga från mina ägare som gärna vill ha resultat snabbt. Sen vill ju även mina kollegor, som förväntar sig att jag ska vara tillgänglig i princip hela tiden, att jag ska visa dem så fort något ändras i restaurangen. Det kan kännas rätt jobbigt ibland. -R4

Citatet från R4 belyser hur målorienterade och relationella krav kombineras i vardagen utan en tydlig gränsdragning mellan arbetsfördelning och delegering. Det visar på hur resultat snabbt ska levereras till ledningen samtidigt som ens kollegor kräver stöd och närvaro. Karasek och Theorells modell (1990) klargör hur höga krav utan att det finns ett motsvarande inflytande över arbetets organisering riskerar att resultera i ett ansträngande arbetsläge. Även R1 berättade hur krav på ansvar och tillgänglighet inte stannar vid arbetsdagens slut:

Ja, särskilt i perioder med mycket rekrytering och schemaläggning. Då har det varit svårt att inte tänka på jobbet även hemma. Jag försöker balansera det genom att inte ta på mig för långa pass, men ibland flyter jobbet över in på fritiden -R1

Citatet visar på hur ansvar och arbetsuppgifter inte bara påverkar arbetstiden, utan fortsätter att påverka individens fritid. Det blir svårt att släppa den psykiska närvaron till arbetet, särskilt i perioder där det förekommer hög belastning. Karasek (1979) beskriver detta som en obalans mellan krav och återhämtning, vilket då riskerar att öka den psykosociala belastningen.

Även om R4 och R1 beskriver olika typer av krav, där R4 fokuserar på ansvar för daglig drift och resultat, och R1 på bemötande, lojalitet och motstridiga förväntningar. Här kan båda utsagorna tolkas som uttryck för en begränsad kontroll över arbetsuppgifternas prioritering och omfattning. Enligt Karasek (1979) är just denna obalans mellan höga krav och låg autonomi en central förklaring till upplevelsen av negativ stress.

Ahmadi m.fl. (2023) bekräftar denna problematik i sin studie om mellanchefer, där det framgår att individer med stort ansvar utan tillräckligt beslutsutrymme ofta befinner sig i en rollkonflikt. De förväntas både leda, stötta och verkställa beslut, utan tydliga ramar eller tillgång till nödvändiga resurser. Inom restaurangbranschen, där organisationsstrukturer ofta är informella och beroende av personliga relationer, förstärks denna obalans ytterligare. Det är därför inte enbart nivån på kraven som är avgörande, utan i vilken utsträckning individen har riktigt inflytande över hur dessa krav ska hanteras.

6.1.2 Externa krav

R3, beskrev hur han i sin chefsroll behövde balansera både interna och externa krav. Utöver de krav som kommer från ägare, ledning och kollegor framkom det även att det finns ett omfattande regelverk att förhålla sig till, exempelvis kollektivavtal, lagar och fackliga riktlinjer. De interna förväntningarna upplevdes lättare att påverka än de externa, men de var inte alltid tydliga, vilket minskade känslan av hur stort handlingsutrymme som fanns.

Genom att ställa krav på min chef. Jag säger rakt ut att jag vill ha mer ansvar. Ibland får jag svaret att jag bara ska göra det, men när jag väl gör det får jag höra att jag borde ha frågat. Det är en balansgång. -R1

Citatet pekar på hur rollen som mellanchefer inte enbart påverkas av relationer och målstyrning, utan även ett behov av att navigera i ett komplext regelsystem. De externa

kraven är ofta reglerade och fasta, vilket kan skapa en känsla av begränsning, särskilt ifall det kombineras i samband med hög arbetsbelastning och krav på snabba beslut, resultat och närvaro. En sådan situation riskerar att skapa ytterligare belastning.

Modellen visar på att höga krav i kombination med låg kontroll, är en situation som riskerar att öka den psykiska belastningen. Ifall det finns en osäkerhet om vad förväntningarna på individen egentligen är kan det skapa frustration. När kommunikationen från ledningen var otydlig kunde det resultera i en upplevelse för respondenten att det egna beslutsutrymmet var begränsat, även om respondenten hade motivation till att ta mer ansvar. Tidigare forskning visar att detta är ett återkommande fenomen, att ansvar utan ett motsvarande inflytande ökar risken för rollkonflikter, där individer pressas till beslut de saknar resurser eller beslutsutrymme för att hantera arbetssituationen (Ahmadi, m.fl., 2023).

Utifrån R1 och R2:s beskrivningar så är det inte mängden krav i sig som känns mest belastande, utan den svårighet som uppstår när man ska hantera kraven. Om kontrollen över arbetet är låg i samband med ett högt tempo, uppstår en arbetsmiljö där förutsättningarna för struktur och återhämtning brister. Enligt Karasek (1979) kan detta leda till en obalans som ökar risken för långvarig stress och psykosocial belastning.

6.2 Kontroll

I detta avsnitt används begreppet kontroll som ett teoretiskt ramverk för att tolka och förstå hur respondenterna upplever sitt handlingsutrymme i rollen som mellanchefer. Inom krav, kontroll och stödmodellen utgör kontroll en central dimension i arbetsmiljön och delas in i två komponenter: beslutsutrymme och färdighetsutrymme (Karasek & Theorell, 1990). Beslutsutrymme syftar till individens möjlighet att påverka och fatta beslut i det egna arbetet, medan färdighetsutrymme handlar om möjligheten att använda och vidareutveckla sina kunskaper och kompetenser i arbetsuppgifternas planering och genomförande. Tillsammans utgör de en helhetsbild av i vilken grad individen upplever inflytande över sin arbetssituation.

Tre av respondenterna, R4, R5 och R6, beskrev hur de hade ett otydligt besluts- och handlingsutrymme i det dagliga arbetet, exempelvis vid schemaläggning eller rutiner på arbetet. Självständighet gav respondenterna en känsla av frihet, även om det i många fall var begränsat till utförandet av arbetsuppgifter, och inte vad det var som skulle göras.

Utifrån KKS-modellens två dimensioner av kontroll, besluts- och färdighetsutrymme kan detta tolkas som om respondenterna hade begränsat inflytande till att nyttja sina färdigheter, men att de hade en låg grad av beslutsutrymme. Det kan därmed bidra till att respondenterna upplever begränsad kontroll, där de utför sitt arbete från tydliga direktiv istället för att arbeta från egen styrning.

Enlig Karasek (1979) innebär detta att kontroll inte behöver fungera som ett skydd mot stress, särskilt inte ifall det samtidigt är höga krav. Istället kan den upplevda friheten bli flyktig, något som i sin tur stärker känslan av maktlöshet om större beslutstagande fortfarande behöver godkännas från chefer och ledning. R6 beskrev det så här:

Jag styr mycket över hur vi arbetar i baren, men större beslut som påverkar hela restaurangen ligger inte på mig. Jag hade gärna haft mer kontroll över planering och personalbudget. -R6

Även respondent R4 bekräftade detta:

Jag kan lägga upp scheman och bestämma rutiner i baren, men jag har inte så mycket att säga till om hur mycket personal som får vara inne samtidigt för vi försöker hålla en budget, det kan väl vara rätt frustrerande ibland - R4

Utsagorna visar på en tydlig gränssättning mellan det strategiska och det operativa arbetet. Även om respondenterna har ett visst ansvar för verksamheten, saknar de ofta beslutsutrymme för att direkt påverka övergripande frågor.

R6 beskriver en problematik i sin roll, att beslut ofta tas på en högre nivå och sedan faller ansvaret för utförandet på den ordinarie personalen. Det framkommer som om det ibland saknas möjligheter att påverka upplägg eller innehåll, trots att ansvaret för resultatet slutligen ligger på mellanchefer.

Ahmadi m.fl. (2023) beskriver ett liknande mönster i sin studie, där chefer i många fall upplever hur det formella ansvaret överstiger deras faktiska beslutsutrymme. I relation till modellen kan situationen förstås som ett exempel på en kombination av höga krav med ett

begränsat inflytande vid utförandet av arbetet (Karasek, 1979). När förväntningar och handlingsutrymme inte går hand i hand kan en arbetsmiljörelaterad utmaning uppstå som kan påverka både individens psykiska hälsa och deras arbetsprestation.

“Jag kan ta beslut i baren, men när det gäller hela verksamheten behöver jag oftast stämma av med restaurangchef eller ägare.” -R6

Respondenterna berättar om arbetsdagar som påverkas av beslut fattade under tidspress, högt tempo och begränsade resurser, i samband med en bristande tydlighet avseende deras beslutsutrymme och ansvarsfördelning. Respondenterna uttrycker sig ofta att det finns förväntningar att beslutsfattande ska ske snabbt, men att de saknar ett tydligt inflytande över de mer strategiska eller långsiktiga delarna av verksamheten. R1 beskrev det som en balansgång mellan initiativ och restriktioner:

"Jag säger rakt ut att jag vill ha mer ansvar. Ibland får jag svaret att jag bara ska göra det, men när jag väl gör det får jag höra att jag borde ha frågat. Det är en balansgång." -R1

Problematiken förstärks ytterligare i det fall där det finns en avsaknad av tydlig introduktion eller struktur, vilket skapade svårigheter av vad det egentligen var som förväntades. R5 beskriver hur respondentens mellanchefsposition startade utan tydliga ramar:

“När jag blev barchef så fick jag ingen introduktion, inga tydliga uppgifter - det var bara kör. Det kändes som man blev inkastad.” - R5

Respondenterna föll tillbaka på att deras handlingsutrymme ofta upplevdes som fritt, medan inflytandet över det strategiska arbetet var begränsat eller otydligt. Samtliga upplevde att det kunde vara svårt att leva upp till de förväntningar som fanns utan ett definierat ansvar eller tydligt beslutsutrymme.

I flera intervjuer framkom det, bland annat med R1 och R6, att det fanns skillnader i graden av kontroll i de olika delarna av arbetet. Det dagliga, praktiska arbetet upplevdes som något mer autonomt, medan respondenternas inflytande över strategiska beslut och utveckling av verksamheten var mycket begränsat. R6 beskrev hur det var lättare att ta beslut relaterade till

baren, men de större frågorna som rörde verksamheten kräver godkännande från en högre nivå.

Enligt Karasek och Theorell (1990) tolkas detta exempel på hur kontroll kan vara ojämnt fördelad inom samma yrkesområde. Om inflytande saknas i de områden av arbetet som har de högsta kraven, exempelvis i samband med planering, mål och ansvar, minskar individens möjlighet till påverkan av arbetsituationen på ett meningsfullt sätt. I kombination med höga förväntningar och otydliga strukturer kan det resultera i en för hög stressnivå, särskilt i de fall där stödet från organisationen brister.

6.2.1 Kontroll över arbetsuppgifter

Det framkom att respondenterna hade viss möjlighet att fatta beslut självständigt inom den operativa verksamheten, vilket tyder på ett begränsat men existerande inflytande på den dagliga nivån. Fastän alla respondenter hade en mellanchefsroll så varierade deras upplevelse av inflytande beroende på deras yrkestitel och organisatorisk kontext, exempelvis mellan roller som restaurangchef, hovmästare eller barchef.

“Jag kan styra rätt mycket i baren, större beslut är ägarnas.” -R4

R1 beskriver en upplevelse av liknande erfarenhet:

Jag har viss kontroll, men inte fullt. Arbetsuppgifter överlämnas till mig gradvis, vilket jag förstår eftersom det handlar om förtroende. Men jag önskar mer frihet - till exempel att få sätta schema och rekrytera utan att behöva dubbelkolla allt.2 -R1

Även R2 bekräftar ett sådant samband:

“Vi hade stor frihet i att ta fram drinkar, skapa menyer och fatta beslut inom givna ramar. Men det fanns begränsningar kopplade till avtal och ekonomi.” -R2

Citaten belyser hur respondenterna R4, R2 och R1 upplever en tydlig avgränsning mellan det beslutsutrymme som gäller för det dagliga arbetet och de beslut som fattas högre upp i organisationen. Respondenten har möjlighet att påverka sitt arbete inom sitt ansvarsområde, men när det kommer till beslut som berör det strategiska är individens inflytande begränsat.

Detta är något som är genomgående bland respondenterna, där graden av deras besluts- och handlingsutrymme inte motsvarar deras inflytande över verksamhetens framtida utveckling.

Den obalans som förekommer i respondenternas berättelser förstärker det Karasek & Theorell (1990) beskriver som ett "ansträngt läge", där individens formella ansvar inte motsvarar en verklig möjlighet till påverkan. R1 berättar hur de upplever att förväntas hantera höga krav i ett högt arbetstempo.

Jag har viss kontroll, men inte fullt. Arbetsuppgifter överlämnas till mig gradvis, vilket jag förstår eftersom det handlar om förtroende. Men jag önskar mer frihet, till exempel att få sätta schema och rekrytera utan att behöva dubbelkolla allt. -R1

Samtidigt är deras möjlighet att påverka arbetets innehåll och genomförande begränsat, närmare bestämt beslutsutrymmet och vilka möjligheter de har att använda sin kompetens. R1, R3, R4 och R6 beskrev att de hade viss möjlighet att ta beslut i det dagliga arbetet, men att deras inflytande över prioriteringar och mål från organisationen var lågt.

Det innebär att de förväntades ta ansvar för helheten, men utan att få tillgång till ett tydligt besluts- och handlingsutrymme. En sådan obalans, höga krav i samband med låg kontroll, är enligt KKS-modellen en risk för ökad arbetsrelaterad stress (Karasek, 1979). Det som kan ses som en frihet i sin yrkesroll upplevdes mer som otydligt och en osäker position där de egentligen saknade verkligt inflytande.

Samtidigt som kraven är höga, upplever flera respondenter att deras kontroll och inflytande är begränsat. Beslut måste ofta gå genom ägare eller högre uppsatta inom organisationen, vilket kan försvåra möjligheten att agera självständigt i chefsrollen.

Ahmadi m.fl. (2023) har visat på hur det är särskilt påfrestande för individer med mellancheferpositioner, där individen har förväntningar på sig att hantera krav från både ledning och kollegor utan att riktigt kunna påverka sin arbetsituation.

6.2.2 Begränsat beslut- och färdighetsutrymme

Andra dimensionen av kontroll handlar om i vilken omfattning individen har möjlighet att fatta beslut och förmåga att påverka både det dagliga arbetet och verksamhetens strategiska

riktning (Karasek, 1979). Några av respondenterna, specifikt R3 och R4, berättade hur de hade ett begränsat handlingsutrymme i samband med ekonomiska beslut, personaltbudget eller större förändringar i arbetsflödet. Detta skapar en osäkerhet kring var gränsen går för deras beslutsutrymme, en osäkerhet som båda respondenterna beskriver i samband med att de måste vänta på ett godkännande innan de kan fatta även mindre beslut. Detta hämmar inte bara deras beslutsutrymme i organisationen, utan påverkar även deras möjlighet att utöva sin yrkeskompetens i praktiken. Karasek (1979) beskriver detta som en begränsning i färdighetsutrymmet, där individen inte får möjlighet att använda eller utveckla sina förmågor i sin yrkesroll.

“Vi är i praktiken två personer som ska få allt att funka. Det blir mycket jonglerande, ibland känns det som man jobbar i ett konstant kaos som man ändå på något sätt lyckas hantera.” -R3

Detta belyser en av de centrala utmaningarna respondenterna står inför, att skapa en balans av lojalitet mot ledningen och mot sina medarbetare. Samtidigt så finns det förväntningar på att individen ska agera självgående, vara drivande och ta ansvar, men utan tydliga riktlinjer för vad som ingår i deras beslutsutrymme. Respondenterna förväntas av ledningen att fatta beslut, men de har inte alltid befogenheter att göra det. Obalansen mellan ansvar och möjligheten att ta beslut riskerar att öka den arbetsrelaterade stressen och försvåra respondenten att utvecklas i rollen.

Jag kan styra rätt mycket i baren och hur vi jobbar där, men när det kommer till större beslut rör restaurangen är det ägarna som bestämmer. Det kan väl hända att de kanske frågar om min input någon gång men det är väldigt sällan det händer. -R4

Citatet belyser när strategiska beslut tas utan att involvera den operativa ledaren, vilket kan begränsa respondentens inflytande. Samtidigt visar det på att respondenternas professionella omdöme inte tas i åtanke i frågor vid frågor utanför det operativa arbetet. Detta kan således också relateras till att respondenten upplever begränsat färdighetsutrymme, där de inte får möjlighet att bidra med sin kompetens och påverka större beslut. Även om de har viss kontroll i det dagliga arbetet, saknas det möjligheter för respondenterna att påverka verksamheten på en högre nivå. När kraven i rollen är höga men inflytandet över strategiska beslut är lågt, uppstår en sårbar arbetssituation där individen riskerar att förlora kontroll.

Ahmadi m.fl. (2023) beskriver hur branscher med svag struktur, oregelbundna arbetstider och högt tempo i många fall placerar individer i roller där det formella ansvaret inte motsvarar det verkliga ansvar som ges. Detta kan öka risken för långvarig stress och göra det svårare att upprätthålla ett hållbart ledarskap. Sammanfattningsvis pekar både empirin och tidigare forskning på att det finns en tydlig koppling mellan formellt ansvar och faktiskt kontroll. Det begränsande färdighetsutrymmet hos respondenterna skapar en upplevelse där de inte får möjlighet att utvecklas och nyttja sin kompetens i sin yrkesroll.

6.2.3 Gränsen mellan arbete och privatliv

För respondenterna är arbetet ofta av praktisk karaktär och kräver en fysisk närvaro för att utföra arbetsuppgifterna. Majoriteten av studiens respondenter beskriver att de ofta tänker på arbetet även efter de slutat för dagen men hänvisar till de arbetsuppgifter som inte blivit avklarade under deras ordinarie arbetspass. De enstaka arbetsuppgifter som är möjliga att genomföra från hemmet är begränsade till administrativa uppgifter, exempelvis ta emot och hantera bokningar via mail och schemaläggning. Den mentala närvaron respondenterna tar med sig hem visar på hur gränsen mellan arbete och fritid blir otydlig, vilket kan påverka det psykiska välmåendet.

Flera respondenter beskrev detta som en särskilt utmanande del av sitt arbete. Enligt Karasek (1979) kan bristen på inflytande över sin arbetstid, i kombination med ett konstant mentalt ansvar, ses som ett bevis på lågt beslutsutrymme. Både R2 och R5 berättade hur arbetet ofta “följer med en hem” när ens arbetsdag är över, speciellt under intensiva perioder. Det handlade nödvändigtvis inte om övertid, utan att det alltid finns en mental närvaro till sitt arbete som kan vara svårt att släppa taget om, vilket kan försvåra möjligheten till återhämtning.

“I intensiva perioder har jag svårt att koppla bort jobbet. Jag kan inte slappna av förrän allt är löst.” -R2

Citatet visar på hur en brist på kontroll över sin arbetstid och mental tillgänglighet påverkar möjligheten för återhämtning för individen. Från citatet går det också att utläsa att även om arbetsdagen är formellt slut, så finns det fortfarande ett osynligt ansvar kvar, något som

modellen beskriver som en risk som kan bidra till ökad psykosocial belastning om det kombineras med höga krav (Karasek & Theorell, 1990).

Lundqvist (2022) beskriver hur bristen på avgränsningar mellan arbete och fritid mer ofta förekommer i branscher med oregelbundna arbetstider och högt tempo. I restaurangbranschen syns detta extra tydligt då arbetsdagen ofta kan vara oförutsägbar och det är inte helt ovanligt att det finns en brist på resurser. För individer utan tidigare erfarenhet, i organisationer där arbetsrollerna är otydligt definierade, kan det bli särskilt svårt att sätta gränser i arbetsutförandet och det psykiska ansvaret.

Karasek (1979) beskriver detta som begränsat beslutsutrymme, där individen har små möjligheter att påverka sin arbetssituation samtidigt som de har ett övergripande ansvar för verksamheten. Ifall möjligheterna till återhämtning försvinner och deras krav blir för höga ökar risken för att ett ansträngande läge uppstår, vilket kan leda till konsekvenser för både respondentens arbetsförmåga och välmående.

Brist på kontroll över arbetstid är inte bara en fråga om schemaläggning, utan om möjlighet till mental distans. När arbetsuppgifterna följer med hem i tankarna, blir återhämtningen nästintill omöjlig för respondenterna. Utan stöd från organisationen för att sätta, samt upprätthålla gränser riskerar det att leda till ohälsa och minskad arbetsglädje.

6.3 Stöd

Stöd är en central aspekt i krav, kontroll och stödmodellen och handlar om det stöd individen får från chefer, kollegor eller andra i arbetsmiljön. Stödet kan vara informativt, instrumentellt, emotionellt eller värderande, och påverkar hur individen upplever sig kunna hantera stress och arbetsbelastning (Karasek & Theorell, 1990).

I följande avsnitt undersöks hur respondenterna upplever tillgången av stöd de har i sina chefsroller, samt i vilken utsträckning detta stöd påverkar deras möjligheter att hantera krav och kontroll i arbetet. Analysen är grundad på citat som visar på variationen i respondenternas upplevelser, där skillnader i organisationsstruktur, arbetsmiljö och relationer framträder som avgörande faktorer.

6.3.1 Emotionellt stöd

Det emotionella stödet handlar om hur individer upplever att de får uppmuntran och bekräftelse från sina chefer, medarbetare eller andra personer i sin omgivning (Karasek & Theorell, 1990). Emotionellt stöd är viktigt för individer för hantering av stress och bidrar till ett positivt välmående i arbetet. Flera av respondenterna (R2, R3, R6) beskrev känslan av att det jobb de utförde uppskattades genom enkla men viktiga handlingar som positiv feedback eller bara enkla kommentarer. Det hjälpte till att skapa en känsla av motivation, samhörighet och att bli sedd i sin roll.

Det är inte alltid stora saker. Det kan vara en high five i korridoren, ett kort mejl med - bra jobbat, eller bara att någon kommer förbi och visar uppskattning efter en stressig helg. Det där lilla gör mycket. Man känner att folk ser vad man gör. - R3

Citatet uttrycker hur enkla meningar eller kommentarer kan stärka respondentens självkänsla och underlätta den psykiska belastningen. KKS-modellen beskriver emotionellt stöd som en skyddande faktor mot de negativa effekterna som kommer från höga krav, eftersom de skapar en upplevelse av värde och tillhörighet i arbetet (Karasek & Theorell, 1990). I detta fall fungerar stödet som en motvikt till känslan av ensamhet i ledarskapet, vilket gör det lättare för respondenterna att hantera sitt ansvar och kan således minska stressen.

Respondenterna beskrev sina upplevelser av det sociala stödet uttryckte sig i informella handlingar, exempelvis en "high five", ett mejl med positiva kommentarer eller avlastning i sitt arbete från kollegor i pressade situationer. Det informella stödet upplevdes som värdefullt eftersom det hjälpte till att bidra till gemenskap och gav ett erkännande i vardagen. Det framkom dock att de mer formella stödfunktionerna, exempelvis mentorskap eller regelbunden återkoppling från närmaste chef ofta saknades. Om stödet var beroende av personliga relationer istället för strukturer, kunde arbetssituationen upplevas som osäker.

Oftast ja från kollegorna i baren. Vi är ett ganska tight gäng. Men från cheferna känns det mer som att man måste förklara sig och visa att man lärt sig något. Ibland så vill man bara be chefen vara tyst, man kan ju tro att de borde förstå varför vissa misstag händer och det inte alltid går att lösa. -R4

Citatet belyser hur stöd kan variera beroende på relationen till personen som ger det. R4 beskriver ett starkt stöd kolleger emellan, men samtidigt så finns det uttryck av frustration mot cheferna, där stödet istället upplevs som ifrågasättande istället för stödjande. Detta pekar på en maktbalans, där ledningen vill ha förklaringar istället för att visa förståelse och bidra med vägledning.

Karasek och Theorell (1990) beskriver socialt stöd som en buffert vid höga krav och låg kontroll. Om det formella stödet är frånvarande, ökar risken att det informella stödet inte räcker till, särskilt i branscher där ansvarsområdena är otydliga och arbetsbelastningen hög.

6.3.2 Instrumentellt stöd

Praktiskt stöd syftar på konkret hjälp i det dagliga arbetet, exempelvis genom att en medarbetare tar tillfälligt över en arbetsuppgift, hjälper till med avlastning vid hög arbetsbelastning eller ger förslag till lösningar vid problem. R1, R2 och R3 uttryckte att de ofta fick sådan typ av hjälp eller stöd från både chefer och medarbetare, särskilt i situationer som var strama med tid, eller arbetsuppgifter som de saknade erfarenhet av.

“Vi bollade idéer och hjälpte varandra.” - R2

Stödet kunde exempelvis handla om att få hjälp med hur de skulle prioritera bland sina uppgifter, att en medarbetare som hade mer erfarenhet tog över en del av ansvaret, eller att en chef vägledde hur specifika situationer skulle tas hand om. Det praktiska stödet upplevdes som avgörande för att hjälpa till att minska arbetsbördan och för att hantera svåra uppgifter utan att tappa kontrollen över helheten.

I analysen framkommer det praktiska stödet som en viktig resurs för att skapa en känsla av kontroll i arbetet.

“Det fanns alltid någon att bolla med när jag var osäker.” -R3.

När det fanns tillgång till ett sådant stöd kunde respondenterna i högre utsträckning hantera situationer de var pressade i, samtidigt som de upprätthöll kvaliteten i sitt arbete.

“Det syns i hur vi jobbar tillsammans. När en station sitter i skiten, hoppar andra in automatiskt. Vi har en slags arbetsmässig symbios.” - R1

Citatet belyser hur praktiskt stöd inte enbart handlar om uppgiftsfördelning, utan om ett integrerat samspel mellan kollegor kan avlasta utan att ifrågasätta. Den typen av samarbete hjälper inte bara till med att avlasta, utan skapar även en känsla av trygghet i arbetsmiljön. Enligt Karasek och Theorell (1990) fungerar praktiskt stöd som en förstärkande faktor för kontroll, det hjälper till att öka individens upplevelse att situationen är hanterbar, speciellt ifall det framkommer höga krav. När stödet kommer spontant från omgivningen minskar risken för att kraven blir för omfattande och bidrar till att arbetsbelastningen kan upplevas mer hanterbar.

6.3.3 Värderande stöd

Värderande stöd handlar om bekräftelse och feedback som hjälper till att stärka individens självkänsla och skapar en känsla av att vara kompetent inom sin roll. Utläsning av respondenternas svar visar på hur positiv återkoppling från kollegor där chefer bidrog till att stärka deras självkänsla och den upplevda kompetensen utan även förbättrade deras arbetsinsats (Eklöf, 2022, s.147-148). Det värderande stödet upplevdes som särskilt betydelsefullt under perioder av hög arbetsbelastning, då det bidrog till att upprätthålla motivationen.

Det fanns emotionellt stöd genom ärlig feedback och bekräftelse från chefer. Det fanns även praktiskt stöd i arbetsuppgifter när tid fanns. Exempelvis fick jag positiv återkoppling på drinkar jag skapat, vilket stärkte mitt självförtroende. - R2

Citatet pekar på hur återkoppling från ledningen inte bara hjälper till att stärka individens självförtroende, utan fungerar även som ett värderande stöd, som uppmärksammar prestationens betydelse. I en bransch, som exempelvis restaurangbranschen, där ens arbetsroll kan vara otydligt definierad och kraven är generellt höga, kan en sådan bekräftelse hjälpa till att skapa stabilitet och struktur i individens självbild.

Karasek och Theorell (1990) beskriver hur socialt stöd agerar som en skyddande faktor, särskilt när kontrollen är låg. Därför blir inte det värderande stödet endast en fråga om uppskattning, utan det hjälper även till att förstärka individens känsla av kompetens och

autonomi. Det kan i sin tur minska upplevelsen av stress. Ahmadi m.fl. (2023) beskriver hur erkännande och bekräftelse kan dämpa de psykiska effekterna av en arbetssituation som är högt belastad.

6.3.4 Informativt stöd

Den fjärde dimensionen av stöd uttrycker sig informativt exempelvis vägledning, återkoppling och råd som hjälper individen att hantera eller lösa komplexa situationer (Karasek & Theorell, 1990). Det informativa stödet kom från både ledning och kollegor, och fungerade som hjälp för att minska osäkerheten och skapa strukturer i ett arbete som kan anses som oförutsägbart. Både respondent R2 och R4 lyfter detta i sina berättelser och R4 beskriver det såhär:

“Jag har en tidigare kollega som också blev chef, vi snackar ibland och det hjälper. På jobbet har jag en restaurangchef som är en skön person jag kan bolla lite med.” - R4

Det informativa stödet är en viktig grundsten för respondenterna, för om det fanns möjlighet till råd och vägledning under viktiga moment i arbetet kunde det enligt respondenterna vara avgörande för att ta rätt beslut och känna trygghet i sin roll och sitt ansvar.

“Det blev bara naturligt att jag tog rollen som chef, jag hade ingen aning om vad jag gjorde men jag fick bra med hjälp från ägarna för att hantera tjänsten.” -R5

Det informativa stödet bidrog inte endast för att stärka respondenternas förmåga att lösa problem, utan det bidrog även till att styrka respondenternas upplevelse av sin kontroll och kompetens. Vilket enligt modellen är en viktig faktor för att hantera de höga kraven utan att det ska leda till negativ arbetsrelaterad stress (Karasek & Theorell, 1990).

6.3.3.4 Jämförelse i upplevelser av stöd

För att få en djupare förståelse av de olika dimensionerna av stöd och hur de fungerar i praktiken, behöver de sättas i relation till upplevelser av krav och kontroll hos individer med mellancheftspositioner.

Enligt Karasek och Theorells modell (1990) skapas ett ansträngande läge när höga krav kombineras med låg kontroll och brist på stöd. Speciellt om det formella stödet är frånvarande. I situationer där det brister i mentorskap eller saknar en tydlig introduktion i arbetet, och det stöd som erbjuds upplevs som villkorat, ökar risken för arbetsrelaterad stress.

Samtidigt uttryckte R2 och R5 ett mer balanserat förhållande, med bra tillgång av inflytande och stöd i deras arbetsutförande. En sådan situation kan förklaras som en aktiv arbetssituation, vilket enligt modellen gynnar engagemang och lärande. Det belyser hur samspelet mellan krav, kontroll och stöd är en betydande faktor, och att balansen mellan dessa faktorer påverkar hur rollen som mellanchef hanteras och upplevs.

“Det känns inte längre konstigt att kollegor kommer till mig med frågor. Jag känner mig tryggare och vet bättre hur jag ska svara och agera.” - R2

Citatet visar på att det finns aspekter av arbetsmiljön som inte alltid fångas upp av modellen. Exempelvis beskrevs det hur stödet i deras roll blev förändrat över tid, vilket påverkade deras upplevelse av kontroll och belastning.

Det framkom också faktorer som inte ligger inom modellens ramar, men som ändå påverkar hur respondenternas arbetssituation upplevdes. Exempelvis deras livssituation, tidigare erfarenheter och personliga resurser. Flera av respondenterna beskrev svårigheter med att koppla bort jobbet eller hitta tid för återhämtning. Detta pekar på hur en individs livssituation och personliga förutsättningar också påverkar hur arbetet upplevs, något som modellen i sin form nuvarande inte plockar upp. I verksamheter där det fanns starka informella relationer mellan kollegor kunde det bristande formella stödet delvis kompenseras. En av respondenterna lyfte fram hur spontana insatser från ens kollegor hjälpte till att mildra upplevelsen av press, vilket visar hur socialt stöd fungerar som en buffert vid höga krav.

7 Slutsats, avslutande diskussion & framtida forskning

I ljuset av resultatet presenteras följande kapitel av en slutsats och en diskussion i relation till teori, tidigare forskning, syfte och studiens frågeställningar. Det avrundas således med förslag till framtida forskning. Diskussionen syftar till att fördjupa förståelsen för hur de empiriska

fynden kan tolkas i ljuset av det befintliga kunskapsläget samt att besvara studiens frågeställningar.

7.1 Slutsats

Oerfarna mellanchefer i mindre restaurangföretag möter flera olika arbetsmiljörelaterade utmaningar. Dessa utmaningar påverkas framför allt av höga krav, otydliga förväntningar och ett begränsat handlingsutrymme i rollen. Rollen innefattar både ansvar för operativa arbetsuppgifter, personal och uppfyllelse av organisatoriska mål, vilket skapar en komplex vardag där cheferna ofta känner sig otillräckliga och stressade. Trots att kraven i vissa fall upplevs som motiverande, framkommer det att kontrollen främst rör det dagliga arbetet, det strategiska beslutsutrymmet är däremot begränsat, vilket förstärker känslan av otillräcklig autonomi.

Samtidigt visar studien att mellancheferna inte upplever att de får tillräckligt med organisatoriskt stöd i sin hantering av chefsrollen. Det stöd som förekommer är ofta av social karaktär och hämtas från kollegor eller personliga relationer. Detta informella stöd anses viktigt men räcker sällan till för att skapa en hållbar psykosocial arbetsmiljö. Formellt stöd från ledningen saknas i stor utsträckning, vilket samtliga respondenter beskriver som problematiskt. Det efterfrågade stödet inkluderar tydligare introduktioner, mer strukturerad handledning samt utbildning i ledarskap för att bättre kunna hantera rollen. Bristen på sådana insatser innebär att respondenterna ofta lämnas själva att hantera sin position, vilket kan skapa osäkerhet, stress och på sikt påverka det psykiska välmåendet negativt.

7.2 Avslutande diskussion

Inledningsvis diskuteras studiens första frågeställning: *Vilka typer av arbetsmiljörelaterade utmaningar upplever oerfarna mellanchefer i mindre restaurangföretag?*

Flera respondenter beskrev att de upplevde höga krav från flera håll, där kraven uppstod från överordnad chef, men även från kollegor och externa aktörer i form av lagstiftning. Den mångsidiga kravbilderna upplevdes som stressande av majoriteten av intervjupersonerna. Vidare framkom det från samtliga respondenter att motstridiga förväntningar i rollen har skapat otydlighet i arbetsuppgifterna, där de tvingades att göra kontinuerliga avvägningar i prioriteringar, för att hantera de olika intressenas krav och behov. Detta pekar på att även i

mindre restauranger påverkas intervjupersonernas roll av en organisatorisk komplexitet som kan påverka deras upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön. Vilket överensstämmer med tidigare forskning som visat på liknande mönster i andra branscher (Cajander & Reiman, 2019; Westerberg & Armelius, 2000). Resultatet indikerar också att intervjupersonerna upplevde en relativ stor kontroll över sina operativa arbetsuppgifter och att de åtnjöt ett förstärkt förtroende från ledningen i det vardagliga arbetet. Samtidigt framkom det att respondenternas strategiska handlingsutrymme var begränsat. I kombination med den otydliga arbetsdelningen och ett bristande förtroende för att få bidra i mer övergripande frågor kring verksamheten, tycks detta påverka respondenternas upplevelse av *skill discretion*, det vill säga möjligheten att använda och vidareutveckla sina färdigheter i arbetet. En sådan begränsning kan i sin tur minska respondenternas känsla av kontroll, eftersom utrymmet att växa i rollen inskränks. Det kan potentiellt leda till att intervjupersonerna upplever minskat självförtroende i fråga om sina befogenheter och sin autonomi, i och med att de oftast fräntas möjligheten till att ta beslut i större frågor, begränsar även detta deras *decision authority*.

Resultaten ger stöd åt Widar m.fl. (2021) slutsats som visade att mellanchefer ofta befinner sig i en mellanposition påverkad av osäkerhet och otydligt beslutsutrymme. Enligt modellen hade det placerat dem i mitten av ett ansträngande och aktivt arbete (Karasek, 1990). Det är därmed viktigt att uppmärksamma de arbetsrelaterade påfrestningar som de två dimensionerna av kontrollen kan medföra. När möjligheten att utvecklas i rollen och bygga upp relevant kompetens begränsas, riskerar intervjupersonerna att stagnera i sin yrkesmässiga utveckling och tappa motivationen i arbetet. Samtidigt kan uteslutning från större beslutsfattande sammanhang skapa en känsla av maktlöshet, vilket i sin tur kan bidra till stressrelaterade symptom. Kombinationen av dessa faktorer tycks bidra till att de inte längre befinner sig i ett aktivt och utmanande arbete, utan snarare i ett högstressarbete där det formella ansvaret inte matchas av ett faktiskt beslutsmandat (Karasek & Theorell, 1990).

Samtliga respondenter beskrev de höga kraven som en motiverande faktor i det dagliga arbetet, vilket kan tolkas som att kraven i sig inte nödvändigtvis upplevs som belastande, förutsatt att andra faktorer samverkar. Ett flertal framhåller däremot att upplevelsen av kontroll var starkt begränsad. Resultaten utmanar tidigare forskningsresultat som ofta förutsätter att chefsrollen per automatik medför ökat handlingsutrymme och formell makt,

men samtidigt innebär rollen också otydliga mandat vilket kan leda till skilda förväntningar (Lundqvist, 2022; Westerberg & Armelius, 2000; Thomas & Linstead., 2002).

Detta visar att respondenterna i praktiken främst agerar i en operativ funktion, där de förväntas följa direktiv från högre ledning snarare än att självständigt utforma sitt ledarskap. Denna begränsning av autonomi kan bidra till en påfrestande psykosocial arbetsmiljö, särskilt när det saknas förtroende från överordnade att faktiskt utöva chefsrollen i dess fulla omfattning. Det kan relateras till att mellanchefernas upplevelse av kontroll inte nödvändigtvis formas av rollens formella utformning, utan snarare av organisationens struktur. Widar m.fl. (2021) framhåller att arbetsvillkoren för mellanchefer varierar beroende på bransch, där exempelvis vård- och omsorgssektorn rapporterade sämre villkor jämfört med andra branscher. En tydlig parallell kan här dras mellan vård- och omsorgsbranschen och restaurangbranschen, då båda kännetecknas av ett högt arbetstempo, brist på strukturellt stöd och en obalans mellan krav och upplevd kontroll vilket kan accelerera den negativa trenden (Cajander & Reiman, 2019; Kim, 2023). Detta betyder därmed att verksamhetens struktur kan förklara fenomenet, och att rollen har mindre betydelse när det kommer till respondenternas upplevda arbetsmiljö.

En intressant aspekt från resultaten är att två intervjupersoner upplevde att gränssättning mellan privatliv och arbetsliv utgjorde en överhängande problematik som påverkade deras återhämtning. Även om detta till viss del ryms inom dimensionen beslutsutrymme, framkom det också att modellen uppvisar vissa brister, då den utelämnar förklaring av vissa aspekter som ligger utanför det formella arbetet. Detta kan i sammanhanget tolkas som ett slags osynligt ansvar som intervjupersonerna förväntas axla utan att det uttalas explicit. Det kan möjligen ses som att de organisationer där respondenterna är verksamma kännetecknas av en underförstådd organisationskultur som värdesätter ständig tillgänglighet. Detta kan i sin tur påverka möjligheten till återhämtning negativt och på sikt underminera deras hållbarhet i rollen. I efterhand hade det varit relevant att även inkludera teorin om *Work Life Balance* för att fånga problematiken i respondenternas arbetsmiljö på ett mer nyanserat sätt. En sådan teoretisk infallsvinkel hade kunnat bidra till en fördjupad förståelse av både respondenternas erfarenheter och mellanchefernas generella arbetsvillkor, där ständig närvaro och tillgänglighet ofta förväntas.

Nästa del diskuterar studiens andra frågeställning: *Upplever de oerfarna mellancheferna att de får organisatoriskt och socialt stöd från sin arbetsplats vid hantering av chefsrollen, och i sådana fall vilken typ av stöd?*

Townsend m.fl. (2011) beskrev en *accidental manager* där bristen på formell introduktion ledde till att chefen utvecklade ett kontrollerat ledarskap kopplat till tidigare arbets sätt, i brist på andra strategier. En av intervjupersonernas svar kunde relateras till denna benämning. Respondenten beskrev en upplevelse av att ha lämnat sig ensam i sitt ansvar, utan tillgång till stöd eller introduktion i rollen och är en källa till maktlöshet. Detta stöds av Elofsson m.fl. (2016) som förklarade att bristen på stöd från överordnade vid ingången av chefsrollen kunde förstärka den redan befintliga stressen och göra arbetsmiljön mer påfrestande. Detta visar att det inte är erfarenheten i sig som skapar osäkerhet i rollen, utan det är även den organisatoriska strukturen som sammanflätar i hur individen potentiellt upplever sitt eget psykosociala arbetsförhållande. Det framkom även i två av intervju svaren att den emotionella belastningen kunde minska av ett ordentligt stöd och god återkoppling från den överordnade chefen. Vilket understryker betydelsen av kollegialt stöd i början av chefsrollen (Lundqvist, 2022; Bakker m.fl., 2005). Utifrån resultaten blev det uppenbart att intervju personerna kände avsaknaden av formella stödfunktioner, detta samspelar med Kims (2023) studie som är karaktäristiskt för restaurangbranschen. Det är rimligt att anta att cheferna upplever en bättre tillvaro i sin roll var det på grund av att de kunde få stöd från annat håll som höll deras motivation och arbetsglädje uppe exempelvis i form av uppskattning från medarbetare. Detta tyder också på att ett värderande och emotionellt stöd i form av uppskattning och återkoppling från chefer och medarbetare kunde fylla en viktig funktion och en buffert för stressrelaterade besvär. Detta ligger i linje med Karasek och Theorells (1990) ansats om det sociala stödets betydelse. Det är dock viktigt att problematisera avsaknaden av instrumentellt stöd, då flera respondenter beskrev att det stöd de fick främst kom från personliga relationer snarare än genom formella resurser som utbildning eller strukturerade introduktionsprogram. I förlängningen kan detta göra arbetsmiljön sårbar, eftersom de i praktiken själva förväntas ansvara för att uppsöka stöd. Det bör därför understrykas att Lundqvist (2022) visserligen lyfte fram det informella stödets stora betydelse, men hans studie fokuserade på chefer i ett tidigt skede av sin roll. Elofsson, m.fl. (2016) däremot, baserade sin studie på chefer med längre erfarenhet i sina roller, där det formella stödet visade sig vara av större vikt. I förlängningen kan ett ensidigt beroende av socialt stöd bli ohållbart för intervju personerna, om det inte balanseras upp av ett välfungerande instrumentellt och informativt stöd. Sådant

stöd kan stärka deras buffert och ge bättre förutsättningar att hantera de överhängande kraven samt bidra till att skapa en mer hållbar psykosocial arbetsmiljö.

Att respondenterna uppger att de får ett blandat stöd, där det främst handlar om värderande och emotionellt stöd, tyder på att de kan ha svårt att hantera de höga krav som ställs på dem, särskilt eftersom stöd ofta fungerar som en viktig skyddsmekanism som verkar förebyggande mot stress. Studien visar att de utmaningar som kännetecknar restaurangbranschen inte är isolerade till enskilda arbetsplatser, utan även kan förstås i en bredare nationell kontext där flera centrala stödmekanismer saknas för att effektivt möta de krav chefsrollen innebär. Detta bekräftas också av tidigare forskning, som lyfte att brist på stöd utgör en särskild riskfaktor i mindre restaurangföretag (Cajander & Reiman, 2019; Kim, 2023). Studien kan därmed bidra till en fördjupad kunskap inom ett område där tidigare forskning i stor utsträckning har utelämnat ett mellancheferns perspektiv i restaurangbranschen, särskilt gällande hur bristande erfarenhet kan påverka individernas upplevelse av sin psykosociala arbetsmiljö.

7.2.1 Framtida forskning

Det är emellertid viktigt att understryka att denna studie inte är utan begränsningar. Studien har visserligen belyst en yrkesgrupp som verkar inom en organisatoriskt komplex roll i en bransch påverkad av hög arbetsbelastning och bristande formellt stöd. Däremot har studien utelämnat vissa aspekter som hade kunnat fördjupa förståelsen för fenomenet, exempelvis har varken ledarskapsstil, kön eller ålder beaktats i analysen. Sådana aspekter kan potentiellt påverka upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön. Att inkludera sådana variabler i framtida studier skulle kunna bidra till en mer nyanserad bild av de mekanismer som formar mellancheferns arbetsvillkor. Därmed utgör detta ett relevant område för vidare forskning, i syfte att ytterligare fördjupa kunskapen om chefsrollens komplexitet i mindre restaurangföretag såväl som större.

Referenser

Ahrne, G., & Svensson, P. (Red.). (2023). *Handbok i kvalitativa metoder* (3 uppl.).

Studentlitteratur.

Ahmadi, E., Lundqvist, D., Bergström, G., & Macassa, G. (2023). A qualitative study of factors that managers in small companies consider important for their wellbeing.

International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being, 18(1), 2286669.

<https://doi.org/10.1080/17482631.2023.2286669>

Arbetsmiljöverket. (2024). *Arbetsmiljön 2024: Arbetsmiljön i Sverige - en rapport baserad på Arbetsmiljöundersökningen 2023*.

<https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljon-2024/arbetsmiljon-2024-rapport.pdf>

Arbetsmiljöverket. (2025). *Organisatorisk och social arbetsmiljö*.

<https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/organisatorisk-och-social-arbetsmiljo>

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180.

<https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>

Bengtsson, M. & Berglund, T. (red.) (2017). *Arbetslivet*. (Tredje upplagan). Lund:

Studentlitteratur.

Cajander, N., & Reiman, A. (2019). High performance work practices and well-being at restaurant work. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 9(1), 38-48.

<https://doi.org/10.2478/ejthr-2019-0005>

Castañeda García, J. A., Rey Pino, J. M., Elkhwesky, Z., & Salem, I. E. (2022). Identifying core “responsible leadership” practices for SME restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(2), 419-450.

<https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2021-1194>

Eklöf, M. (2022). *Psykosocial arbetsmiljö: Begrepp, bedömning och utveckling* (2:a uppl.).

Studentlitteratur.

- Elofsson, S., Lundström, T., & Shanks, E. (2016). High job strain among social work managers and its relation to perceived work situation. *European Journal of Social Work, 19*(5), 664-678. <https://doi.org/10.1080/13691457.2015.1032894>
- Eriksson-Zetterquist, U., & Ahrne, G. (2022). Intervjuer. G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (3 uppl., s. 55-77). Studentlitteratur.
- Eriksson-Zetterquist, U. (2022). Mixed methods. G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (3 uppl., s. 40-52). Studentlitteratur.
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., & Wängnerud, L. (2005). *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad* (2:a uppl.). Norstedts Juridik.
- Falck, Sverige. (2020, 12 februari). *Psykisk ohälsa fortsätter öka bland chefer*. <https://kund.falcksverige.se/press/nyheter/psykisk-ohalsa-fortsatter-oka-bland-chefer/>
- Forsberg Kankkunen, T., & Bejerot, E. (2017). Välfärdstjänstearbetet - mellan professionslogik och managementlogik. I M. Bengtsson & T. Berglund (Red.), *Arbetslivet* (3:e uppl., s. 181-202). Studentlitteratur.
- Garavan, T. N., Carbery, R., & Rock, A. (2012). Mapping talent development: Definition, scope and architecture. *The International Journal of Human Resource Management, 23*(12), 2531-2554. <http://dx.doi.org/10.1108/03090591211192601>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, N.Y.: Basic Books.
- Kim, H. (2023). Psychosocial safety climate for building restaurant employees' meaning of work and resilience. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 22*(1), 128-148. <https://doi.org/10.1080/15332845.2023.2253684>
- Lundqvist, D. (2022). Psychosocial work environment and health when entering or leaving a managerial position. *Sage Journals, 73*(2), 505-515. <https://doi.org/10.3233/WOR-210469>

Rennstam, J., & Wästerfors, D. (2022). Att analysera kvalitativt material. G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (3 uppl., s. 244-258). Studentlitteratur.

Rådlund, A. (2023, 4 september). *Brist på rätt kompetens fortfarande största hindret för tillväxt inom företag*. Hotell & Restaurang.

<https://hotellorestaurang.se/brist-pa-ratt-kompetens-fortfarande-storsta-hindret-for-tillvaxt-in-om-foretag/>

Svensson, P. (2022). Teorins roll i kvalitativ forskning. G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (3 uppl., s. 232-243). Studentlitteratur.

Thomas, R., & Linstead, A. (2002). *Losing the plot? Middle managers and identity. Organization. Sage Journals*, 9(1), 71-93. <https://doi.org/10.1177/135050840291004>

Tillväxtverket. (2023). *Problemläggning av besöksnäringens kompetensförsörjning*. <https://tillvaxtverket.se/download/18.7fb995e01864bae4b7f9fdc/1676466571309/1.%20Probleml%C3%A4ggning%20av%20bes%C3%B6ks%C3%A4ringens%20kompetensf%C3%B6rs%C3%B6rjning.pdf>

TLNT. (2024, 21 februari). *Ny rapport: Svenska anställda vill inte bli chefer*. <https://tlnt.se/ny-rapport-svenska-anstallda-vill-inte-bli-chefer/>

Townsend, K., & Wilkinson, A. (2011). Accidental, unprepared, and unsupported: Clinical nurses becoming managers. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(3), 407-426. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.610963>

Vetenskapsrådet. (2024). *God forskningsked 2024*. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2024-10-02-god-forskningsked-2024.html>

Vidigal, M. D., de Lira, C. R. N., Akutsu, R. de C. C. A., & Botelho, R. B. A. (2022). Leadership in restaurants and its organizational outcomes: A systematic review. *Research, Society and Development*, 11(8), e31811830975. <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i8.30975>

Westerberg, K., & Armelius, K. (2000). Municipal middle managers: Psychosocial work environment in a gender-based division of labor. *Scandinavian Journal of Management*, 16(2), 189-208. [https://doi.org/10.1016/S0956-5221\(99\)00018-4](https://doi.org/10.1016/S0956-5221(99)00018-4)

Westerlund, H., Nyberg, A., Bernin, P., Hyde, M., Oxenstierna, G., Jappinen, P., m.fl. (2010). Managerial leadership is associated with employee stress, health, and sickness absence independently of the demand-control-support model. *WORK: A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 37(1), 71-79. DOI: 10.3233/WOR-2010-1058

Widar, L., Wall, E., & Svensson, S. (2021). Experiences of job demand and control: A study of first line managers in for-profit psychiatric and addiction care. *Work*, 69(3), 1115-1124. <https://doi.org/10.3233/WOR-213540>

Öberg, T. (2022). *Livshistorieintervjuer*. I G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (3 uppl., s.79-90). Studentlitteratur.

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide

Bakgrund

1. Hur gammal är du?
2. Vilken utbildning har du sen tidigare?
3. Vilken roll har du inom företaget?
4. Hur länge har du jobbat i din roll?
5. Vilken roll hade du innan du blev chef?
6. Hur länge har du arbetat på företaget?
7. Vad består dina arbetsuppgifter av?

Krav

1. Vad tänker du om de arbetsuppgifter du har som chef inom restaurang?
2. Hur upplever du tiden som du har för att utföra diverse uppgifter?
3. Kan du berätta för mig om vilka krav du upplever som ställs på dig i din arbetsroll?
4. När upplever du att kraven på dig i arbetet är hög, i vilka situationer brukar detta märkas mest? Kan du beskriva ett konkret tillfälle som visar på detta?
5. Vilka utmaningar upplever du i din roll när du började som chef i jämförelse med din tidigare position inom företaget?
6. Hur känns det för dig när kraven är som högst?
7. Har du känt trötthet eller svårigheter att koppla bort jobbet på fritiden?

Kontroll

1. Vilken kontroll upplever du att ha i ditt arbete? Får du disponera arbetsuppgifter själv samt avgöra hur de skall genomföras? (skill discretion)
2. På vilket sätt kan du påverka dina arbetsuppgifter? (skill discretion)
3. Hur mycket inflytande skulle du påstå att du har i beslut rörande organisationen? (decision authority)
4. Upplever du att du får vara med och fatta beslut som rör restaurangens utveckling, eller lämnas sådana frågor till andra? (decision authority)
5. Har det varit svårt att sätta gränser eller fatta obekväma beslut? Hur gör du i så fall?

Socialt stöd

1. På vilket sätt upplever du att din arbetsplats stödjer dig i din roll?
2. Hur tycker du att stödet kommer i uttryck? (emotionellt, värderande, praktiskt)
3. Vart får du ditt stöd ifrån?
4. När du har begått misstag i din roll, känner du att du får tillräckligt stöd från din chef och underställda?
5. När eller om du känner dig osäker i rollen som chef, finns det då någon du vänder dig till?
6. Vilken betydelse har stöd i utvecklingen som chef?

Rollen som chef

1. Har du känt dig osäker i rollen som chef? Hur hanterade du det?
2. Finns det fortfarande något i rollen som chef du tycker känns svårt?
3. Hur skulle du beskriva din väg in i rollen som chef - var det något du valde själv eller bara växte in i?
4. När du började som chef, vad ansåg du som annorlunda?
5. Hur känns det att vara den som ansvarar för andras arbetsmiljö?
6. Om du fick ge ett råd till någon som precis blivit chef - vad skulle det vara?
7. Har du blivit mer bekväm i din roll?
8. Hur skulle du beskriva dig själv som chef idag jämfört med i början?
9. Vad tycker du är roligast eller mest givande med att vara chef?
10. Vad tycker du är jobbigast eller mest urtröttande i din chefsroll?
11. Vad skulle kunna göra dig ännu säkrare i din roll som chef?
12. Vilka personliga egenskaper tycker du är viktigt för att vara en bra chef inom restaurangbranschen?
13. Kände du dig förberedd att axla en chefsroll när du blev befördrad?
14. Har din syn på vad det innebär att vara chef förändrats sedan du tillträdde?

Avslutande/summering

1. Hur hanterar du motsättningen som blir där du står mellan högre chefer och underställda?
2. Upplever du att något av det vi talat om idag påverkar dig utanför jobbet?

3. Är det något du önskar lägga till i din arbetsmiljö som vi eventuellt har missat eller har du ytterligare frågor?

Bilaga 2: Informationsbrev till respondent

Information om deltagande i intervju - examensarbete

Vi genomför just nu ett examensarbete med titeln *När ansvaret kommer först och erfarenheten sen - en kvalitativ studie om psykosociala utmaningar för oerfarna chefer i små restaurangföretag*. Syftet med studien är att undersöka hur det är att som oerfaren chef hantera ansvar och arbetsmiljöfrågor inom mindre restaurangverksamheter.

För att få en djupare förståelse för ämnet genomför vi intervjuer med personer som besitter en chefsposition där de gått från medarbetare till chef internt.

Att medverka i intervjun är helt frivilligt, och du kan när som helst avbryta intervjun utan att ange någon orsak. Du väljer själv hur mycket du vill dela med dig av, och det finns inga rätt eller fel svar. Intervjun förväntas ta ungefär 30-45 minuter. All information som du delar med oss kommer att behandlas med fullständig konfidentialitet. Ingen utom vi som genomför studien kommer att ta del av inspelningarna eller anteckningar från intervjun. Ditt namn eller andra identifierbara uppgifter kommer inte att förekomma i det färdiga arbetet.

Intervjun kommer att spelas in i syfte att kunna transkriberas och analyseras. Inspelningar och transkriberingar kommer att lagras på en lösenordsskyddad enhet och raderas så snart examensarbetet är klart och godkänt. Genom att tacka ja till intervjun godkänner du villkoren ovan och samtycker till att delta i studien.

Kontaktpersoner:

Morgan Ahlgren

Anton Engelin

Handledare: Anna Samuelsson

Tack för att du bidrar med din tid!