

GÖTEBORGS UNIVERSITET  
PSYKOLOGISKA INSTITUTIONEN

**”En plats där jag faktiskt kan göra skillnad”:  
Värvarens upplevelse av sin arbetsmiljö.**

Hedvig Porathe

Självständigt arbete 15 poäng  
Fördjupningsarbete i psykologi PC1546  
Vårtermin 2015

Handledare: Anneli Goulding

# **”En plats där jag faktiskt kan göra skillnad”: Värvarens upplevelse av sin arbetsmiljö.**

Hedvig Porathe

**Sammanfattning.** Studien syftade till att beskriva hur personer som arbetar med att värva månadsgivare till humanitärt bistånd upplever sitt arbete och sin psykosociala arbetsmiljö. Värvare ( $N=6$  varav 3 kvinnor) från välgörenhetsorganisationer i Göteborg intervjuades med ett semistrukturerat frågeschema. Intervjuerna transkriberades och analyserades semantiskt med en tematisk analys. De huvudteman som identifierades var *Krav*, *Kontroll*, *Socialt stöd*, *Engagemang* och *Hanterande*. Resultaten visade att värvaryrket är både givande och krävande för de anställda.

I dagens värld full av sjukdomar, naturkatastrofer och väpnade konflikter behövs välgörenhetsorganisationer som hjälper den drabbade befolkningen, exempelvis Röda Korset, Läkare Utan Gränser, UNICEF, UNHCR, ActionAid, Diakonia, Amnesty, Individuell Människohjälp och Rädda Barnen. Detta hjälparbete öppnar upp för flera nya typer av arbeten. Den typ av arbete som kanske har fått mest uppmärksamhet är volontärarbete där volontärer arbetar på plats med till exempel matutdelning eller sjukvård. För att organisationerna skall kunna bistå med det mest livsnödvändiga behövs finansiering. Sverige skänkte via Sida och Utrikesdepartementet 3,9 miljarder dollar till humanitärt bistånd år 2014 (Openaid, 2015) men en del av välgörenhetens finansiering kommer via organisationernas värvare också kallade frontliners eller insamlingsarbetare, som står utomhus i städer på gator och torg och värvar månadsgivare eller bidrag (ActionAid, 2015; Individuell Människohjälp, 2015; Läkare Utan Gränser, 2014; Röda Korset, 2015a; Sverige för UNHCR, 2015). Det förekommer även att dessa personer värvar genom att knacka dörr i bostadsområden. De själva benämner sig värvare och den benämningen kommer även att användas här. Arbetsledaren i ett team av värvare kallas teamledare (Röda Korset, 2015b). Teamledaren arbetar tillsammans med teamet av värvare på plats men är också länken mellan värvarna och koordinatörer (Sverige för UNHCR, 2014) som arbetar med att samordna värvarverksamheten (Röda Korset, 2015b). Teamledaren är den som är ansvarig för hela teamets prestation (Sverige för UNHCR, 2014) medan koordinatörerna ofta har ansvar för flera team (Röda Korset, 2015b).

Värvaryrket är intressant ur ett arbetspsykologiskt perspektiv då det bedrivs i en ovanlig arbetsmiljö. Värvararbete är till en viss del ett försäljningsyrke då värvarna försöker att få människor att ge dem pengar till välgörande ändamål. Det som skiljer värvararbete från ett vanligt försäljningsarbete är att givarna inte får en fysisk produkt i utbyte utan det är någon annan, ofta i ett annat land som får nytta av givarens pengar. Värvare är också ute och representerar sina välgörenhetsorganisationer, vilket gör att de på något sätt blir som ambassadörer för exempelvis mänskliga rättigheter.

Att arbeta som volontär skiljer sig från att arbeta som värvare på det sättet att en volontär inte nödvändigtvis ägnar sig exklusivt åt insamlingsarbete. Att arbeta som volontär innebär att arbeta ideellt eller att arbetet fungerar som utbildning, ofta arbetar volontärer dessutom för låg lön alternativt gratis (Elmér, 2015). En volontär inom en välgörenhetsorganisation med utlandsuppdrag, kallad fältarbetare, är ofta betald och sysslar inte med insamlingsarbete utan hjälper till på plats där en katastrof eller epidemi sker. Det finns vissa likheter mellan att arbeta som värvare och volontär då båda arbetena innefattar välgörenhet. Både värvare och volontärer har en speciell arbetsmiljö då de arbetar med bistånd på de platser där de behövs. Värvarnas arbetsplats utgörs ofta av städers gator och torg medan volontärernas arbetsplats även inkluderar katastrofområden i främmande länder.

Det finns forskning som tyder på att arbeta som volontär för välgörenhetsorganisationer har positiv påverkan på det psykiska välmåendet (Piliavin & Siegl, 2007). Ju fler timmar individen volontärer desto högre grad av personlig glädje, nöjdhet med livet, självkänsla, upplevelse av kontroll samt fysisk hälsa upplevs tillsammans med en lägre grad av depression (Thoits & Hewitt, 2001). Piliavin & Siegl (2007) fann att känslan av att ha betydelse, att ens existens spelar roll som kunde uppnås genom att volontera kunde ge ökat psykiskt välmående. Att dessutom arbeta för vad individen upplever som ett meningsfullt arbete ger en högre grad av engagerade och lojala arbetare till organisationen (Geldenhuis, Luba & Venter, 2014). Jag har valt att inte jämföra volontärer och värvare längre än till denna grad då arbetsmiljön är för olika mellan volontärer och värvare.

Det verkar inte finnas vetenskapliga studier som specifikt undersökt den psykosociala arbetsmiljön för värvare. Psykosocial arbetsmiljö innefattar de förhållanden som finns på en arbetsplats och som kan påverka de anställdas hälsa (Arbetsmiljöverket, 2010; Eklöf, 2014). Den psykosociala arbetsmiljön har även stor inverkan på hur de anställda fungerar. I den psykosociala arbetsmiljön ingår bland annat faktorer som kontrollmöjligheter och hur de påverkar de anställda till att uppleva stress, frustration, motivation, kontroll och mening (Eklöf, 2014). Stress skapas när människor utsätts för påfrestningar (stressorer) som de får problem med att hantera (Psykologiguiden, 2015a). Kronisk stress ökar risken för somatiska sjukdomar och psykisk ohälsa som utbrändhet. En person som är utbränd lider av fysisk, intellektuell, och social trötthet, likgiltighet samt en känsla av att gå in i väggen och kollapsa (Psykologiguiden, 2015b). Utbrändhet är en typ av arbetsstress då en mängd stressorer i form av krav ifrån arbetet leder till ett mönster av emotionell utmattning, depersonalisering, isolering samt begränsning av involveringen med andra (Cordes & Dougherty, 1993).

En modell som används för att beskriva individens psykosociala arbetsmiljö är krav, kontroll och socialt stöd-modellen (Theorell & Karasek, 1996). Enligt modellen är arbeten med höga krav och små möjligheter att kontrollera sin arbetssituation hälsofarliga i och med att stressmekanismer aktiveras. Om det finns socialt stöd har dock individen lättare att hantera de krav som ställs på dem i arbetet. Att under en lång tid ha bristande kontroll över sitt arbete kan även leda till inlärda hjälplöshet (Eklöf, 2014).

Psykiska krav i arbetet skapas när individen upplever tidspress och har en svårhanterlig arbetsmängd, men kan även uppstå när arbetsuppgifterna är otydliga eller när det finns en osäkerhet eller konflikt rörande vad som bör göras (Eklöf, 2014). Det som skapar de psykiska kraven är inte bara de krav som ställs av chefer, även myndigheter, kunder, normer inom organisationen eller professionen och likaså individens egna mål kring sin arbetsprestation ställer krav på individen (Pousette, 2001). Det finns studier som indikerar att höga arbetskrav ökar upplevelser av stress (Bakker & Demerouti, 2007), ångestsjukdomar samt depression (Lundberg, Allebeck, Forsell & Westerholm, 2013; Westerholm, 2008). Orsaken till dessa samband kan vara att kraven stör återhämtningen som vanligtvis sker på fritiden (Socialstyrelsen, 2003). Detta leder till en ond cirkel då personen får svårt att hantera

sitt liv utanför jobbet vilket i sin tur skadar dennes förmåga att hantera arbetet (Eklöf, 2014). Psykiska krav som kan förekomma i värvarnas arbete kan vara krav på prestation i att värva månadsgivare eller krav på att vara trevlig emot människorna de möter.

Andra källor till stress i arbetslivet kan vara konflikt eller osäkerhet i arbetsrollen. Rollkonflikt uppstår när det finns förväntningar på individen som är motstridiga och rollosäkerhet skapas när förväntningarna är otydliga (Eklöf, 2014). Det finns alltså krav i arbetet som den anställde inte vet hur den skall kunna uppfylla. Rollosäkerhet kan leda till mer arbetsstress, mindre nöjdhet med arbetet och minskad lojalitet till företaget vilket i sin tur leder till ökad önskan om att lämna arbetsplatsen (Moncrief, Babakus, Cravens & Johnston, 1997).

Precis som många serviceyrken där det sker interaktioner mellan människor är värvaryrket ett emotionellt arbete. Ett emotionellt arbete är ett arbete där den anställde förväntas uppvisa vissa känslor under arbetet, känslor som kan skilja sig ifrån individens äkta känslor (Eklöf, 2014). Det finns ett krav om hur den anställde skall agera. Emotionellt arbete förekommer ofta inom serviceindustrin och ju längre interaktioner med kunder eller klienter desto större ansträngning krävs att uppvisa rätt känslor (Morris & Feldman, 1996). Emotionellt arbete kan leda till emotionell utmattning, som är en komponent i utbrändhet, samt minskad nöjdhet med arbetet (Morris & Feldman, 1996). Längre interaktioner med klienter kan också leda till högre grad av stress och utbrändhet (Cordes & Dougherty, 1993).

Som nämnts är upplevd kontroll på arbetet en faktor som kan påverka den anställdes välmående. Begreppet kontrollmöjligheter har två dimensioner: stimulans, det vill säga möjligheter till lärande i arbetet respektive beslutsutrymme, möjligheter att kunna påverka sina arbetsuppgifter (Eklöf, 2014). Kontrollmöjligheterna beror även på hur beroende individen är av andra för att kunna utföra sina arbetsuppgifter, exempelvis medarbetares prestationer eller tekniska system. Ju mer en anställds arbetsinsats beror på utomstående faktorer desto mindre autonomi har individen och desto högre är risken att den anställde förlorar kontrollen, vilket kan vara en bidragande faktor till stress (Eklöf, 2014). Värvare kan exempelvis förlora kontroll i sitt arbete då de är beroende av att det är människor ute. Om det är dåligt väder kanske det är färre människor ute och de personer som värvarna söker kontakt med vill inte stanna till för samtal. Att ett arbete har goda kontrollmöjligheter anses vara en faktor för hälsa hos individen men detta ifrågasätts av Waldenström och Härenstam (2008) som menar att stimulerande arbetsuppgifter kan få individer att anstränga sig ohälsosamt mycket och försöka hantera övermäktigt höga krav vilket i sin tur kan leda till stress.

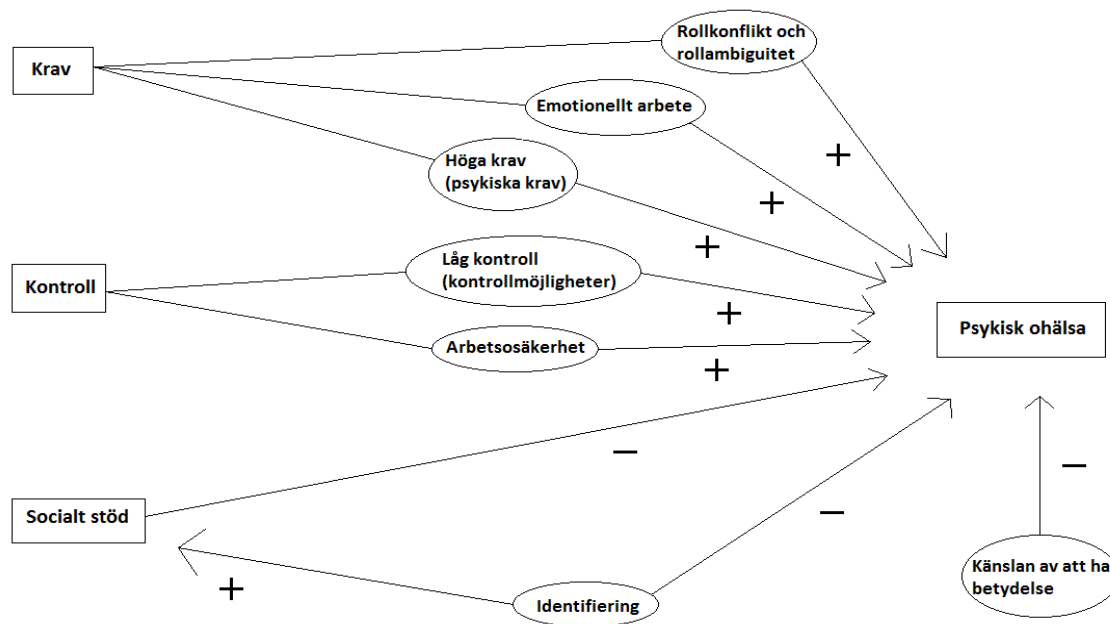
Ytterligare en källa till stress kan vara att individen upplever en osäkerhet rörande sin fortsatta anställning, detta kallas för arbetsosäkerhet. Ju viktigare arbetet är för personens identitet, sociala liv och ekonomiska situation desto viktigare blir det för personen att behålla sitt arbete och desto allvarligare riskerar stressen att bli (Sverke, Hellgren & Näswall, 2002). Inom värvarnas arbete finns det som i många andra ett krav på prestation. Om individen presterar otillräckligt kan detta leda till stress genom att det finns en osäkerhet i huruvida personen kommer att få behålla sitt arbete.

I krav, kontroll och socialt stöd-modellen (Theorell & Karasek, 1996) fungerar socialt stöd som en dämpare mot höga krav och låg kontroll, en buffer emot stress (Eklöf, 2014). Socialt stöd karaktäriseras av positiv stämning på jobbet, ömsesidig förståelse samt en bra relation med kollegor och arbetsledning (Eklöf, 2014). En stressig miljö ökar risken för konflikter mellan kollegor. Socialt stöd däremot hjälper individerna att hantera kraven som ställs på dem genom arbetet (Eklöf 2014). Brister i socialt stöd på en arbetsplats pekar på att det finns störningar i relationerna på arbetet vilket kan medföra stress.

Personer som identifierar sig med den organisation de arbetar för kan uppleva negativa känslor då organisationen kritiseras (Ashforth, Harrison & Corley, 2008). Organisatorisk identifiering ger ökad grad av engagerade och lojala anställda i organisationen. Att en individ

identifierar sig med organisationen denne arbetar för kan leda till att individen är villig att göra en del självupppoffringar för organisationen; att tänka på ett sätt som gynnar organisationen, vilket är positivt för organisationen men kan vara negativt för individen. Samtidigt kan organisationen ge individen en mening och känslan av att vara en del av en större grupp eller sammanhang (Ashforth et al., 2008). Social identifiering kan leda till lägre grad av stress hos den anställde (Haslam, O'Brien, Jetten, Vormedal & Penna, 2005). Det finns även korrelation mellan social identifiering och socialt stöd samt nöjdhet med livet eller arbetet; att personer som identifierar sig med sin organisation har en ökad grad av hjälpbetenden mot kollegor under stressade perioder i arbetet (Haslam et al., 2005).

Hur dessa faktorer, som är viktiga för psykosocial arbetsmiljö, samverkar och deras påverkan på anställdas psykiska hälsa sammanfattas nedan i Figur 1.



Figur 1. Figuren visar hur de olika faktorerna som har tagits upp i inledningen påverkar psykisk ohälsa. Exempelvis rollkonflikt, som är ett krav, ökar (+) den psykiska ohälsan, medan identifiering ökar (+) upplevt socialt stöd och minskar (-) psykisk ohälsa.

Faktorer i den psykosociala arbetsmiljön kan påverka den anställde genom att det ställs otydliga (*rollosäkerhet*), motstridiga (*rollkonflikt*) eller för höga krav (*psykiska krav*). Kraven kan vara bidragande komponenter till upplevelser av stress, utbrändhet eller andra former av psykisk ohälsa (Bakker & Demerouti, 2007; Eklöf, 2014; Lundberg et al., 2013; Westerholm, 2008). Det kan även ställas krav på den anställde att uppvisa specifika känslor som kan skilja sig från vad denne faktiskt känner (*emotionellt arbete*) även detta korrelerar med psykisk ohälsa (Cordes & Dougherty 1993; Eklöf, 2014; Morris & Feldman 1996). Att uppleva kontrollförlust kan vara stressande (Eklöf, 2014). Detta kan ske genom att individen upplever sig ha låg kontroll (*kontrollmöjligheter*) över sin arbetssituation, att inte kunna påverka sin arbetssituation eller att inte ha autonomi och vara beroende av kollegor eller objekt i arbetet för att slutföra arbetsuppgifter. Kontrollförlust kan också upplevas om individen upplever en osäkerhet angående huruvida denne kommer att få ha kvar sitt arbete (*arbetsosäkerhet*), ju viktigare arbetet är för individens identitet desto större stressor (Sverke et al., 2002). Socialt stöd motverkar de ovannämnda begreppens negativa inverkan på den

psykiska hälsan (Eklöf, 2014). *Identifiering* kan ha en positiv inverkan på socialt stöd och därmed kan identifiering ge en högre grad av socialt stöd och kan generera en lägre grad av psykisk ohälsa (Ashforth et al., 2008; Haslam et al., 2005). Det finns även forskning som tyder på att *känslan av betydelse* som fås av att volontera kan minska graden av psykisk ohälsa (Piliavin & Siegl, 2007).

Syftet med uppsatsen är att beskriva hur personer som arbetar med att värva månadsgivare till humanitärt bistånd upplever sitt arbete och sin psykosociala arbetsmiljö. Min forskningsfråga är; Hur upplever värvarna sitt arbete? Detta vill jag undersöka för att få en förståelse av detta relativt okända yrke samt vad det kan ha för effekter på de anställda.

## Metod

### Förförståelse

Eftersom att jag har människor i min närhet som arbetar inom hjälporganisationer med insamling så har jag en viss förförståelse för värvare som yrkeskategori. För mig ter sig arbetet som hårt psykiskt och fysiskt och det verkar finnas människor med utbrändhet på flera nivåer inom organisationerna. Men trots dessa nackdelar återvänder många till värvaryrket och ser fortfarande positivt på sitt arbete. Detta fick mig att vilja förstå hur värvare upplever sitt arbete ur ett psykosocialt perspektiv. Utöver detta så har jag även en förförståelse för psykosocial arbetsmiljö då jag läste in mig på delar av litteraturen innan intervjuerna var slutförda. Trots denna förförståelse strävade jag efter att vara neutral och öppen inför värvarnas olika möjliga upplevelser av sitt arbete.

### Deltagare

Deltagarna i studien var värvare för tre olika humanitära välgörenhetsorganisationer verksamma i Göteborg. Informanterna ( $N=6$ ) var i åldrarna från 21 till 43 år ( $M=25,7$ ,  $sd=7,9$ ) och hade arbetat från två veckor upp till tre år som värvare ( $Md=5$  månader). Tre kvinnor och tre män deltog. Sexton personer kontaktades inför studien och nio av dem tackade ja till att medverka. Det var dessvärre inte möjligt att intervjua samtliga nio. Målet var att deltagarna skulle vara så olika som möjligt i termer av kön, ålder och arbetslivserfarenhet i värvaryrket.

### Instrument

Intervjuerna var semistrukturerade med frågor rörande värvarnas arbete. I och med att intervjun var semistrukturerad fanns det ändå utrymme för det som värvarna själva tyckte var viktigt att ta upp och följdfrågor om vad jag som intervjuare fann intressant i deras berättelser. Exempel på frågor var; "Kan du beskriva ditt arbete?", "Beskriv hur du kan påverka ditt arbete?" och "Kan du beskriva hur du mår i anslutning till ditt arbete?".

### Tillvägagångssätt

Värvarna söktes upp under sin arbetstid och fick muntlig och skriftlig information angående undersökningen lämnad till sig. Informationen rörde syftet med studien, hur lång tid

en intervju skulle ta, att det var frivilligt att delta samt fördelar och nackdelar med att delta, till exempel att de gör ett bidrag till forskning men att det kan förekomma frågor under intervjuerna som kan upplevas som känsliga. De som var intresserade fick sedan höra av sig till mig. Intervjuerna varade från 30 minuter till upp emot en timma och hölls på Psykologiska institutionen och Annedalseminariet vid en tidpunkt som passade deltagarna. Vid intervjutillfället fick deltagarna frågan om de hade läst igenom informationsbladet. Svarade de nekande berättade jag kort att intervjun skulle vara i max runt 60 minuter, att syftet med studien var att få en bild av deras upplevelse av sitt arbete som värvare, att intervjun skulle spelas in och transkriberas, att de själva och organisationerna de arbetar för kommer att vara anonyma samt att det är frivilligt att delta och att de kan avbryta när som helst om de så önskar.

Intervjuerna lyssnades igenom och transkriberades i efterhand allteftersom de genomfördes. Jag valde att ta bort vissa ord vid specifika tillfällen då de inte tillförde någonting i sammanhanget som typ, såhär, sådär, liksom. I övrigt låg transkriberingen så nära råmaterialet som möjligt.

För att analysera data genomfördes en tematisk analys. Analysen var abduktiv då jag skiftade mellan ett induktivt och ett deduktivt förhållningsätt till datan. Jag hade inte läst in mig på krav, kontroll och socialt stöd-modellen då intervjuerna utfördes eller när de transkriberades, utan halvvägs in i analysen och uppbyggandet av temastruktur. Det var då modellen kom att passa som ett ramverk för kategoriseringen av teman. Vid analysen lades fokus på vad deltagarna sa och inte någon eventuell underliggande mening vilket gör detta till en semantisk analys. Till att börja med lyssnade jag igenom inspelningarna samtidigt som jag läste transkriberingarna för att bekanta mig med materialet. Därefter började jag att koda materialet och omkoda det igen. Sedan försökte jag att hitta övergripande teman och separerade data i grupper som tycktes handla om liknande ämnen exempelvis kollegor eller engagemang. Därefter byggdes en temastruktur upp genom att först sortera data i mindre kategorier, underteman, och sedan hitta passande namn på en grupp underteman som tycks hänga ihop, huvudteman. Efter fyra misslyckade temastrukturer framkom de fem huvudteman och åtta underteman som redovisas nedan. I den sista temastrukturen användes krav, kontroll och socialt stöd-modellen som ramverk.

## Resultat

Syftet med studien var att undersöka hur värvarna själva upplevde sitt arbete. Följande resultat bygger på data från alla undersökningsdeltagare och samtliga är representerade i texten med citat. För att försvåra igenkänning av specifika individer används fiktiva namn och vissa omständigheter kan ha tagits bort eller skrivits om. Vid dessa tillfällen står meningens inom en hakparantes. Dessutom skrivs det inte ut hur många av deltagarna som har uttryckt samma upplevelse av ovannämnda anledning. Även välgörenhetsorganisationernas namn har tagits bort ur texten. En paus markeras med tre punkter (...). I vissa fall har citaten kortats ned för att öka läsbarheten. Hakparanteser med tre punkter mellan ([...]) indikerar att ett kortare stycke har tagits bort, hakparanteser med tre streck markerar att ett längre stycke är borttaget ([---]). Då frågor som ställts av personen som håller i intervjun är med i citaten kommer de att markeras med ett "I" innan frågan, I:et står för intervjuaren.

Resultaten är indelade i följande huvudteman: *Krav*, *Kontroll*, *Socialt stöd*, *Engagemang* och *Hantering* (se Tabell 1). Temat *Krav* berör de krav som ställs på värvarna ifrån organisationen och krav som värvarna ställer på sig själva. Båda dessa typer av krav kan beröra samma saker som krav på att prestera. I temat *Kontroll* redovisas situationer då värvarna kan uppleva att de besitter kontroll eller förlorar kontroll. Detta kan hända när

kommunikationen mellan dem och deras chefer är bristfällig eller i möten med människor då de tappar kontrollen över samtalet. Värvarna kan uppleva *Socialt stöd* ifrån olika håll inom sitt arbete. I detta tema presenteras värvarnas källor till stöd. I temat *Engagemang* så redovisas värvarnas olika motivationskällor till att arbeta som värvare samt hur de ser på sin framtid inom välgörenhet. Det sista temat *Hanterande* berör hur värvarna hanterar negativa möten med människor under arbetstid.

Tabell 1.

*Huvudteman och underteman som framkom i intervjuerna.*

Huvudteman	Underteman
1. Krav	1.1 Krav ifrån organisationen 1.2 Krav på sig själva
2. Kontroll	2.1 Korta kontrakt 2.2 Möten med människor 2.3 Interaktion med kontoret
3. Socialt stöd	3.1 Från människor 3.2 Från organisationen 3.3 Från teamet
4. Engagemang	
5. Hanterande	

## 1. Krav

Inom alla arbeten ingår det krav, en motprestation för den anställdes lön. Temat *Krav* berör de krav som ställs på värvarna från organisationen samt från de själva i deras arbete. Temat är uppdelat i två underteman; *Krav ifrån organisationen* och *Krav på sig själva*.

**1.1 Krav ifrån organisationen.** Värvarna upplevde att deras yrke är ett krävande arbete som inte passade alla. Det är ett fysiskt yrke då de befinner sig stående eller gående större delen av sin arbetstid oavsett väder. Detta gjorde att många av dem upplevde en stark trötthet efter att arbetspasset var slut som för vissa kunde bero på att det var fysiskt krävande men oftast för att det ibland var svårt att hålla upp energin hela dagen. Det finns krav på fysisk och psykisk uthållighet för att kunna arbeta som värvare.

*"Alltså man ska ju vara som en speedad duracellkanin typ och bara hej, hej, hej, hej! [...]man måste ju verkligen hålla uppe energin hela hela tiden och det tar ganska mycket på kroppen att man är, alltså man går ju upp och ner hela tiden. [...] när man går hem är man ju verkligen helt slut och vi jobbar ju inte så många timmar ändå men det är verkligen sådär. Man är så slut verkligen. [...] Ibland får jag om jag ser en person och ja men den ska jag gå fram till får man fixa anletsdragen och bara [andas in] ta ett djupt andetag heej och sen när de säger nej så bara släpper man det ja okej, och så gör man det en gång till."*

- Josefin



I arbetet ingick att värvarna skulle samtala med människor vilket gjorde att en värvare inte kunde vara tillbakadragen utan måste vara framåt och aktivt söka efter kontakt med människor. Värvarna uttryckte att det är ett yrke där de inte får vara rädda för att synas då de ständigt arbetar i offentligheten som inte lämnade något utrymme för att vara ifred.

*"De första dagarna var jag lite nervös men man får nästan vara lite teaterapa för att tycka om det. Och man måste ju kunna, man kan inte vara blyg utan man måste vara, prata högt och synas mycket och inte vara rädd för det. Sen är det väldigt, alltså man blir lite utsatt men det också för att man står där mitt på gatan."*

- Charlotte

Som värvare var de ständigt, som en person uttrycker sig, i strålkastarljuset och tillgängliga för samtal.

*"[...] man blir väldigt trött av det och det här med att man kan inte gå in på en toalett och andas lite eller man kan inte stänga in sig på sitt kontor alltså inget sånt, så det tar ganska mycket psykiskt också. Jag kan må väldigt dåligt på jobbet ibland så min tanke är att jag ska gå ner en dag i veckan [...] för att man ska kunna prestera så bra som möjligt." - Josefin*

Värvarna upplevde att de måste hålla sig uppdaterade om organisationens arbete och de katastrofer som sker i världen. Det finns ett allvar inom all välgörenhet men specifikt inom humanitär välgörenhet då värvare ofta arbetar för att rädda människors liv. Värvarna ansåg att denna kunskap ibland kan vara tung att bära då deras egen prestation i arbetet kan vara skillnaden mellan liv och död. De upplevde att det är svårt att släppa tankarna på arbetet när de väl var hemma men att det blev lättare ju längre de arbetar för att de kan lära sig att hantera det.

*"Alltså det är väldigt, väldigt jobbigt och det är svårt att lämna jobbet när man kommer hem, att lämna jobbet för tankarna finns ju där. Jag har ju slutat titta på nyheterna för det räcker med det den informationen jag har på jobbet, att inte dra med sig jobbet hem [...] så får det vara frizon hemma. [...] det var lite jobbigt men sen när man lärde sig att när man är hemma så är man hemma. [...] Jag gör mitt bästa på jobbet och sen går jag hem." - Anna*

Kravet om att ständigt vara uppdaterad kunde leda till en mental trötthet över att hela tiden få reda på nya katastrofer som tar människors liv. Vissa av värvarna upplevde att de blev härdade av att ha den kunskapen. Trots att välgörenhetsorganisationerna gör mycket för människor som lever i katastrofområden eller andra svåra omständigheter så uppstår det ständigt nya krissituationer vilket kunde leda till att värvarna kände en form av uppgivenhet.

*"Men man blir efter ett tag ganska trött på att höra att det aldrig går bra." - Bo*

Men trots detta beskrev en del det som något positivt att vara välinformerade om hur det ser ut i världen, någonting positivt som de hade fått ut av arbetet.

När värvarna var ute och arbetade i sina arbetskläder fanns kravet att representera organisationen. Detta innebar att de måste bete sig korrekt för att de inte skulle spegla organisationen negativt. Detta gäller när värvarna har arbetskläder på sig men inte under pauser eller lunch. Kravet att representera organisationen verkade inte vara någonting som

värvarna såg som negativt utan snarare uttryckte de en stolthet över att få representera en organisation som de tror på.

*"Det handlar ju om att, vi har ju ett väldigt ansvar för att vi står och representerar [organisationens namn] och det är ju en organisation med väldigt stort förtroende. Och det är ju det förtroendet, vi står där dels för att förbättra men också för att hålla uppe liksom så att även folk som inte går med, det handlar ju alltid om att det ska vara bra och trevliga möten. Så man säger ha en trevlig dag även till de som inte stannar." - Anders*

Det finns även ett krav på prestation. Då värvarna är anställda för att samla in pengar till behövande så måste de också lyckas värva månadsgivare eller bidrag. Om de inte uppfyller detta krav så kan de riskera att inte få fortsatt kontrakt. För att kunna arbeta som värvare måste de prestera ett visst antal värvningar av månadsgivare. Prestationskraven är olika för olika organisationer men är ofta en orsak till stress. Många värvare talade om stress i relation till att prestera och stressen av att nolla, det vill säga att inte lyckas värva någon på en dag eller vecka. De värvare som hade arbetat längre sade att prestationsstressen hade avtagit då de visste att de kunde värva även om de hade en dålig dag och nollade. Men för en del var prestationskravet någonting som var svårt att släppa och snarare bidrog till att det gick sämre under arbetet då de inte kunde släppa att de låg efter och var oroliga över om de skulle få fortsatt kontrakt. Några värvare talade om hur det var att jobba för organisationer som har anställt sina värvare genom bemanningsföretag och att den arbetssituationen var mycket mer stressande då det var mycket högre krav och kortare tid för att få upp resultaten. För en del av värvarna var även prestationskravet en drivkraft, vissa uttrycker att de fann det roligt att jobba mot ett givet mål.

*"Och jag vet att vissa tycker att det är jobbigt kanske just med att ha mål och att man ska nå ett visst resultat. Det är just därför vi har, vad ska man säga, att man ska kunna anpassa mer efter person till person. Jag kan ta lite mer press på mig, kom igen nu du kan värva idag och ha mer personliga mål till exempel att den veckan fick jag in så många nu ska jag försöka slå det rekordet. Att man då utmanar sig själv." - Anders*

**1.2 Krav på sig själva.** Värvarna uttryckte ett stort engagemang för sina respektive välgörenhetsorganisationer men för många av värvarna ledde detta engagemang till höga krav på sig själv och sin prestation att värva bidrag. En del upplevde ett "rädda världen komplex", att de borde rädda hela världen och mår därför dåligt om de upplever att de inte gör tillräckligt.

*"[...] jag får lite såhär rädda världen komplex typ. Jag känner kan jag inte göra mer och det känns ja visst nu har jag fått hundra kronor men de andra sju miljoner barnen då? Men det, det får man också hantera. Alltså jag får ju dåligt samvete för att jag inte hjälper tillräckligt mycket men jag hade nog fått det ändå. Jag får ju tänka att just nu kan jag inte hjälpa på något annat sätt än det jag gör." - Josefin*

Om värvarna misslyckades med att värva kunde de uppleva att de slösar bort organisationens pengar och därigenom de behövande människornas resurser. Pengarna som går till deras lön upplevdes av värvarna då de inte presterar ha kunnat gå till någonting bättre, välgörenheten. Värvarna kunde även känna sig dåliga om de inte var tillräckligt uppdaterade om alla katastrofer och konflikter som händer i världen. Att vara uppdaterad om konflikter

samt att prestera är alltså inte bara ett krav ifrån arbetsgivaren utan också krav som värvarna ställer på sig själva.

*"Man är ju anställd då av en organisation som man brinner för och man vet vad de gör och står man där då en dag och kanske inte lyckas få in någon värvning då och det är bara en timma kvar och så känner man lite här står jag och får lön och så gör jag inte det jag ska. Även om man gör det. Och det är en sådan grej som kanske kan väcka lite stress och så. Och som kan vara lite jobbigare i början tror jag. Jag känner inte likadant längre nu när jag har hållit på ett tag så vet jag att jag har fått in värvningar så jag kan ändå känna det att jag vet att vissa dagar har man det tufft det är ju så." - Anders*

En del av värvarna upplevde dessutom ett krav på sig själva att vara genuina när de talade med potentiella givare.

*"Att det, ja det blir så stort, det tar upp nästan allting, det kan jag också bli stressad av i och för sig att man ska gud nu har jag inte koll på den här konflikten nu måste jag hem och läsa på och det nu måste jag skriva mindmaps och det så att jag håller mig uppdaterad. Man kan väl bli väldigt gud jag är en dålig människa som inte vet om att den här massakern har hänt i Burundi" - Josefín*

## 2. Kontroll

I värvarnas arbete så finns det en del aspekter av sitt arbete de kan styra över och andra som de inte kan kontrollera. I temat *Kontroll* presenteras aspekter av värvarens arbete som *Korta kontrakt*, *Möten med människor* och *Interaktion med kontoret* där värvarna kan uppleva kontroll eller förlust av kontroll.

**2.1 Korta kontrakt.** En omständighet av arbetet som kunde skapa stress hos värvarna var att de är periodanställda vilket skapar en osäkerhet när de ska planera sina liv då kontrakten kan vara relativt korta. Längden på kontrakt skiljer sig från organisation till organisation men det uttrycks av värvarna som deltog i den här studien att de organisationer som anställer värvare via bemanningsföretag generellt har kortare kontrakt och därmed större osäkerhet för de anställda.

*Tidigare var det ju då, de har ju förlängt det nu, tidigare var det en månad eller var det två månader? [...] Så då har vi lite mer säkerhet på så sätt att man vet att under en tid att man kan jobba. Och man kan planera sitt liv lite lättare då.*  
- Anders

**2.2 Möten med människor.** Värvarens arbete går ut på att samtala med människor och att få dem att gå med i organisationen samt att bli månadsgivare. Dessa möten kunde både vara positiva och negativa för värvaren men vilken sorts samtal det blev är ingenting som värvaren kunde kontrollera i stort. En del uttryckte att den sociala biten var en stor anledning till varför de arbetade som värvare, för att de tycker att det är roligt att träffa och samtala med nya människor samt ta del av deras tankar. Detta uttrycker att värvarna kan känna en kontroll och trygghet i samtalen.

*"[...] jag frågade om de kanske har någon speciell fråga som de tycker är viktig själva. Om de då säger något specifikt så kan vi diskutera det lite granna för*

*dels vill jag ju väldigt gärna höra deras tankar för att jag, jag bor ju inte i deras huvuden jag vet ju inte hur deras tankar går och det är ju just det som jag är så intresserad av." - Charlotte*

Men majoriteten av värvarnas arbetstid går åt till att få, som en värvare uttrycker det "extremt många nej hela tiden" eller att bli ignorerad.

*"[...] och så försöker jag få dem att stanna, det är väl det värsta någonsin för att folk stannar inte... de går mest bara förbi." – Bo*

*"Sen är det också det här att man, jag tror att alla människor vill ha en bekräftelse och det är ju en grej att säger man hej till någon så vill man ju ha ett hej tillbaka och är ju det jag tror också att många tycker är jobbigt i början som kanske inte riktigt klarar det på så sätt. Jag tycker det är skitkul men det är inte något för alla." - Anders*

I vissa fall kommer det fram människor som inte har någon intention att gå med som månadsgivare utan bara vill prata av sig om helt andra saker. En del av värvarna jag talade med upplevde detta som problematiskt då de inte riktigt var bekväma med att avsluta samtalet samtidigt som det åt upp deras arbetstid och på så sett även deras chans till att förbättra sina resultat. Detta indikerar en situation då värvaren kanske har förlorat kontrollen över samtalet.

Det händer att värvarna blev sexuellt trakasserade medan de arbetade. Det förekommer även rasism, försök till fysiskt våld samt angrepp på värvarna som person eller på organisationen. En värvare sade att han själv inte blev utsatt ofta kanske en gång i veckan. Detta menade han var sällan jämfört med sina kollegor. Angreppen är ingenting som värvarna kan styra över då de inte kan kontrollera andra människor. Dessutom befann sig värvarna i sin arbetsroll och därmed finns det begränsningar på hur de får reagera eftersom det inte får avspeglas negativt på organisationen. Det uttrycktes en viss hopplöshet inför vad cheferna kunde göra åt angreppen då de inte heller kan kontrollera andra människor.

**2.3 Interaktion med kontoret.** Angående kommunikationen mellan värvarnas chefer, som arbetar på organisationens kontor, och värvarna upplevde en del att det inte fanns någon framförhållning ifrån personal på kontoret med att informera värvarna. Bristen på framförhållning kan skapa känslor av maktlöshet och förlust av kontroll då det blir svårt för den anställde att planera sitt liv. Värvarna upplevde även att det inte fanns en bra kontakt mellan den enskilda värvaren och personal på kontoret.

*"Alltså vår koordinator, vi har ju bytt koordinator och det var väl mycket prat förra veckan att det är inte så mycket framförhållning egentligen. Utan det är att man får reda på det när man får reda på det. [...] Men man hör ju aldrig ifrån någon på kontoret direkt. De kommer ju hit ibland och checkar läget. Men det känns inte som att man riktigt får någon bra kontakt med dem." - Bo*

Trots detta uttryckte värvarna att de generellt kände sig stöttade av sina chefer. I vissa fall då kommunikationen upplevdes dålig berodde detta enligt värvarna på att koordinatorena hade varit sjukskrivna från och till vilket det inte riktigt går att göra någonting åt. Värvarna hade medkänsla med dem men uttryckte att det ändå orsakade problem i kontakten med personalen på kontoret.

*"Vi har haft det lite rörigt nu för att vår teamkoordinator har vart sjukskriven hit och dit och sen har hon kommit tillbaka och varit, nu är hon tillbaka! Nej hon blev sjukskriven igen. Så det har varit lite rörigt men på det stora hela*

*skulle jag väl säga att det är bra. Men vi vet ju aldrig, det är två stycken, vi vet aldrig riktigt när hon jobbar och sådär men hade det funkat som det skulle så, det är ju fina människor, de bryr sig, det känns ju som att de bryr sig om oss genuint." - Josefin*

Det fanns även uttryck för avundsjuka från några av värvarna på de värvare som arbetade i samma stad som huvudkontoret då de upplevdes ha bättre insyn i organisationen. En del värvare upplevde dock att deras chefer hade informerat dem om vad de tyckte om deras arbetsprestation och vad de ansåg om dem vilket värvarna fann en trygghet i som kan tyda på en känsla av kontroll över sin arbetsituation.

*"[...] jag vet vad jag är bra på och jag vet vart jag behövs och jag vet vad kontoret anser om mig." - Daniel*

Däremot vid de tillfällen då det uppstod konflikter med personal på kontoret upplevdes en stark förlust av kontroll över sin arbetsituation.

*"Jag upplevde att jag inte hade någon kontroll alls, jag var helt åt deras mercy. Då kände jag vad som helst kunde hända, jag kommer få sparken imorgon. Även om det inte skulle kunna vara så men det var den känslan jag hade. Lite grann som att man var, hemsk att säga men lite grann som att man var mobbad." - Daniel*

### **3. Socialt stöd**

Att kunna få stöd var en framträdande aspekt under intervjuerna av värvarna. Under huvudtemat *Socialt stöd* finns tre underteman som är källor till stöd för värvarna; *Från människor*, *Från organisationen* samt *Från teamet*.

**3.1 Från människor.** En del värvare nämnde att en anledning till att arbetet som värvare är ett bra arbete, är för att de fick mycket uppskattning och stöd från människor de möter. I intervjuerna förekommer också berättelser om positiva möten då värvare fått gåvor från människor de mötte som tyckte att de gjorde ett viktigt och bra arbete eller bara en klapp på axeln och ord av uppmuntran.

*"Det känns verkligen, det är så himla kul typ och att man har ett viktigt yrke man får träffa så himla många fina människor som kanske kommer fram. För några veckor sen var det någon som köpte semlor till oss och ibland är det någon som kommer fram med någon chokladkaka eller att de bara stannar. Det är många som kanske redan är med men som stannar och tar av sig sina headphones och liksom lägger handen på axeln och 'jag är redan med men tack för att du står här och ni gör ett jättebra jobb', och sådär. Det känns helt fantastiskt." - Josefin*

**3.2 Från organisationen.** Värvarna upplevde att det fanns ett genuint intresse för dem som personer inom organisationen och kände sig välkomnade inte bara i teamet utan även uppåt organisationen upp till de högsta nivåerna inom hierarkin. En del värvare uttryckte att det fanns en trygghet och gemenskap inte bara inom teamen utan även mellan alla team i Sverige som värvar för samma organisation. Under sin utbildning fick värvarna instruktioner från sin arbetsgivare att stödja varandra inom teamet. Detta stöd motverkar negativa

aspekterna av arbetet som de negativa mötena med potentiella givare och utsattheten. Det fanns en tillit från värvarna till personal på kontoret. Värvarna upplevde att personalen på kontoret bryr sig om deras villkor och att de kände sig trygga. Tryggheten fanns i situationen då värvarna fanns inom organisationen och inte hyrs in via ett bemanningsbolag. Värvarna kände att deras chefer genuint bryr sig om vad som är fel när de inte kan prestera lika bra som de har gjort tidigare.

*"C: Alltså jag tror att det hade blivit, hade man märkt det efter några dagar att det inte hände någonting [att värva månadsgivare] så tror jag, då hade man tagit tag i det och diskuterat och kommit till botten med det. Och det, det kan jag tycka är grymt jämfört med många andra jobb att man verkligen..."*

*I: Får en chans?*

*C: Ja men verkligen och bryr genuint om vad är det som är fel, varför händer det här? För uppenbarligen, om det har gått bra sen innan och sen så går det inte bra då, då är det förmodligen någonting som är lite knepigt."*

*- Charlotte*

Cheferna respekterar också när värvare sjukskriver sig på grund av psykisk ohälsa.

*"De är väldigt schyssta om man skulle känna att man mår dåligt en dag och inte vill, alltså man kan inte jobba idag. Då är det så att självklart ska du gå hem."*

*- Josefin*

**3.4 Från teamet.** Värvarna upplevde att det största stödet fick de från sitt team. Alla värvare verkade uppleva en stark gemenskap inte bara i organisationen utan även inom teamet eller med enskilda kollegor. Det fanns en upplevelse av att vara bland likar, att trots att individerna kunde skilja sig mycket från person till person upplevdes de ändå ha samma värderingar och samma mål. En del värvare nämnde att de har träffat sina bästa vänner i teamet och många hoppas att de kommer att vara vänner med sitt team under en lång tid.

*"Ibland kan jag tänka när jag sitter på jobbet, på väg till jobbet eller när jag går runt på jobbet att man är, oftast så mår jag så himla och man är så himla lycklig och man tittar på sina kollegor och kanske får en vink från andra sidan gatan och så känner jag bara tänk att jag får jobba med mina bästa kompisar och vi har så himla roligt ihop, vi skrattar hela dagarna. Gud vilken ynnest det är."*

*Josefin*

Enligt värvarna fanns en acceptans inom teamet att de tillåts vara den de är och att de inte finns några fördomar gentemot varandra. De som arbetar på organisationens kontor såväl som teamet är omhändertagande och ifrågasätter inte upplevelser som värvarna tycker har varit svåra i arbetet. Värvarna beskrev också att de tillåts vara de personer de är vilket de upplevde var viktigt för deras prestation att värva bidrag.

*"Ja alltså det är ju en jättehärlig skara människor... det är det ju faktiskt. Jag har aldrig typ någonsin träffat så sköna människor egentligen. Sådana som faktiskt inte bryr sig vart man kommer ifrån [...] Ja fördomar. Men här har man inte stött på det någonting, det verkar som att inte någon bryr sig heller. Det är gött. Plus att det finns en bra energi. [...] Jag har ingenting att dölja för dem."*

*- Bo*

Det upplevdes viktigt att kunna ta pauser och prata med sina kollegor om värvaren hade en dålig dag eller har haft ett jobbigt samtal med en människa på gatan, samt att peppa upp varandra när det är dåligt väder. Värvarna är instruerade att alltid stå inom synhåll för varandra för att de ska kunna ingripa om någonting händer eller vara till stöd efter händelsen.

*"Ja vi jobbar ju i team, alltså det är ju det, det handlar om i vår organisation att det ska ju vara en bra stämning i teamet och vi stöttar varandra, hjälper varandra. Vi har en väldigt bra grupp tycker jag, att man alltid kan få stöd och så. Sen så har vi en TL alltså en teamleader som också är där för att ge stöd. Vi arbetar ju så att man alltid ska stå två, [...] man måste alltid se någon av de andra för att just med säkerhet och trygghet. Om det händer något, står det någon som är jättejobbig och skriker eller någonting så ska man bara vända sig och gå till sin kollega." - Anders*

Vissa upplevde att de inte behöver stöd från kollegor när de arbetar, men att det var viktigt att det fanns ifall de skulle behöva det, eller för andra som behöver det. Det upplevdes även som viktigt att värvarna inte var ensamma om att ta in all information om människor som är i nöd eller döende på de platser de samlar in pengar till. Det kunde kännas tungt att behöva ta in all information ensam.

*"Ja alltså ibland blir det ju bara för mycket man tänker vad gör jag? [...] då tycker jag att det hjälper väldigt mycket att man är så många. Att man liksom på något sätt är tillsammans för annars känner man bara att man är själv är den enda som tar in allt det här. Men om man faktiskt får diskutera det här med andra [...] det känns inte lika tungt som om man bär hela bördan själv." - Charlotte*

En annan viktig form av stöd till värvaren kom från teamledaren.

*"Min chef [teamledare] vill gärna att vi ringer henne när som vi känner att det här inte funkar eller sådär. [...] hur det har känts, inte bara så här hur många har du rekryterat utan väldigt viktigt hur vi upplevde dagen och om det var någonting speciellt både positivt och negativt så är hon väldigt väldigt intresserad av att höra om det och för att det är så, hon är ju på plats ibland men inte alltid så hon ser ju inte allt som händer." - Charlotte*

#### **4. Engagemang**

Samtliga värvare i studien hade ett stort engagemang för den välgörenhetsorganisation som de arbetade för. Att de arbetar för välgörenhet framhölls av många av deltagarna som en anledning till att de valde arbetet eller till att de har valt att arbeta kvar. Även om inte alla hade det engagemanget i början av sin anställning har de ändå utvecklat ett engagemang. Det upplevdes som viktigt att göra skillnad, samt att sprida till andra människor att de kan göra skillnad.

*"Det låter klyschigt men vad jag är menad att göra på något sätt att jag ska hjälpa någon om jag så bara hjälper en person här i världen så får det vara det då. Men om alla tänkte så vore det ju inte alls tungt." - Charlotte*

Vissa värvare nämnde att de upplevde en stolthet över att bidra till att resurserna finns till för att hjälpa behövande. Många hoppades även att kunna göra skillnad här i Sverige med

budskapet att vi ska respektera varandra och att öka kunskapen samt empatin till nödställda människor. En del av värvarna talade om att arbetet bidrog till en mening med livet och en känsla när det gäller välgörenhet att det är det viktigaste som finns. Några av värvarna hade varit intresserade av den välgörenhetsorganisation de arbetade för redan innan de började arbeta för dem och har nu mer blivit mer säkra på att de ville fortsätta arbeta inom samma organisation eller med liknande frågor.

*"[...] jag tror att för mig så föder det engagemang, orättvisor och sådant, tragiska saker som händer. Att man måste se till att det inte sker fler gånger. För vissa man möter på stan de bara ja det är så hopplöst det är så mycket, man kan möta väldigt mycket pessimism och negativitet. Och man bara ja men vi kan ju se till att det inte sker igen, det är det man försöker få dem att förstå. Ska vi bara lägga oss platta då och inte göra någonting? Man blir mest upprymd och engagerad istället." - Anders*

Vissa ville förändra människors liv redan innan de började arbeta för en välgörenhetsorganisation och hade känt stress över att inte ha gjort någonting eller tillräckligt, en stress som nu hade avtagit när de hade fått en plattform att göra skillnad.

*"Egentligen tack vare jobbet blivit mindre stressat just för att nu har jag en plats där jag faktiskt kan göra skillnad. Innan var det mer inre bara som åt upp mig. Så att nu har jag fått utlopp lite för det och faktiskt känner men nu gör jag någonting åt det liksom istället för att sitta gnälla hemma." - Charlotte*

Engagemanget gjorde även att det upplevdes en viss tveksamhet över att ställa krav på sin arbetsgivare som skulle kosta organisationen pengar. Just för att det är en välgörenhetsorganisation och de försöker hålla nere sina administrativa kostnader kan det liknas med att ta pengar från dem som organisationen försöker hjälpa.

*"[...] det är ganska mycket som är bestämt för att de försöker hålla nere på kostnader så himla mycket. För att det ska gå så mycket pengar som möjligt då. [...] Så att jag tycker nog ändå att jag, alltså jag vågar ju säga vad jag tycker men... [Tar upp en sak under jobbet som hon egentligen tycker borde vara betald] Men samtidigt så är det jaja det är ideellt [...] Så att ja jag vet inte jag kan tycka det är lite konstigt men samtidigt tycker jag att det är viktigt så att det väger över och om man, om det är någonting man tycker är fel så vågar jag ju verkligen säga till och sådär så." - Josefin*

Ibland uppstod det konflikter inom teamet och enligt värvarna som talade om det handlar det ofta om upplevd inkompetens hos den andra parten eller att de inte tar arbetet seriöst. Det allvarligaste verkar ändå vara om kollegan saknar passion eller engagemang för arbetet, alltså att de inte brydde sig tillräckligt om välgörenhetsaspekten av arbetet. I det insamlade materialet finns det skilda uppfattningar om värvarnas personliga framtid inom organisationen. En del tyckte att det är det bästa arbete de någonsin har haft.

*"Jag älskar det här. Vad jag än gör i livet kommer jag alltid tillbaka till värvning för jag tycker det är så roligt och det är så viktigt. Just det jag sa innan att det är viktigt att få in pengar till organisationen men också att få vara*



*ute och prata med folk och övertala det kickar igång mig, argumentera och få med dem och sådär. Jag tycker det är jättekul." - Anna*

Andra kände att det fanns en begränsning i hur mycket de kan utvecklas inom detta yrke. Det skiljde sig åt vad som motiverade värvarna till att stanna kvar, en del uttryckte välgörenheten som den främsta faktorn, andra gemenskapen inom organisationen, en tredje part kunde tycka att det är ett aktivt och stimulerande arbete.

*"Det är ju kanske inte ett arbete man vill jobba med alldeles förlänge heller just för att det kanske kommer till den nivån att som jag känner nu att det finns en begränsning på hur mycket man kan utvecklas inom det här yrket. Man vill ju ha ett yrke där man alltid kan utvecklas hela tiden man känner att man blir bättre och bättre." - Anders*

En del av de värvare som inte var intresserade av att arbeta kvar som värvare allt för länge hade ändå ambitioner att arbeta inom organisationen fast i andra delar av den, som volontär exempelvis, eller att arbeta med välgörenhet eller humanitära frågor på ett annat sätt. Vad värvarna upplevde att de fick ut av arbetet på ett personligt plan var bland annat en ökad självsäkerhet och att de lärde sig tala med okända människor. Värvarna nämnde även att de utvecklas av att få utmana sina egna fördomar om människor och bli mer öppen för nya människor samt att finna nya sidor hos sig själv. Förutom att värvarna upplevde sig ha hittat en mening och ett sammanhang så tyckte en del värvare att de även har blivit gladare. Värvarna uttryckte att de har lärt sig mycket om världen och om hur man värvar samt att de har fått en mängd kontakter inom välgörenhet. Dessa anledningar kan också vara en drivkraft till att arbeta som värvare.

*"[...] att man liksom man ser nya sidor av sig själv också så på ett sätt, att det här med att gå på stan och värva, jag vet visste ju att jag hade lätt för att prata med nya människor men det är verkligen bara lugnt typ att det inte är så konstigt. Det här med att jobba i team har jag aldrig gjort innan men det är ju jätteroligt." - Josefin*

De värvare som hade haft ekonomiska skäl som främsta anledning till att arbeta som värvare sade att de sedermera hade ändrat sig och numera främst arbetar för välgörenheten och organisationens skull. En del uttryckte att de hade kunnat få ett bättre arbete; mer höglönlönat och mindre fysiskt påfrestande, men att de valde att stanna kvar för att de var engagerade i arbetet.

## **5. Hanterande**

I undertemat *Möten med människor* nämndes negativa interaktioner mellan värvare och människor som de möter i sitt arbete. I mötena kan personen som värvarn hade försökt att ta kontakt med ignorera värvarn, vara otrevlig eller aggressiv. Temat hanterande beskriver hur värvarna hanterade dessa negativa möten. Organisationernas policy är att värvarna inte ska stanna kvar vid negativa samtal utan gå därifrån och söka stöd hos en kollega. En del av värvarna använde sig av förklaringsmodellen att de inte skulle döma personen för att de inte visste någonting om vederbörande. Personen i fråga kunde ha haft en dålig dag eller en jobbig period i sitt liv och därav varit utåtagerande emot värvarna. Denna

förklaringsmodell användes även när personer inte ville gå med i organisationen eller när det handlade om hur mycket pengar personen var villig att ge, med förklaringen att då värvaren omöjligt kunde känna till personen ifråga om vederbörandes ekonomiska situation var det inte upp till värvaren att ifrågasätta personens beslut. Ilskan som riktades mot värvaren förklarades genom att det var inte mig som person den potentiella givaren var arg på utan organisationen. Många betonade vikten av att inte ta det personligt.

*"För att det är ju inte mig de är arg på utan det är ju västen [som har organisationens logga], de bryr sig inte om vem som finns bakom västen." - Anna*

En del av värvarna upplevde att det var viktigt att vara beredd. Det var lättare för värvaren att hantera ett negativt möte om de hade förberett sig mentalt för att råka ut för ett angrepp. Blev det ett möte med en person som såg trevlig ut men som visade sig vara otrevlig tog värvaren det mycket hårdare därför att värvaren inte var beredd på angreppet.

*"D: Jag tog åt mig väldigt mycket. Oftast gör jag inte det för då tänker jag idag kommer jag att träffa på någon idiot eller några idioter. Då är jag beredd på det. Men när det kom så plötsligt, jag blev jätteupprörd. Det är den svåraste delen med jobbet. Hade jag inte varit invandrare eller hade jag inte [tillhört en etnisk minoritet] hade det varit enklare kan jag tänka mig.*

*I: Är det lätt att släppa sen efter arbetet eller bär du med dig det efter arbetstid?*

*D: Nej jag släpper aldrig det. Det går inte" - Daniel*

En värvare beskrev hur vissa personer hon mötte hade som anledning till att inte skänka pengar att jorden är överbefolkad och därav inte vill stödja organisationer som hjälper människor att överleva. Värvarn upplevde att dessa människor tyckte att de hade rätt till resurser som möjliggör liv men att människor i andra länder inte har samma rätt. Att människor med dessa fördomar vanligtvis var personer som värvaren inte hade väntat sig det ifrån gjorde att hon tog det hårdare än hon skulle gjort om hon hade varit beredd på det, om det hade varit ifrån exempelvis en berusad person. Värvarn beskriver vidare att mötena tar hårt på henne.

*"[...]då blir man verkligen tagen och ja men ledsen kanske inte personligt men för de människorna som har det svårt. Ja det är så, vi pratar mycket med varandra i teamet och försöker processa men man kan ju blir väldigt nedslagen av det. Tappa lite tron på mänskligheten nästan." - Josefin*

Ett resultat av möten med personer som uttrycker negativa attityder mot värvarna är att värvarna blir härdade. Detta kan ses som en form av hantering genom att de lär sig att inte ta åt sig lika mycket av de angrepp som de blir utsatta för.

*"Det här det kommer att låta konstigt att det är negativt men rasism har normaliserats för mig [...] och att jag inte längre tar illa upp av saker jag egentligen borde ta illa upp. [...] det ser jag som en negativ sak. För man ska inte behöva bli härdad." - Daniel*

Vissa värvare ville ta diskussionen med personer som sade ovälkomna kommentarer men hade ännu inte gjort det. Andra hanterade det genom att bara tåla det, att stå kvar tills

personen var klar och sedan säga ha en fin dag och gå därifrån. En del värvare fann det roligt att omvända människor. De såg att personen försöker väja och inte vill prata med en värvare kanske för att de tänker att värvare är jobbiga försäljare men sedan när de sade nej så backade värvaren och sade ha en bra dag. Då kunde personen ibland bli glad och förvånad för att deras nej respekterades. Vid tillfällen då värvaren befann sig i en diskussion där människan de pratade med hade felaktig information och var upprörd uttryckte en del värvare uttryckt att de ändå trodde att personen tog åt sig lite av informationen även om de inte ville erkänna det för värvaren.

Reaktionerna på negativa interaktioner var blandade. En del värvare sa att det drog ner en och att det var svårt att släppa händelserna även efter arbetstid. Några uttryckte att det var väldigt jobbigt med angrepp på organisationen då det blev som personangrepp för att värvarna bryr sig så mycket om organisationen och att det gjorde dem ledsna. Det verkade inte vara någon större skillnad mellan personangrepp och angrepp på organisationen utifrån vad en deltagare sade då jag ställde den frågan. Men de allra flesta av värvarna uttryckte en sorg eller ilska över den rasism samt de sexuella trakasserier som de och deras kolleger utsätts för. Känslorna kring de negativa mötena är det som värvarna behöver hantera för att kunna fortsätta med sitt arbete.

*"För mig är det väldigt svårt att förstå de människorna, alltså man behöver ju inte skänka till just oss men de som säger att de inte bryr sig eller de som säger att nej jag tar hellre liv än räddar liv eller sådana grejer. Jag har väldigt svårt att förstå det, där blir jag nog väldigt ledsen av det." - Josefin*

När frågan ställdes vad organisationen hanterade angreppen fanns det en viss hopplöshet för de kan inte göra mycket, de kan inte kontrollera andra människor.

*"I: Tycker du att kontoret hanterar situationerna bra och ger dig stöd?  
D: De kan inte göra så mycket. Vad ska de göra? De kan inte få bort alla rasister från Sverige, de kan inte göra mig vit, de kan inte se till att sånt här aldrig händer igen. Vi skickar en rapport dit och så kanske det blir en polisanmälning men vi vet inte vem personen är utan det är bara rapport, på rapport, på rapport. Det här har hänt. Hur ska vi motverka det? Det vete fan." - Daniel*

## **Diskussion**

Sammanfattningsvis visade resultaten att värvararbetet är krävande men samtidigt givande, värvarna upplevde arbetet som meningsfullt. På vissa sätt kanske mer krävande och givande än en del andra arbeten då de i intervjuerna framkommer starka uttryck för mening och gemenskap men även många yttranden om hur tungt och svårt det kan vara ibland. Det förekom krav i arbetet från arbetsgivarna och från värvarna själva. Några av dessa krav var att värvarna ska ha rekryterat ett visst antal månadsgivare under en begränsad tidsperiod vilket ibland kunde leda till stress bland värvarna upplevde de själva. Detta krav ställdes både ifrån organisationens sida och värvarna själva då de var mycket engagerade i välgöreheten och ville prestera sitt bästa. Det fanns även en mängd situationer i arbetet då värvarna upplevde att de hade kontroll över situationen eller att de förlorade den, exempelvis i interaktionen med sina chefer eller i möten med människor. Värvarna fick socialt stöd ifrån olika källor men stödet ifrån teamet upplevdes vara viktigast. Värvarna upplevde dessutom en stark gemenskap inte bara inom teamet utan även inom organisationen i stort. Generellt uttryckte värvarna att

de upplever stöd ifrån deras chefer detta i motsägelse till den upplevda bristen på framförhållning och kommunikation. Det som kanske var mest iögonfallande i värvarnas upplevelse av sitt arbete är hur engagerade de var och hur mycket av sin tid och energi de var villiga att lägga ned i arbetet. När värvarna hade möten med människor, potentiella givare, som kunde ha en negativ inverkan på dem så använde värvarna sig av olika sätt att hantera dessa möten. En del värvare nämnde vikten av att vara beredd eller att vara tålig och vissa värvare talade om att de hade svårt att släppa de negativa kommentarerna efter arbetstid. Att arbeta som värvare verkar innebära att personen ifråga måste vara tålig fysiskt men kanske främst psykiskt. Samtidigt så ger värvaryrket mycket till den anställde i form av gemenskap och ett sammanhang där de kan känna mening.

Värvarna samtalar i sitt arbete med människor ute i städer och förväntas ge vissa emotionella reaktioner under samtalet. Denna förväntan finns framförallt hos organisationen de arbetar för men kanske även hos människorna de möter. Detta gör värvaryrket till ett emotionellt arbete och därmed att uppvisa specifika emotioner till ett krav. I resultaten framkommer det att värvarna behöver samla sig för att prestera dessa möten då de kan vara energikrävande men ingen av värvarna uttryckte att själva mötena var stressande utan endast då det var ett möte med en otrevlig person. Under samtalen, som kunde variera i längd, presterades en bredd av emotioner. Värvarna samlade sig för att kunna presentera en glad yta emot den potentiella givaren. Det kräver energi och om det blir för energikrävande för värvaren kan detta vara en faktor som försämrar värvarens välmående (Morris & Feldman, 1996). Värvarna som deltog i den här studien uttryckte att de mätte bra i relation till sitt arbete men en del av dem sade att de blev väldigt trötta av att arbeta delvis för att mötena med potentiella givare tog mycket energi.

Värvarna upplevde att det fanns en bristande kommunikation mellan dem och deras överordnade. En undermålig kommunikation mellan värvarna och deras chefer kan leda till rollosäkerhet, då de anställda inte vet vad och hur de skall göra (Eklöf, 2014), som i sin tur kan leda till stress (Moncrief et al., 1997). I det insamlade materialet har det inte funnits något tecken som indikerar rollkonflikt eller osäkerhet men i och med att det förekommer upplevelser hos värvarna av bristande kommunikation mellan dem och deras chefer så finns det ändå en risk för att det kan förekomma.

Engagemang var ett ämne som frekvent kom upp under intervjuerna. Alla värvarna upplevde sig vara engagerade i sitt arbete. Waldenström och Härenstam (2008) föreslog i sin studie att ett stimulerande arbete kan få en anställd att anstränga sig för mycket vilket skapar stress. Kan så vara fallet inom värvaryrket? Utifrån den data jag samlat in har jag inte möjlighet att på ett adekvat sätt bedöma hur stimulerande värvarnas arbete är, men värvarna ger tecken på att vara djupt engagerade i sitt arbete. Så djupt att de vill prestera och göra så mycket de kan för sin arbetsgivare. Det finns tecken i resultatet på att en del värvare upplevde ett så starkt engagemang att det skulle kunna leda till stress.

I de situationer då värvarna inte lyckas med att värva tillräckligt många månadsgivare och kanske riskerar att inte få nytt kontrakt kan värvarna uppleva att de hade förlorat kontrollen i det området av sitt arbete. Att uppleva kontrollförlust kan leda till minskat psykiskt välmående (Eklöf, 2014). I resultaten fanns det tecken som indikerar att stressen över att inte prestera, att inte ha kontroll över sin arbetsituation var någonting som värvarna hade upplevt. Under de perioderna då värvarna hade haft svårt att värva månadsgivare kunde de inte heller släppa tankarna på att eventuellt förlora sitt arbete. Detta indikerar att värvarna upplevde arbetsosäkerhet (Sverke et al., 2002), risken att förlora sitt arbete skapade stress. De värvare som hade arbetat längre fann en kontroll i sitt arbete, eftersom att de visste att de kunde värva. Därigenom upplevde de inte en lika stor kontrollförlust när de inte lyckades värva månadsgivare som de värvare som hade arbetat en kortare tid. Stressen som skapas av prestationskravet kan leda till att värvarna upplever kontrollförlust.

I relationen med sina chefer kände en del värvare en stor frihet och kontroll i och med att de upplevde att deras chefer gav dem stort spelrum så länge de presterade. I de konflikter som kunde uppstå med ens chef så upplevdes dock en stark förlust av kontroll. Denna kontrollförlust bottnade i en rädsla över att förlora sitt arbete, att inte kunna bestämma själv över sin arbetssituation. Risken att förlora sitt arbete upplevdes av värvarna som mycket stressande. Detta beror på att arbetet kan vara viktigt för individen på flera plan; deras identitet, sociala liv och ekonomiska situation (Sverke et al., 2002). Värvarnas ekonomiska situation kan jag inte uttala mig om, men gällande identitet så framkom det i intervjuerna att en del av värvarnas identitet består av att arbeta för en välgörenhetsorganisation. Många nämnde att engagemanget var väldigt stort och en del värvare säger att det tog över allt, att de hade svårt att prata om annat eller tänka på annat. Det starka engagemanget är en indikator att värvarna identifierar sig med sina respektive organisationer (Ashforth et al., 2008). Dessutom verkar kollegorna specifikt teamet ha en stor roll i värvarnas privata liv då de umgås även på fritiden. Därigenom kan vi anta att riskera att förlora sitt arbete som värvare kan ta ganska hårt på en individ.

Värvarna i denna studie upplevde att de hade fått bra stöd ifrån kollegor och chefer. I de fall då värvarna har upplevt bristande stöd ifrån chefer har ändå teamet funnits där och skapat en trygghet. Det sociala stödet som värvarna fick kan vara ett ganska kort stycke i denna text men förekommer genomgående i intervjuerna. Stödet är viktigt och en stor anledning till att värvarna arbetar kvar. Det finns paralleller mellan socialt stöd och identifiering, värvarna upplevde en stark gemenskap och att alla är likar vilket är ett tecken på identifiering (Ashforth et al., 2008). Det kan vara bra för individen att identifiera sig med sitt arbete speciellt när organisationen är en välgörenhetsorganisation då dess goda anseende spiller över även på värvarna, (Ashforth et al., 2008). Exempelvis; jag som är anställd av Röda Korset är empatisk och givmild. "Jag som" är den viktiga komponenten i meningen då detta markerar att personens anställning hos organisationen kopplar samman de positiva adjektiven med personens självbild. Ett annat tecken på identifiering är ambivalensen som fanns hos vissa värvare att ställa ekonomiska krav på organisationen. Detta tyder på att de är beredda att göra personliga uppoffringar för organisationens bästa. Det insamlade materialet pekar på att värvarna identifierar sig starkt med sina respektive organisationer och många av dem upplevde även negativa känslor när organisationen kritiserades, ännu ett tecken på identifiering (Ashforth et al., 2008). Välgörenhetsorganisationerna ger sina värvare ett socialt sammanhang och en upplevelse av mening. De värvare som sökte arbetet för att få en inkomstkälla hade sedermera ändrat sin huvudsakliga anledning till att de arbetar för en välgörenhetsorganisation och sade att deras anledning nu var för att de är engagerade i välgörenheten. En del nämnde att de hade kunnat få ett bättre arbete med mer lön och trygghet men väljer detta arbete för att de brinner för det. Men det går att ifrågasätta huruvida detta engagemang är någonting som kommer ifrån värvarna själva eller om det är en norm inom yrket. I temat *Engagemang* kan vi se att i konflikter med kollegor så upplevs bristen på engagemang som någonting hemskt, det var den starkaste kritiken emot en kollega. Detta indikerar att det är fullt att arbeta som värvare utan att ha ett engagemang för välgörenheten. På så vis blir engagemanget en norm inom denna yrkesgrupp och även ett psykiskt krav som ställs på värvarna att leva upp till.

Många av värvarna uttryckte under temat *Engagemang* att de hade fått ökad självkänsla och glädje, någonting som Thoits & Hewitts (2001) studie av volontärer också visade på. Dessutom nämner en del av värvarna att det har en chans att göra skillnad någonting som har kan liknas med känslan av betydelse som korrelerar med psykiskt välmående (Piliavin & Sigel, 2007).

Det finns en risk att min förförståelse med mina egna upplevelser och kunskap färgat denna uppsats genom att jag exempelvis kan ha ställt frågor som mer fokuserade på de negativa aspekterna då min förförståelse var att arbetet kräver mycket. Dessutom har studien ett litet urval, då det är en kvalitativ studie så behöver den inte vara generaliserbar men ett större antal deltagare hade gett mer mångfacetterad data som hade genererat ett rikare resultat. Men trots detta är det en viktig undersökning att genomföra då det inte finns någon forskning som jag har kunnat finna om värvare som yrkesgrupp. Det behövs mer forskning i detta utforskade arbetsområde. Jag skulle vilja se forskning berörande värvarnas copingstrategier med negativa möten med människor då detta är ett område som har berörts relativt lite i denna studie. Att undersöka värvarnas copingstrategier kan vara relevant då de kan urskilja vilka strategier som är effektiva mot psykisk ohälsa i deras arbetssituation. Ett annat intressant forskningsämne är huruvida värvarnas engagemang skiljer sig i handling och tal. Hur tar värvarnas engagemang uttryck i arbetet? Detta kan genomföras med en observationsmetod eller tvärvetenskaplig forskning med antropologisk fältmetod. För vissa personer kan arbete som värvare vara det första mötet med arbetsmarknaden därav kan det vara spännande att undersöka hur dessa personer möter arbetsmarknaden och vad de tar med sig i sina fortsatta arbetsliv. Till sist skulle jag gärna även se en studie där värvarnas psykiska hälsa bedöms då denna studie endast är grundläggande och inte har granskat det utförligt.

## Referenser

- ActionAid. (2015). *Var med och gör världen ännu bättre ännu fortare!* Hämtad 2015-05-24, från <http://www.actionaid.se/jobs/vill-du-engagera-manniskor-i-kampen-mot-fattigdom-jobba-actionaid>
- Arbetsmiljöverket. (2010). *Psykosociala frågor i det systematiska miljöarbetet.* (Arbetsmiljöverket 2010:ADI:657) Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Ashforth, B. E., Harrison, S. H., & Corley, K. G. (2008). Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of Management*, 34, 325-374. doi:10.1177/0149206308316059
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Eklöf, M. (2014). *Om psykosocial arbetsmiljö.* Opublicerat manuskript. Göteborgs universitet: Psykologiska institutionen. Göteborg.
- Elmér, Å. (2015). Volontär. I *Nationalencyklopedin*. Tillgänglig: <http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/volont%C3%A4r>
- Geldenhuis, M., Łaba, K., & Venter, C. M. (2014). Meaningful work, work engagement and organisational commitment. *South African Journal of Industrial Psychology*, 40, 1-10. doi:10.4102/sajip.v40i1.1098
- Haslam, S. A., O'Brien, A., Jetten, J., Vormedal, K., & Penna, S. (2005). Taking the strain: Social identity, social support, and the experience of stress. *The British Journal of Social Psychology*, 44, 355-370.
- Individuell Människohjälp. (2015). *IM söker värvare till F2F-team Göteborg.* Hämtad 2015-05-24, från <http://www.manniskohjalp.se/nyheter/2015/01/im-soker-varvare-till-f2f-team-goteborg>
- Theorell, T., & Karasek, R. A. (1996) Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 9-26.

- Lundberg, I., Allebeck, P., Forsell, Y., & Westerholm, P. (2013). Systematiska kunskapsöversikter; 3. Kan arbetsvillkor orsaka depressionstillstånd? En systematisk översyn över longitudinella studier i den vetenskapliga litteraturen 1998-2012. *Arbete och hälsa: vetenskaplig skriftserie*, 47(1). Göteborg: Göteborgs universitet.
- Läkare Utan Gränser. (2014). *Bli värvare*. Hämtad 2015-05-24, från <http://www.lakareutangranser.se/bli-varvare>
- Moncrief, W. C., Babakus, E., Cravens, D. W., & Johnston, M. (1997). Examining the antecedents and consequences of salesperson job stress. *European Journal of Marketing*, 31, 786-798. doi:10.1108/03090569710190532
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Openaid. (2015). *Sveriges bistånd till världen via alla organisationer inom humanitärt bistånd*. Hämtad 2015-05-24, från <http://www.openaid.se/sv/aid/sweden/world/all-organisations/emergency-response/2014/>
- Piliavin, J. A., & Siegl, E. (2007). Health benefits of volunteering in the Wisconsin longitudinal study. *Journal of Health and Social Behavior*, 48, 450-464. doi:10.1177/002214650704800408
- Psykologiguiden. (2015a). *Stress*. Hämtad 2015-05-17, från <http://www.psykologiguiden.se/www/pages/?Lookup=stress>
- Psykologiguiden. (2015b). *Utbrändhet*. Hämtad 2015-05-17, från <http://www.psykologiguiden.se/www/pages/?Lookup=utbr%E4ndhet>
- Pousette, A. (2001). *Feedback and stress in human service organizations*. Doktorsavhandling. Göteborgs universitet: Psykologiska institutionen, Göteborg.
- Röda Korset. (2015a). *Bli värvare*. Hämtad 2015-05-24, från <http://www.redcross.se/om-oss/lediga-jobb/lediga-tjanster/jobba-som-varvare/>
- Röda Korset. (2015b). *Intervju med Karl och Petra*. Hämtad 2015-05-24, från <http://www.redcross.se/om-oss/lediga-jobb/lediga-tjanster/jobba-som-varvare/intervju-med-varvarna-karl-och-petra/>
- Socialstyrelsen. (2003). *Utmattningsyndrom. Stressrelaterad psykisk ohälsa*. (Socialstyrelsen 2003:123:18) Stockholm: Bokförlaget Bjurner & Bruno
- Sverige för UNHCR. (2015). *Insamling på stan och vid dörren*. Hämtad 2015-05-24, från <http://sverigeforunhcr.se/om-oss/unhcr-pa-stan>
- Sverige för UNHCR. (2014). *Jobba som teamledare*. Hämtad 2015-05-24, från <http://sverigeforunhcr.se/sok-jobb-som-teamledare>
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: a meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 242-264. doi:10.1037/1076-8998.7.3.242
- Thoits, P. A., & Hewitt, L. N. (2001). Volunteer work and well-being. *Journal of Health and Social Behavior*, 42, 115-131.
- Waldenström, K., & Härenstam, A. (2008). Does the job demand-control model correspond to externally assessed demands and control for both women and men? *Scandinavian Journal of Public Health*, 36, 242-249.
- Westerholm, P. (Ed). (2008). *Psykisk arbetsskada*. Göteborg: Göteborgs universitet