



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Sociologiska institutionen

GÖTEBORG UNIVERSITY, *Department of Sociology*

Psykologiska kontrakt och anställningsrelationer

- En empirisk studie om förväntningar på arbetsgivaren.

Författare: Susanne Klintestam
Uppsatsarbete 10 poäng
Sociologi C, vårterminen 2007
Handledare: Tomas Berglund

Abstract

Titel:	”Psykologiska kontrakt och anställningsrelationer” - <i>En empirisk studie om förväntningar på arbetsgivaren</i>
Författare:	Susanne Klintestam
Handledare:	Tomas Berglund
Institution:	Sociologiska institutionen vid Göteborgs universitet
Kurs:	Sociologi C
Typ av arbete:	C-uppsats, 10 poäng
Tidpunkt:	Juni 2007

Bakgrund:

Ett anställningskontrakt innehåller både en formell och en informell del. Det formella kontraktet är skriftligt och reglerar överenskommelse och avtal mellan arbetsgivare och arbetstagare. Det informella kontraktet bygger på, enligt den svenska forskaren Kerstin Isaksson, både uttalade och outtalade löften och förväntningar i relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare. Detta informella kontrakt benämns det psykologiska kontraktet. Enligt den brittiske sociologen John H. Goldthorpe ser ett anställningskontrakt annorlunda ut i relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare beroende på olika arbetsuppgifter som arbetstagaren är anlitad att utföra. Därmed kan det psykologiska kontraktet också tänkas se annorlunda ut beroende på vilken anställningsrelation den anställda har till arbetsgivaren.

Syfte och frågeställningar:

Syftet med studien är att jämföra begreppet psykologiska kontrakt med det som Goldthorpe benämner anställningsrelationer samt undersöka om det psykologiska kontraktet varierar i de olika anställningsrelationerna. Frågeställningar är:

- *Finns det likheter mellan Goldthorpes begrepp anställningsrelationer och psykologiska kontrakt?*
- *Varierar det psykologiska kontraktet i olika anställningsrelationer och i så fall på vilket sätt?*

Tillvägagångssätt:

Studiens teoretiska utgångspunkter innefattar teorier om psykologiska kontrakt samt de anställningsrelationer som John H. Goldthorpe beskriver i sitt klassschema; serviceklass, mellanliggande klass samt arbetarklass. Studien är kvalitativ och baserad på halvstrukturerade intervjuer med nio respondenter som alla innehar olika anställningsrelationer, enligt Goldthorpes benämning.

Sammanfattning av resultat:

I studiens teoretiska jämförelse visade resultatet på likheter mellan den anställningsrelation som Goldthorpe benämner serviceklass och psykologiska kontrakt av relationell karaktär. Likaså att det finns en likhet mellan anställningsrelationen i arbetarklassen och psykologiska kontrakt av transaktionellt innehåll. Den empiriska studien visade att det psykologiska kontraktet varierar i de olika anställningsrelationerna enligt Goldthorpes indelning. Till synes fanns det skillnader främst mellan anställningsrelationen i serviceklassen och arbetarklassen. Respondenterna i serviceklassen visade överlag mer inneha ett psykologiskt kontrakt av relationell karaktär. Resultatet visade också att anställningsrelation i de mellanliggande klasserna var mest lik karaktärsdragen i arbetarklassen. Där fanns det också flest upplevda brott mot det psykologiska kontraktet.

Nyckelord: *Psykologiska kontrakt, anställningskontrakt, anställningsrelationer, serviceklass, mellanliggande klass, arbetarklass*

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1:1 Syfte och frågeställning	3
1:2 Disposition	3
2 Teori	4
2:1 Vad är ett psykologiskt kontrakt?	4
2:2 Tidigare forskning om psykologiska kontrakt	11
2:3 Goldthorpes klassschema	13
2:4 Psykologiska kontrakt och Goldthorpes klassschema – en jämförelse	18
3 Metod	22
3:1 Urval	22
3:2 Datainsamlingsmetoder	24
3:3 Metodproblem	26
3:4 Etiska överväganden	27
4 Resultat och analys	28
4:1 Arbetsituationens karaktär	29
4:2 Anställningstrygghet	41
4:3 Karriär- och utvecklingsmöjligheter	44
4:4 Löneutveckling	47
5 Sammanfattning och slutdiskussion	50
Litteraturförteckning	55
Bilaga	

1 Inledning

Jag har tidigare i en b-uppsats, tillsammans med en studiekamrat, kvalitativt undersökt – utifrån teorier om psykologiska kontrakt – hur nyexaminerade yngre akademiker upplever sina arbetsvillkor på deras första arbetsplats. Vår förförståelse var att många individer kommer ut i arbetslivet med höga förväntningar riktade mot arbetsgivaren som inte uppfylls. Resultatet visade att nästan samtliga respondenter någon gång känt sig svikna av sina arbetsgivare på grund av att förväntningar och löften inte infriats av arbetsgivaren. Vi kunde därav utläsa en omedveten stress hos respondenterna och insåg väsentligheten av ett väl fungerande psykologiskt kontrakt för välmående i arbetsrelationen mellan anställd och arbetsgivare. Detta väckte därmed mitt intresse att i denna uppsats vidare undersöka psykologiska kontrakt. Denna uppsats syftar således till att undersöka hur psykologiska kontrakt varierar i olika anställningsrelationer mellan arbetsgivare och arbetstagare.

När det talas om ett kontrakt i arbetsmanhang associerar de flesta till de skriftliga överenskommelser och avtal som reglerar förhållandet mellan anställd och organisation, det vill säga det formella anställningskontraktet (Jacobsen & Thorsvik 2002:300). Det finns också informella kontrakt som, sett ur individens perspektiv, präglar förväntningar på relationen mellan anställd och organisation. Den svenska forskaren Kerstin Isaksson (2001:175 ff.) menar att det informella kontraktet, till skillnad från det formella, bygger på hur både uttalade och outtalade löften, förtroende och förväntningar tolkas i relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare. Detta informella avtal benämns *det psykologiska kontraktet*. Det innefattar anställningsrelationens psykologiska innebörd och utgår från den subjektiva upplevelsen i relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare (Isaksson & Bellaagh 2005:4). Enligt Isaksson (2001:175 ff.) är idag många anställningsavtal individuella vilket innebär att det psykologiska kontraktet har fått allt större betydelse i anställningsrelationen.

Enligt Edith Kahlke och Victor Schmidt (2002:23 ff.) börjar det psykologiska kontraktet gälla redan vid anställningsintervjun, det vill säga vid första kontakten mellan anställd och arbetsgivare. En anställning kan därmed beskrivas som en utbytesrelation mellan arbetsgivare och arbetstagare då båda parternas krav, förväntningar, löften och åtagande på anställningen diskuteras. En anställning leder dock inte alltid till att båda parterna blir nöjda (Isaksson 2001: 181 ff.). Detta beror många gånger på att arbetstagaren och arbetsgivaren har olika förväntningar gällande anställningen samt att dessa inte har stämts av ordentligt.

I många beskrivningar av psykologiska kontrakt framstår det som en tämligen konstant del av ett anställningskontrakt, det vill säga att det finns en formell och en informell del. Frågan är

dock om psykologiska kontrakt är lika omfattande och lika viktiga för alla anställda eller om det varierar på något systematiskt sätt.

Enligt den brittiske sociologen John H. Goldthorpe (2000:207 ff.) har det länge uppmärksammats av ekonomer och sociologer att ett anställningskontrakt har olika kännetecken och varierar mellan olika kategorier av anställda. Detta beroende på att arbetet som köps av en arbetsgivare på arbetsmarknaden inte fysiskt kan separeras från den individ som säljer arbetskraften. Forskaren hävdar således att ett anställningskontrakt ser annorlunda ut i relationen beroende på olika arbetsuppgifter och anställningsregler som arbetstagaren är anlita att utföra och följa. Arbetstid, arbetsmetod och procedurer kan formellt skrivas ner i ett kontrakt. Däremot står det sällan specificerat i anställningskontraktet hur hårt den anställda ska arbeta samt vilken grad av ansvar, anpassning och initiativ de ska lägga i sin arbetsgivares anspråk. Sådana angelägenheter hade varit alltför omfattande att formulera i ett explicit kontrakt och är därmed implicita i relationen mellan arbetstagaren och arbetsgivaren.

Med utgångspunkt i Goldthorpes tankar kan jag därmed tänka mig att det psykologiska kontraktet ser annorlunda ut beroende på vilken anställningsrelation den anställda har till arbetsgivaren. En anställd som ställer sin arbetskraft till arbetsgivarens förfogande förväntar sig troligtvis lön, baserad på timmar eller ackord, i utbyte mot sin arbetsinsats. En annan anställd som är högutbildad förväntar sig troligtvis också en annan form av utbyte i relationen till arbetsgivaren, som exempelvis karriärmöjligheter och löneutveckling. Utifrån detta resonemang ställer jag mig frågan; varierar det psykologiska kontraktet, mellan arbetsgivare och arbetstagare, beroende på anställningsrelationen? Det är således detta min uppsats avser att ge svar på. Det psykologiska kontraktet har tidigare studerats i både kvalitativ och kvantitativ forskning. Jag har dock inte funnit någon tidigare studie som har undersökt om det psykologiska kontraktet varierar i olika anställningsrelationer, mellan arbetsgivare och arbetstagare, enligt Goldthorpes teorier, därav mitt intresse att studera detta närmare.

1:1 Syfte och frågeställning

Syftet med min studie är följaktligen att jämföra begreppet psykologiska kontrakt med det som Goldthorpe benämner anställningsrelationer samt undersöka om det psykologiska kontraktet varierar i de olika anställningsrelationerna.

För att särskilja anställningsrelationer utgår jag från John H. Goldthorpes klassschema där forskaren gör en distinktion mellan tre anställningsrelationer som han benämner *serviceklass*, *mellanliggande klass* samt *arbetarklass*. Syftet med min studie är dock inte att göra en djupare studie i begreppet *klass*. Istället är jag intresserad av att undersöka om det psykologiska kontraktet varierar i de anställningsrelationer som Goldthorpe utgår från i sitt klassschema.

Mina frågeställningar är:

- *Finns det likheter mellan Goldthorpes begrepp anställningsrelationer och psykologiska kontrakt?*
- *Varierar det psykologiska kontraktet i olika anställningsrelationer och i så fall på vilket sätt?*

1:2 Disposition

Min uppsats är disponerad enligt följande: jag kommer härnäst att redovisa teoretiska utgångspunkter gällande begreppet psykologiska kontrakt, dess innebörd samt tidigare forskning inom området. Därefter följer en redogörelse för Goldthorpes klassschema och dess innehållande anställningsrelationer. Avslutningsvis gör jag i teoridelen en jämförelse mellan psykologiska kontrakt och de anställningsrelationer som beskrivs i Goldthorpes klassschema. Nästföljande del utgörs av metod, där jag redovisar val av forskningsmetod, urval, datainsamlingsmetoder samt etiska överväganden. Sedan följer ett avsnitt med resultat och analys där jag redovisar och analyserar insamlat intervjumaterial utifrån mina teoretiska utgångspunkter. Slutligen sammanfattar och diskuterar jag studien, dess frågeställningar samt ger förslag på framtida forskning inom området.

2 Teori

Som jag inledningsvis nämnde associerar de flesta, när det talas om ett kontrakt i arbetssammanhang, till det formella anställningskontrakt som innefattar skriftliga överenskommelser och avtal samt reglerar förhållandet mellan anställd och organisation. (Jacobsen & Thorsvik 2002:300). Det finns dock också informella kontrakt som, sett ur individens perspektiv, präglar förväntningar på relationen mellan anställd och organisation. Detta benämns *det psykologiska kontraktet*. Men hur visar sig det psykologiska kontraktet i relationen mellan anställd och arbetsgivare? Hur skiljer det sig från det formella anställningskontraktet? Nedan följer ett avsnitt som avser att beskriva begreppet psykologiska kontrakt och dess innebörd samt tidigare forskning. Därefter följer ett avsnitt som syftar till att förklara de anställningsrelationer som John. H. Goldthorpe i sitt klasschema benämner *serviceklass*, *mellanliggande klass* och *arbetarklass*. För att belysa det enligt min mening intressanta, det vill säga att sammankoppla det psykologiska kontraktet med anställningsrelationerna som beskrivs i Goldthorpes klassschema, avslutar jag detta avsnitt med en jämförelse av mina teoretiska utgångspunkter.

2:1 Vad är ett psykologiskt kontrakt?

Begreppet psykologiska kontrakt fick en central betydelse i organisationslitteraturen i mitten av 1990-talet då en av nutidens främsta amerikanska forskare inom ämnet, Denise M. Rousseau, publicerade boken *Psychological Contracts in Organizations* (1995 i Jacobsen & Thorsvik 2002:300 ff.). Rousseau menar att individens psykologiska kontrakt är en mycket viktig del i varje organisationskontrakt och har sin utgångspunkt i löften, förtroenden, acceptans och ömsesidighet i relationen mellan individ och organisation.

Som tidigare nämnts gör den svenska forskaren Kerstin Isakssons (Isaksson & Bellaagh 2005:4) en distinktion mellan anställningskontrakt och psykologiska kontrakt. Hon menar att anställningskontraktet är formellt och explicit uttryckt medan psykologiska kontrakt utgår från subjektiva upplevelser mellan arbetsgivare och arbetstagare. Det handlar om anställningsrelationens psykologiska innebörd och innefattar både uttalade och outtalade ömsesidiga löften och förväntningar. Isaksson (2001:177) menar att det rör sig om vilka förväntningar både arbetstagare och arbetsgivare har på utbytet i relationen samt hur dessa förväntningar och villkor upplevs samt tolkas. Psykologiska kontrakt kan således se

annorlunda ut ur arbetstagarens eller arbetsgivarens synvinkel till skillnad från det formella anställningskontraktet (Liljestrand 2004; www.suntliv.nu). Det psykologiska kontraktet bygger på *explicita* samt *implicita* löften och är därför inte alltid medvetna (Isaksson 2001:177). Dessa löften kan beröra flera olika områden som exempelvis anställningstrygghet, arbetstider, löneförhöjning, karriär- och utvecklingsmöjligheter. Till skillnad från det formella anställningskontraktet, är psykologiska kontrakt dynamiska och berörs av förändringar på arbetsplatsen och i relationen med övriga anställda (Isaksson & Bellaagh 2005:4). Begreppet belyser att anställningsrelationen även har en psykologisk innebörd. Isaksson hävdar att psykologiska kontrakt utgörs av en relation mellan två parterns ömsesidiga förväntningar, det vill säga mellan arbetsgivare och anställd. Till skillnad från Isaksson utgår Rousseau från att psykologiska kontrakt endast omfattar den anställdes förväntningar i utbytesrelationen mellan arbetsgivare och anställd (Isaksson 2001:177). Likt Rousseau utgår även jag i min studie endast från den anställdes perspektiv, det vill säga mina respondenters upplevelser och förväntningar.

Det psykologiska kontraktets historia

Rousseau var dock inte först med att studera psykologiska kontrakt. Redan på tidigt 1960-tal introducerade Chris Argyris begreppet psykologiska kontrakt och talade då om en *oskriven överenskommelse* för att beskriva förhållandet mellan individ och organisation (Isaksson 2001:177). Argyris menade att psykologiska kontrakt återger den sociala process där arbetsgivare och arbetstagare skapar ömsesidiga förväntningar. Detta speglar båda parternas uppfattningar om anställningen och de underförstådda skyldigheterna (Kahlke & Schmidt 2002:26 ff.). Under 1960-talets senare del utvecklade Harry Levinson begreppet och benämnde det *oskrivna kontrakt*. Han såg det psykologiska kontraktet som summan av alla underförstådda och uttalade förväntningar mellan arbetstagaren och arbetsgivaren (Anderson & Schalk 1998:638). Levinson menade att den ökade rörligheten i början av 1900-talet, både socialt och geografiskt, bidrog till svårigheter att etablera varaktiga vänskapsband utanför arbetet. Istället för att engagera sig alltför känslomässigt i sociala förhållanden utanför arbetet, då man förutsåg en framtida flytt, engagerade sig individer mer och mer i företaget och skapade på så sätt uttalade förväntningar på organisationen (Håkansson 2006:6). Edgar H. Schein beskrev psykologiska kontrakt i slutet av 1960-talet som en mängd ömsesidiga *oskrivna förväntningar* som ständigt är närvarande mellan den anställda och organisationen, det vill säga chefer och övriga medlemmar (Anderson m.fl. 1998:638; Schein 1965:22 ff.). Dessa förväntningar innebär inte bara hur mycket den anställda ska arbeta i utbyte mot lön

utan handlar även om övriga rättigheter, privilegier och skyldigheter som inte är formellt nedskrivna mellan anställd och organisation. Även om kontraktet är oskrivet har det en viktig betydelse för hur de anställda förhåller sig och beter sig i organisationen. Hans L. Zetterberg, Karin Busch, Göran Crona m.fl. (1983:19, 152) talade i början av 1980-talet om *det osynliga kontraktet* och syftar på de osynliga band och överenskommelser som rör icke-materiella aspekter i relationen mellan anställd och arbetsgivare. Zetterberg m.fl. beskriver osynliga kontrakt som något som varje människa formulerar inom sig men som inte kan sättas på papper. Kontraktet handlar dels om den anställdas förväntningar på arbetsgivaren och arbetskamraterna, dels vad den anställda är beredd att ge av sig själv. De icke-materiella aspekterna innefattar bland annat lojalitet, förtroende, utvecklingsmöjligheter, öppen kommunikation och bra arbetsgemenskap. Detta informella band skänker liv i det formella kontraktets struktur.

När börjar psykologiska kontrakt att gälla?

Edith Kahlke och Victor Schmidt (2002:23 ff.) menar att psykologiska kontrakt börjar gälla redan vid anställningsintervjun, det vill säga vid första kontakten mellan anställd och arbetsgivare. En anställning kan beskrivas som en utbytesrelation mellan arbetsgivare och arbetstagare. Då diskuteras båda parternas krav, förväntningar, löften och åtagande vad gäller anställningen. Dessa är sedan avgörande för om det blir en anställning eller inte (Knocke m.fl. 2003:58). Då psykologiska kontrakt bygger på både explicita och implicita löften är dessa inte alltid uttalade eller medvetna. Innehållet i det psykologiska kontraktet kan röra sig om allt från uttalade löften om löneutveckling och förmåner till outtalade löften om karriärmöjligheter samt tolkningar om innebörden i tillsvidareanställningen eller anställningstryggheten. Alla anställningar leder dock inte till att båda parter blir nöjda (Kahlke & Schmidt 2002:23 ff.). Detta kommer sig av att de förväntningar parterna har på varandra, i form av värderingar, etik och önskemål inför det framtida samarbetet, inte har stämts av ordentligt.

Det psykologiska kontraktets innehåll

Det psykologiska kontraktets innehåll kan även vara av *transaktionell* eller *relationell* karaktär (Rousseau m.fl. 1994:139 ff.; Rousseau 2004:122 ff.). Transaktionella kontrakt förknippas ofta med kortvariga anställningsförhållanden och bygger på att den anställde utför ett arbete i utbyte mot lön. Relationella kontrakt involverar materiellt utbyte men även icke-materiella inslag av social och emotionell karaktär som bland annat innefattar stöd, lojalitet

samt utvecklings- och karriärmöjligheter inom organisationen. Det relationella kontraktet anses bygga mer på förtroende och lojalitet och är förknippat med längre anställningsformer. Rousseau påpekar dock svårigheten med att helt och hållet klassificera en anställning utifrån antingen transaktionell eller relationell karaktär då en anställning kan ha inslag av båda typer. Båda formerna är dynamiska och kan förändras till exempel om ett psykologiskt kontrakt bryts, det vill säga om den anställde inte anser sig få det som den ansåg sig lovad vid anställningstillfället.

Rousseau och Judi McLean-Parks (1993 i Anderson & Schalk 1998:641; Isaksson 2005; www.arbetslivsinstitutet.se) menar att det transaktionella och det relationella kontraktets innehåll skiljer sig åt i fråga om fem komponenter. Dessa är *fokus*, *tidsram*, *stabilitet*, *omfattning* och *tydlighet*. *Fokus* handlar om vad individerna vinner på den ömsesidiga relationen. Dessa utbyten kan innefatta ekonomiska skäl, men även sociala i form av karriärmöjligheter. Ett transaktionellt kontrakt sägs ha en karaktär av ekonomiskt utbyte medan ett relationellt kontrakt även innefattar sociala och andra icke-materiellt utbyten. *Tidsram* syftar till individens syn på anställningstiden, det vill säga om personen ser arbetet som en livslång anställning eller som ett tillfälligt jobb på vägen. Transaktionella kontrakt sammankopplas ofta med kortvarig anställningstid och relationella kontrakt med längre anställningsformer. *Stabilitet* handlar om hur anställningskontraktet är utformat. Ett transaktionellt kontrakt kan vara stabilt samt oflexibelt och ett relationellt kontrakt mer flexibelt samt dynamiskt. Det kan till exempel handla om lönen är prestationsbaserad eller om övertidsersättning ingår och hur väl preciserat detta är i anställningskontraktet. *Omfattning* handlar om hur influenser från arbetet påverkar den anställdes identitet och självförtroende. Till exempel brukar ett relationellt kontrakt vara mer familjärt och relatera till den anställdas privatliv till skillnad från ett transaktionellt kontrakt som är mer åtskilt från den anställdes privatliv. *Tydlighet* handlar om huruvida kontraktet är uttalat eller inte. I transaktionella kontrakt brukar det handla om mer uttalade löften till skillnad från det relationella kontraktet där mycket bygger på individens subjektiva upplevelser och förväntningar.

Enligt Isaksson (2001:180) har nyanställda eller tillfälligt anställda oftare visat sig ha ett psykologiskt kontrakt av transaktionell karaktär där fokusering ligger på arbetsinsats i utbyte mot lön. Tillsvidareanställda har oftare ett relationellt inslag i sitt psykologiska kontrakt. Ju längre anställningen varar, desto fler eller vagare blir förväntningarna. Exempelvis kan utökade förväntningar hos en anställd leda till högre motivation och lojalitet. Vagare

förväntning kan leda till motsatt effekt. Rousseau och McLean-Parks (1993 i Isaksson 2001:180) påpekar att transaktionella psykologiska kontrakt ofta är av en synlig och offentlig karaktär. Psykologiska kontraktet med relationell karaktär kännetecknas oftare av mer underförstådda och subjektiva tolkningar. Förutom anställningsform spelar även individuella faktorer såsom ålder, kön, yrke och kompetensnivå in för kontraktets innehåll (Isaksson & Bellaagh 2005:3).

Förändring av psykologiska kontrakt

Schein (1978 i Schein 1980:22 ff.) beskriver hur det psykologiska kontraktet är föränderligt över tid. Precis som en 25-åring kan ha helt andra förväntningar på organisationen än vid 50-års ålder, kan också organisationen ha helt olika förväntningar på individen beroende på om företaget befinner sig i en högkonjunktur eller en ekonomisk kris. Då det psykologiska kontraktet är dynamiskt måste det ständigt omförhandlas och trots att det är oskrivet har det ett stort inflytande på hur människor beter sig i organisationen. Schein menar att anställda som är yngre och nyare i organisationen förväntar sig att organisationen ska tillgodose utmaningar för att testa vilka färdigheter man som individ har. Detta gör att individen blir mer besviken om organisationen inte kan uppfylla dennes förväntningar. I ett senare skeende i livet, skriver Schein, omvandlas dessa förväntningar till område med erfarenheter och specialistkunskap som individen identifierar sig med och upplever sig kunna bidra med i organisationen. På samma sätt har också organisationen olika förväntningar på individer som exempelvis att en yngre anställd har högre nivå av motivation och ansträngning att lära sig än en äldre anställd som besitter mer erfarenhet och kunskap.

I motsats till det formella, skriftliga kontraktet, är det psykologiska kontraktet, som tidigare nämnts, inte konstant utan kan även förändras i takt med de organisatoriska förändringarna (Jacobsen & Thorsvik 2002:301). Detta sker i takt med att anställda får ny information eller uppfattar signaler som kan förstås utifrån den egna situationen. Därmed kan bristande samstämmighet lätt uppstå mellan vad individen tror sig förväntas av exempelvis sin prestation och vad organisationen egentligen förväntar sig (Kahlke & Schmidt 2002:27 ff.). Ibland ställs företag inför situationer såsom nedskärning och omorganisering vilket gör att de ömsesidiga förväntningar parterna har rörande varandra måste stämmas av. Ett dilemma vid omförhandling av psykologiska kontrakt är att individer har en benägenhet att skapa ”mentala bilder” (eller låsningar). På grund av tillit till dessa ”mentala bilder” kan omförhandlingar av psykologiska kontrakt leda till ett visst motstånd hos den anställde. Trots svårigheter att

omförhandla det psykologiska kontraktet bör det göras emellanåt. Detta för att stämma av och diskutera vilka uttalade och outtalade förväntningar parterna har gällande varandra för att dessa på så sätt strävar mot samma mål. Annars kan företagets mål och höga produktivitet lätt bli lidande.

Rousseau (2004:120 ff.) tydliggör att kommunikation är en mycket viktig del i en organisation, för att de inblandade parterna inte ska gå om varandra och därigenom skapa egna förväntningar om vad som bör gälla. Hon menar också att de anställda skapar de psykologiska kontrakten utifrån information från flera källor. Det kan röra sig om både information från ledningen, medarbetare eller den närmaste chefen. För att undvika feltolkningar är det viktigt att arbetsgivaren är öppen och förmedlar information gällande organisationen till alla berörda parter.

Vad händer när det psykologiska kontraktet bryts?

Rousseau (1989:128) menar att det psykologiska kontraktet kan vara lättare att förstå genom att studera vad som händer om en individ bryter det. Både i formella och psykologiska kontrakt är löften centrala. Att anställda accepterar organisationens mål är grundläggande för alla löften i arbetsrelationen. I formella kontrakt gynnas motprestationer från organisationens sida i form av materiell belöning när den anställde bidrar till att främja organisationens mål. Genom bland annat informella samtal och speciella evenemang kan signaler ges om belöning, spännande arbetsuppgifter och vidareutveckling. De här signalerna fångar den anställde upp och tolkar som viktig information i det psykologiska kontraktet. Skulle det bli så att den anställde inte anser sig få det han eller hon ansåg sig vara lovad, i fråga om vidareutveckling eller annat, upplever individen ett kontraktsbrott från organisationens sida. Detta kan i sin tur leda till att individens motivation och förtroendet till organisationen sjunker, vilket även påverkar den anställdes vilja att sträva efter organisationens mål (Jacobsen & Thorsvik 2002:301).

Enligt Neil Andersson och René Schalk (1998:644) har brutna kontrakt blivit allt vanligare i dagens föränderliga samhälle och det verkar som om det främst är arbetstagare som upplever att ledningen bryter psykologiska kontrakt på något sätt. Omorganisationer och personalneddragningar är vanliga orsaker till kontraktsbrott (Isaksson 2001:181 ff.). Detta då det kan påverka den anställdes arbetstillfredsställelse samt tilltro och lojalitet till arbetsgivaren vilket i sin tur kan leda till hög personalomsättning. Enligt Rousseau (2004:121)

kan exempelvis de anställda uppleva att ett kontraktsbrott har begåtts av organisationen om den närmaste chefen slutar. Allvarligare brott är där uttalade löften bryts, vilket sannolikt kan leda till kraftigare reaktioner (Isaksson 2001:181 ff.). Schein (1980:22 ff.) menar att starka känslor som leder till strejk och personalomsättning har ett samband med kränkningar i det psykologiska kontraktet även om detta ofta rör explicita sakfrågor som lön, arbetstimmar och så vidare. Ett kontraktsbrott av transaktionell karaktär har främst ekonomisk påverkan för den anställda i utbytesrelationen (Rousseau m.fl. 1994:139 ff.; Rousseau 2004:122 ff.). Arbetstagaren kan även uppleva känslor av orättvisa och svek. Oftast tenderar en anställd med ett transaktionellt kontrakt att avsluta relationen och söka sig ett nytt arbete. Brott av relationell karaktär påverkar den anställda mer på ett socio-emotionellt plan i fråga om förtroende, lojalitet och förpliktelse. Beroende på om den anställda väljer att stanna kvar i relationen eller inte beror på hur den anställda upplever värdet av relationen.

För att reda ut konsekvenserna och förstå reaktionen av ett kontraktsbrott är det viktigt att definiera vem som är motparten i det psykologiska kontraktet, det vill säga om det är en individ eller "företaget" (Isaksson 2001:181 ff.). Enlig Dag Ingvar Jacobsen och Jan Thorsvik (2002:301) kan en arbetsgivare ha svårigheter med att påverka de anställdas psykologiska kontrakt då de ofta inte deltar i småpratet som finns mellan anställda. De värderingar och normer som uppstår i dessa samtal gör att de anställda har en mental kontroll över arbetssituationen. Detta gör att arbetstagarna hamnar i överläge, vilket reducerar arbetsgivarens möjligheter att klara ut eventuella missförstånd och förändra det psykologiska kontraktet hos sin underställda.

En pågående diskussion om begreppets definition

Det existerar en pågående diskussion bland forskare hur begreppet psykologiska kontrakt ska definieras (Rousseau & Schalk 2000 i Isaksson 2001:178). Detta beror bland annat på att det finns en del svårigheter med att undersöka de omedvetna upplevelser som är en central del av begreppet. Rousseau (1995 i Anderson & Schalk 1998:640; Isaksson 2001:178) menar till exempel att det är viktigt att relatera till andra liknade begrepp för att begreppet psykologiska kontrakt inte ska bli för vagt. Exempel på liknade begrepp är normativa och sociala kontrakt. Normativa kontrakt delas av en grupp människor till skillnad från det psykologiska kontraktet som rör sig på individnivå. Sociala kontrakt befinner sig på samhälls nivå, till exempel att samhället anses ha skyldighet att tillgodose ungdomar med utbildning som underlättar för dem i arbetssökandet. Definitionsdiskussionen om begreppet psykologiska kontrakt handlar

också om språkliga varianter då begreppets olika delar gällande förväntningar och löften har olika betydelser på olika språk (Rousseau & Schalk 2000 i Isaksson 2001:178). Exempelvis behöver vi i svenska språket båda orden, löften och förväntningar, för att fånga det uttalade innehållet i det psykologiska kontraktet (Isaksson 2001:178, 182). Det är också svårt att skilja på begreppen tillit och psykologiska kontrakt då båda handlar om förväntningar.

Grunden i många psykologiska kontrakt handlar om att göra en rimlig arbetsinsats för en rimlig lön (Isaksson 2001:178). Däremot skiljer sig uppfattningarna åt bland individer, om hur mycket arbete som ska läggas ner för den lön man får. Det handlar om vilka förväntningar den anställda har i utbytesrelationen till arbetsgivaren beträffande anställningstrygghet, karriär- och utvecklingsmöjligheter samt stöd och uppbackning i gengäld mot lojalitet, övertid och annan form av frivilliga åtagande vid behov. Det psykologiska kontraktet bygger på ett ömsesidigt växelspel (Isaksson 2005; www.arbetslivsinstitutet.se) där parternas agerande i relationen är avgörande för hur innehållet i det psykologiska kontraktet fortlöper.

2:2 Tidigare forskning om psykologiska kontrakt

Enligt Isaksson (2001:181) har mycket forskning kring psykologiska kontrakt fokuserat på vilket samband det psykologiska kontraktet har med de anställdas attityder till arbete, lojalitet och trivsel samt konsekvenser i form av arbetsprestation och välbefinnande. En del forskning har också rört anställdas upplevelse av psykologiska kontrakt som arbetsgivaren brutit samt olika anställningsformer och dess påverkan för hälsa. Jag presenterar nedan ett urval av dessa studier som jag funnit är av intresse för min undersökning.

Som jag tidigare nämnt var Argyris (1960:60 i Anderson & Schalk 1998:638) först med att använda begreppet psykologiska kontrakt på 1960-talet. Han studerade situationen i två fabriker genom att intervjua arbetare och förmän. Hans resultat visade att relationen mellan arbetare och förman dominerades av ett fenomen som han benämnde ”psykologiskt arbetskontrakt”. Detta grundade han på en existerande överenskommelse mellan förman och arbetare. Det vill säga, så länge förmannen respekterade de anställdas informella kultur utan att lägga sig i, bibehöll de anställda hög produktivitet och hade färre klagomål. Detta ”psykologiska arbetskontrakt” innebar att förmannen garanterade ett passivt ledarskap för att de anställda skulle vidmakthålla hög produktivitet och så vidare.

Den studie som jag funnit ligger närmast min är en undersökning gjord av Zetterberg m.fl. (1983) som i början av 1980-talet studerade *det osynliga kontraktet*. Studien är bland annat baserad på intervjuer gjorda med anställda på olika företag i sex länder. Studiens syfte var att undersöka i vilken utsträckning anställdas engagemang i arbetet var riktad mot individen själv eller mot organisationen. Det vill säga i vilken grad den anställda känner lojalitet samt har åtagit sig att ställa upp för arbetskamrater, chefen och organisationen i utbyte mot uppskattning och självutveckling. Studien visade bland annat att det i både Sverige och USA fanns tendenser till en utveckling av det osynliga kontraktet hos vissa grupper av individer som önskade engagera sig mer i sitt arbete, i utbyte mot mer belöning i form av självständighet, utmaningar, utveckling och personligt erkännande. Studien visade även att det osynliga kontraktet är genomgående ”bättre” på mindre arbetsplatser än större vilket var tydligt inom både privat och offentlig sektor. Resultatet av undersökningen visade också att tjänstemän har ett ”bättre” osynligt kontrakt än arbetare. Detta resultat baserar forskaren på att tjänstemän i mycket större utsträckning känner sig starkt engagerade i sitt arbete och ofta gör mer än de behöver samt offrar en hel del annat för arbetet.

Denise M. Rousseau, Sandra L. Robinsons och Matthew S. Kraatzs (1994) genomförde en longitudinell studie med nyutexaminerade ekonomistudenter under deras första två år i arbetslivet. Syftet med studien var att undersöka hur anställningsförpliktelserna förändrades under anställningens första år. Resultatet visade att arbetsgivaren i början av anställningen ansåg att den anställde hade mer förpliktelser gentemot arbetsgivaren än tvärtom. Däremot ökade arbetsgivarens förpliktelser med tiden gentemot den anställde samtidigt som den anställdes förpliktelse gentemot arbetsgivaren minskade under samma period. Om den anställde misslyckades med att uppfylla sina åtaganden visade sig detta vara förknippat med någon form att försvagning i arbetsgivarens förpliktelser, det vill säga kontraktsbrott. Forskarna fann också att kontraktsbrott av både transaktionell och relationell karaktär påverkar anställda i en starkare negativ riktning än det påverkar arbetsgivaren. Detta beror på att anställda i mindre grad upplever att de har möjlighet att påverka arbetsgivarens beteende än tvärtom. I en annan studie gjord av Rousseau (1990 i Rousseau m.fl. 1994:139) fann forskaren stöd för olika typer av psykologiska kontrakt hos nyanställda. Studien visade att relationella kontrakt binder anställda till anställningstrygghet, lojalitet till arbetsgivaren samt en längre anställningstid. Transaktionella kontrakt innehar anställda som är högbetalda, prestationsbaserade eller informerade om uppsägning.

Isaksson har i samverkan med Arbetslivsinstitutet genomfört en del studier kring psykologiska kontrakt. Bland annat genomförde Isaksson och Katalin Bellagh 1999 (Isaksson 2001:184 ff.) en studie som gick ut på att jämföra personal från ett uthyrningsföretag med olika typer av anställningsformer i relation till det psykologiska kontraktet. I resultatet framkom att inhyrd personal engagerar sig mindre än fast anställda, vilket kan beror på att uthyrd personal har begränsade rättigheter och skyldigheter jämfört med traditionellt fastanställda. Orsaken till detta beror bland annat på det tidsbegränsade arbetet. Det psykologiska kontraktet visade sig således vara snävare bland uthyrd personal vilket kan vara en förklaring till hög personalomsättning inom branschen.

År 2003-2005 medverkade Isaksson och Bellaagh (2005) i ett EU-projekt, PSYCONES, som samordnades av Arbetslivsinstitutet. Projektet avsåg att undersöka förändrade anställningsrelationer och olika former av anställningskontrakt. Studiens syfte var att förklara variationer i anställdas hälsa som en del av det psykologiska kontraktet. Undersökningen gjordes i sju olika länder inom tre branscher; utbildning-, livsmedel- och handelsbranschen. Resultaten visade bland annat att skillnaden var störst i arbetsförhållandena mellan utbildnings- och livsmedelssektorn. Lärarna inom utbildningssektorn hade visserligen större kontroll och möjlighet till utveckling men också den högsta arbetsbelastningen. Handelsbranschen visade sig vara den sektor med mest omfattande psykologiskt kontrakt, rörande antal löften och åtagande från båda parterna. Resultaten visade också att anställningsrelationen mellan arbetsgivare och arbetstagare har betydelse för den anställdes välbefinnande. Tillsvidareanställda visade sig generellt ha sämre hälsa på grund av arbetsbelastning, vilken i sin tur kan förklaras av förändrade arbetsvillkor exempelvis neddragning av personal. Begreppet psykologiska kontrakt har således en teoretisk betydelse för förklaring av ohälsa.

2:3 Goldthorpes klasschema

Detta avsnitt syftar till att förklara de anställningsrelationer som den brittiske sociologen John H. Goldthorpe beskriver i sitt klasschema. Begreppet *klass* definieras ofta i litteraturen som en indelning av människor efter deras ekonomiska situation (Giddens 1998:280). Klassforskare har genom tiderna studerat och försökt förklara sociala ojämlikheter mellan människors levnadsvillkor, makt och inflytande (Berglund & Schedin 2002:327 ff.). Inom forskning om arbetsmarknad och arbetsvillkor är klassbegreppet ofrånkomligt i studier om samhället och

dess framtida utveckling. Genom att analysera existerande klasskillnader i samhället skapas en förståelse för människors levnadsvillkor och handlingsmönster. Som jag tidigare nämnt syftar min studie inte till en djupare diskussion om begreppet *klass*, utan jag har valt att studera om det psykologiska kontraktet varierar i olika anställningsrelationer enligt Goldthorpes klassschema. Det som gör Goldthorpes klassschema intressant i min undersökning är att anställdas klasspositioner definieras av olika typer av *anställningsrelationer* till arbetsgivaren. Klasspositionerna bland anställda utmärks därigenom av kvalitativa skillnader i anställningstrygghet, lön, karriärmöjlighet samt arbetets grad av kontroll eller självständighet. Jag återkommer med en mer detaljerad beskrivning av dessa anställningsrelationer längre fram.

I Goldthorpes forskning kring klasstruktur ligger stor fokus vid *social mobilitet*, vilket handlar om individers rörelser på arbetsmarknaden (Berglund & Schedin 2002:335). Denna mobilitet studeras utifrån olika skikt av yrkesstrukturer, till exempel beroende på inkomst- eller kvalifikationsnivå, samt mellan olika klasspositioner. Det finns två inriktningar beträffande social mobilitet (Giddens 1998:302 ff.). Den första fokuserar på hur en enskild individs karriär kan röra sig uppåt eller nedåt mellan olika klasspositioner medan den andra studerar mobiliteten mellan generationer. Utgångspunkten i Goldthorpes forskning kring social mobilitet är ett *klassschema*, för att kunna studera olika positioner på arbetsmarknaden som individen befinner sig i och rör sig mellan (Berglund & Schedin 2002:337). Som jag tidigare nämnt utgår jag i min undersökning från den *anställningsrelation* som klasspositionerna innehar. Goldthorpe har dock inte alltid använt sig av denna definition. I boken *Social mobility and class structure in moderna Britain* (Goldthorpe 1980) utgår Goldthorpe från olika yrken och strukturerar dessa efter liknande *marknad-* och *arbetssituationer*. Dessa två situationer bildar en klassposition som individen har på arbetsmarknaden (Berglund & Schedin 2002:337). Marknadssituation rör individens inkomstnivå, möjlighet att höja sin inkomst samt hur säker denna är. Vinst på satsat kapital eller lönearbete är de vanligaste inkomstkällorna. Arbetssituation innebär enligt Goldthorpe variationer i kontroll, makt och självständighet i arbetet. Det handlar således om var individen befinner sig i arbetsorganisationens hierarki.

Det är först i boken *The constant flux – A study of class mobility in industrial societies* (Erikson & Goldthorpe 1992) som begreppet klassposition omdefinieras till att innefatta den *anställningsrelation* som positionen har. Denna omvandling innebär att klasspositionens

egenskaper bestäms av själva klasstrukturen och inte av de egenskaper individerna bär på i klasstrukturen, som i de tidigare beskrivna marknads- och arbetssituationerna (Berglund & Schedin 2002:337; Erikson & Goldthorpe 1992:35 ff.; Goldthorpe 2000:207). Goldthorpe beskriver tre huvudsakliga positioner på arbetsmarkanden. Den första är *arbetsgivaren* som besitter makt och kontroll över sina anställda genom att köpa deras arbetskraft. Den andra är *egenföretagare utan anställda* som varken säljer sin egen eller köper andras arbetskraft. Den tredje innefattar *anställda* som säljer sin arbetskraft och på så sätt befinner sig under arbetsgivarens makt och kontroll för ekonomiskt utbyte.

Utöver de ovan beskrivna grundläggande positionerna på arbetsmarknaden gör Goldthorpe också en indelning av olika kategorier av anställda genom den anställningsrelation de har till arbetsgivaren. Härigenom urskiljer han tre klasser vilka han benämner *arbetarklass*, *mellanliggande klasser* samt *serviceklass* (se figur 1 s.16). Anställningsrelationen till arbetsgivaren hos anställda som säljer sin arbetskraft kan vara reglerat av ett konkret arbetskontrakt eller innefattas av en servicerelation till arbetsgivaren (Berglund & Schedin 2002:336 ff; Erikson & Goldthorpe 1992:41 ff.). I ett konkret arbetskontrakt är arbetsuppgifterna klart definierade i utbyte mot en bestämd ekonomisk ersättning och dessa anställda kan sägas tillhöra den ursprungliga *arbetarklassen*. Den anställda tillför arbetskraft, under övervakning av arbetsgivaren eller en agent till denne, i utbyte mot lön som är ackord- eller tidbaserad. Benämningen *serviceklass*, eller tjänsteklass, syftar inte till individer som arbetar inom servicesektorn utan att dessa anställda tillfredställer arbetsgivarens behov exempelvis genom expert- och specialistkunskap (Giddens 1998:291). Till skillnad från arbetarklassens konkreta arbetskontrakt innefattar anställningsrelationen i serviceklassen ett mer ”otydligt” utbyte (Erikson & Goldthorpe 1992:41 ff.). I serviceklassen tillhandahåller anställda tjänster till arbetsgivaren, inte enbart i utbyte mot hög lön, utan även i utbyte mot olika förmåner i form av anställningstrygghet, löneutveckling och karriärmöjligheter. Personer som arbetar inom serviceklassen utgör en administrativ funktion för organisationen och kännetecknas generellt av att ha hög lojalitet gentemot arbetsgivaren. Individer i serviceklassen har förtroendet att fatta beslut som leder organisationen i riktning mot dess värderingar och mål. *Mellanliggande klasspositioner* innefattar de yrken som inte har en lika klart definierad anställningsrelation som arbetarklassen och serviceklassen (Berglund & Schedin 2002:337 ff.). De kan sägas innefatta yrkespositioner som består av en blandning karaktärsdrag från både serviceklassen och arbetarklassen (Goldthorpe 1992:43). Vidare följer en mer detaljerad beskrivning om respektive anställningsrelation.

I	Professionella på högre nivå, administratörer och tjänstemän; chefer inom stora industrier; ägare av stora företag.	} Serviceklass
II	Professionella på lägre nivå, administratörer och tjänstemän; tekniker på högre nivå; chefer inom mindre företag och industrier; arbetsledare för icke-manuella arbetare.	
IIIa	Icke-manuella arbetare med rutinmässiga arbetsuppgifter – huvudsakligen kontorspersonal – anställda inom administration och handel; servicearbetare.	} Mellanliggande klasser
IIIb	<i>Icke-manuella arbetare med rutinmässiga arbetsuppgifter, på lägre nivå (försäljning och service).</i>	
IVa	Små egenföretagare och hantverkare etc. med anställda.	
IVb	<i>Små egenföretagare och hantverkare etc. utan anställda.</i>	
IVc	<i>Jordbrukare och småbrukare, andra egenföretagare inom jordbrukssektorn.</i>	
V	Tekniker på lägre nivå, förmän till manuella arbetare.	} Arbetarklass
VI	Kvalificerade manuella arbetare	
VIIa	Semikvalificerade och okvalificerade manuella arbetare.	
VIIb	<i>Lantarbetare</i>	

Figur 1: Goldthorpes klassschema

Figuren är hämtad från Berglund & Schedin (2002:339). Författarna har gjort en uppdelning enligt Goldthorpes tidigare klassschema från år 1980 i tre klasser; serviceklass (klass I-II), mellanliggande klasser (klass III-V) och arbetarklass (klass VI-VII). De yrkespositioner som finns med i det utökade klasschemat från 1992 är markerade med kursiv stil.

Serviceklass

I klass I finns individer med hög auktoritet inom företag och organisationer som har hög inkomst och hög arbetstrygghet (Berglund & Schedin 2002:338 ff.; Goldthorpe 1992:42). Hit kategoriseras högre tjänstemän och administratörer inom både den privata och offentliga sektorn, högkvalificerade och professionella yrkesgrupper samt ägare av stora företag och koncernchefer. Dessa har ofta det yttersta ansvaret i beslutsfattandet. Klass II har en något lägre position och här finns ofta yngre kandidater som har en betydande ställning och makt nedåt i organisationen samt strävar uppåt i hierarkin. I likhet med klass I tillhör klass II serviceklassen och har en förmånlig marknadsposition vad gäller arbetstrygghet och lön.

I serviceklassen finns anställda som professionella och chefer vars syfte är att tillföra speciell kunskap och expertis som de under en längre tids utövande har anskaffat sig (Goldthorpe 2000:217 ff.). I arbetsuppgifternas natur ligger att framlägga betydelsefull information mellan arbetsgivare och anställd. Det vill säga att den anställde ger service åt arbetsgivaren. Arbetsområdena innefattar självständighet och bestämmanderätt vilket ger arbetsgivaren svårigheter och utrymme för kontroll av anställda i serviceklassen. Att som arbetsgivare kontrollera dessa arbetsuppgifter skulle kräva att denne innehar samma kunskaper och expertis inom de arbetsområden som just arbetstagaren är anställd för att utföra. I dessa situationer, då det innebär svårigheter för arbetsgivaren att kontrollera arbetet, är det speciellt viktigt för arbetsgivaren att vinna arbetstagarens engagemang. Det kan arbetsgivaren uppnå genom att implementera en form av kontrakt som kan försäkra att den anställda bibehåller intresse att sträva i enlighet med organisationens mål. Ett sätt att ge kompensation för behjälplighet till företagets ekonomiska vinst är att delge till exempel aktieinnehav eller bonus till den anställde. Andra försäkringar till att bibehålla den anställdes intresse är att utlova löneutveckling och karriärmöjligheter. I serviceklassens anställningsform, som anses vara av långsiktig karaktär, kan arbetsgivaren investera pengar i den anställda i form av exempelvis utbildningar för att öka den anställdes kompetens inom företagets arbetsområde. Den anställda kan i gengäld tryggt ägna sig åt att lägga ner energi och tid på att förvärva dessa färdigheter som företaget investerar i.

Mellanliggande klasser

Klass III till V innefattar de mellanliggande klasspositionerna. Inom klass III hittar vi positioner med relativt låg inkomst och underordnad ställning i organisationen såsom försäljare, individer inom serviceyrken och framför allt kontorspersonal samt sekreterare (Berglund & Schedin 2002:339 ff.). Däremot har denna klassposition också en möjlighet att avancera uppåt i karriären, mot serviceklassen. Klass IV utgörs av småföretagare. Då deras marknadsposition varierar urskiljs klasserna om företagen har anställda eller inte. Likaså jordbrukssektorn har en egen kategori. Klass V innefattar förmän inom den manuella produktionen och lägre kvalificerade tekniker. Goldthorpe (1992:43) menar att anställda i de mellanliggande klasserna kan tänkas inneha ett anställningskontrakt som har drag av både serviceklassen samt det renodlade arbetskontraktet i arbetarklassen.

Arbetarklass

Arbetarklassen innefattar klassposition VI till VII och här är relationen mellan arbetsgivare och anställd helt och hållet baserad på arbetskontraktet (Berglund & Schedin 2002:340; Goldthorpe 1992:43). Arbetsgivaren köper arbetskraft till exempel i timmar och denna klass utmärks av underordning främst av maktutövning från serviceklassen. I klass VII utförs arbeten med minst autonomi och mest extern kontroll. Klass VI innefattar något mer kvalificerade manuella yrken än inom klass VII då det krävs någon form av utbildning för arbetet. Likaså har klass VI en något bättre ställning i fråga om lön och arbetstrygghet än i klass VII.

Enligt Goldthorpe (2000:216 ff.) är det mest utmärkande i ett renodlat arbetskontrakt att den anställde får betalt per ackord eller tid. Ett annat kännetecken är att utbytet är av kortvarigt slag. Trots att arbetet många gånger kan upprepas, är det inget i själva kontraktet, varken explicit eller implicit, som syftar till att säkra relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare under längre tid. Likaså är en vanlig överenskommelse i arbetskontraktet att den anställde får betalt för övertid eller ledighet som kompensation för mer arbetade antal timmar än kontrakterat.

Goldthorpes ursprungliga schema innefattar sju olika klasspositioner (Berglund & Schedin 2002:336 ff.). Goldthorpe blev dock kritiserad för detta klassschema bland annat för att han inte tog hänsyn till vissa yrkesgrupper som innehas av kvinnor inom position III. Likaså att jordbrukssektorn innefattar säregna marknads- och arbetsvillkor vilket gör att den bör ses som en egen klassposition. Detta resulterade i en utökning av klasschemat till elva positioner (se figur 1 s.16). Goldthorpe (1992:44) kommenterar att klass IIIb, till skillnad från klass IIIa, är yrken dominerande av kvinnor och som mer eller mindre kan ses som oskiljaktiga i arbetsförhållandet med klass VIIa.

2:4 Psykologiska kontrakt och Goldthorpes klassschema - en jämförelse

Jag har hittills redogjort för teorier om psykologiska kontrakt samt de anställningsrelationer som Goldthorpe beskriver i sitt klassschema. I båda teorierna finns många likheter vilket gör det, enligt min mening, intressant att studera om psykologiska kontrakt varierar i de olika anställningsrelationerna, det vill säga serviceklass, mellanliggande klass och arbetarklass. Det som skiljer klasspositionerna åt i Goldthorpes klassschema är kvalitativa skillnader i

anställningsrelationen gällande anställningstrygghet, lön, karriärmöjlighet samt arbetets grad av kontroll eller självständighet. Detta är också kännetecknen som, enligt Isaksson (2001:177) och Rousseau m.fl. (1994:139 ff.; Rousseau 2004:122 ff.), skiljer transaktionella och relationella psykologiska kontrakt åt. Då de mellanliggande klasserna inte har lika klart definierade karaktärsdrag som serviceklassen och arbetarklassen ligger de största kontrasterna i fråga om anställningsrelationen mellan arbetarklassen och serviceklassen menar Goldthorpe (1992:43; 2000:206 ff.). Det här gör det således intressant att jämföra dessa två anställningsrelationer med karaktärsdragen i transaktionella och relationella psykologiska kontrakt.

Som tidigare nämnts menar Rousseau och McLean-Parks (1993 i Anderson & Schalk 1998:641; Isaksson 2005; www.arbetslivsinstitutet.se) att *fokus*, *tidsram*, *stabilitet*, *omfattning* och *tydlighet* är fem komponenter som skiljer det transaktionella och det relationella kontraktets innehåll åt. Dessa komponenter kan även relateras till anställningsrelationen i arbetarklassen och serviceklassen. *Fokus* handlar om vad individerna vinner på den ömsesidiga relationen och *tidsram* syftar till individens syn på anställningstiden. Det transaktionella kontraktets fokus är relaterat med ekonomiskt utbyte och dess tidsram med kortvarigt utbyte. Detta till skillnad från relationella kontrakt som är relaterade till sociala och andra icke-materiella utbyten, såsom karriär- och utvecklingsmöjligheter samt längre anställningstid. Anställningsrelationen i arbetarklassen innefattar enligt Goldthorpe (1992:43) ett renodlat arbetskontrakt där den anställde får ekonomiskt utbyte för sin arbetsprestation. Utbytet kännetecknas också av kortvarigt slag (Goldthorpe 2000:216 ff.). I serviceklassens anställningsrelation måste däremot arbetsgivaren, enligt Goldthorpe, implementera en form av kontrakt som försäkrar att den anställde bibehåller intresse att sträva mot organisationens mål. En kompensation för denna behjälplighet kan således vara att utlova karriärmöjligheter och löneutveckling. Därmed ses anställningsrelationen också vara av långsiktig karaktär. Arbetarklassen har således ett fokus och en tidsram i anställningsrelationen som liknar det transaktionella kontraktet och den anställde förväntar sig troligtvis inte mycket mer än att få ut lön för sin arbetsprestation. Serviceklassens fokus och tidsram däremot påminner om det relationella kontraktet och den anställde ser troligtvis utbytet även som en långsiktig möjlighet att utvecklas och göra karriär.

Goldthorpe (2000:216 ff.) menar att anställningsrelationen i arbetarklassen också är utmärkande av att den anställda får betalt per ackord eller tid. Likaså är en vanlig

överenskommelse att den anställde får betalt för övertid om denne arbetar mer timmar än kontrakterat. Således är *stabiliteten*, som handlar om hur anställningskontraktet är utformad, likt det transaktionella kontraktet som är stabilt och oflexibelt. Som tidigare nämnts menar Goldthorpe att arbetsgivaren måste implementera en form av kontrakt, i serviceklassens anställningsrelation, som försäkrar att den anställde bibehåller intresse att sträva mot organisationens mål. Detta kan röra sig om löften om löneutveckling samt delgivning i form av ekonomisk vinst som bonus till den anställde. Således är stabiliteten i servicerektion av mer flexibel och dynamisk karaktär som även är utmärkande i det relationella kontraktet.

Omfattning handlar i transaktionella och relationella kontrakt om hur influenser från arbetet påverkar den anställdes identitet och självförtroende. Det transaktionella kontraktet är mer åtskilt från den anställdes privatliv. Goldthorpe (2000:216 ff.) menar att det varken är något explicit eller implicit som syftar till att säkra relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare under en längre tid. Därmed kan jag anta att även anställningsrelationen i arbetarklassen, likt det transaktionella kontraktet, är helt avskilt från den anställdes privatliv. Serviceklassens anställningsrelation däremot kännetecknas generellt av hög lojalitet gentemot arbetsgivaren (Erikson & Goldthorpe 1992:41 ff.). I och med det kan jag utgå från att den anställde måste ställa upp och göra personliga uppoffringar, till exempel gå på kundmiddagar, eller andra evenemang som influerar på den anställdes privatliv. Serviceklassens anställningsrelation kan sägas likna det relationella kontraktet som kan relateras till den anställdas privatliv och kännetecknas generellt av hög lojalitet gentemot arbetsgivaren.

Tydlighet handlar om huruvida kontraktet är uttalat eller inte. I transaktionella kontrakt brukar det handla om mer uttalade löften som är mer av synlig och av offentlig karaktär. Detta till skillnad från relationella kontrakt där mycket bygger på underförstådda och subjektiva tolkningar. Goldthorpe (1992:41 ff.) menar att i arbetarklassens relation till arbetsgivaren handlar det om ett renodlat formellt arbetskontrakt. Detta till skillnad från serviceklassen där anställningsrelationen mer handlar om ett ”otydligt” utbyte och därmed är reglerat av explicita och implicita överenskommelser.

Isaksson (Isaksson & Bellaagh 2005:4) skiljer mellan formella anställningskontrakt som är explicit uttryckta och psykologiska kontrakt som utgår från subjektiva upplevelser mellan arbetsgivare och arbetstagare vilket kan vara både explicit och implicit. Enligt Goldthorpe (2000:211 ff.) kan anställningskontrakt variera i olika grader beroende på hur implicit och

ofullständiga de är. Goldthorpe nämner i sin bok *On Sociology* (2000) i en fotnot att implicita kontrakt har spelat en speciell roll inom ekonomisk litteratur där det bland annat har beskrivits som "a set of shared, informal understandings about how firms and workers will respond to contingencies" (Ehrenberg & Smith 1991:409 i Goldthorpe 2000:212). Goldthorpe (2000:213) menar att anställningskontrakt ser annorlunda ut i olika relationer beroende på olika arbetsuppgifter och anställningsregler. Goldthorpe talar således om olika grader av implicita anställningskontrakt och här ställer jag mig frågan: varför har Goldthorpe inte anammat begreppet "psykologiska kontrakt" för att benämna det som är implicit i anställningskontraktet? Denna fråga kan dock bara Goldthorpe själv svara på. Däremot kan jag, utifrån Goldthorpes påstående att anställningskontrakt ser annorlunda ut i relationen till arbetsuppgifterna och dess anställningsregler, således förvänta mig att psykologiska kontrakt varierar i olika anställningsrelationer. Det är också det som min uppsats syftar till att undersöka.

Jag har tidigare inte funnit någon studie som har undersökt hur psykologiska kontrakt varierar i olika anställningsrelationer, enligt Goldthorpes definition. En undersökning som dock inte fokuserar på psykologiska kontrakt, men som jag anser innefattar en del snarlika frågeställningar som skulle kunna användas i en studie av detta kontrakt, är Tomas Berglunds (i Berglund & Schedin 2002:348 ff.) undersökning *Workorientations* som genomfördes år 1997. Studien utfördes via postenkäter och syftet var att undersöka det som Goldthorpe benämner marknads- och arbetssituationer samt klassmedvetenhet i olika klasspositioner. Likt psykologiska kontrakt, som är baserade på subjektiva upplevelser, betonar Berglund att svaren i enkätundersökningen grundar sig på respondenternas subjektiva mått, det vill säga individens egna upplevelser av den egna situationen. Resultatet visade bland annat att arbetare upplever sig ha mindre chans till karriärmöjligheter, att ändra sina arbetstider samt större oro att förlora sitt arbete i mycket högre grad än tjänstemän. Likaså visade resultaten att tjänstemän i mycket större utsträckning har en arbetsledande roll samt högre lojalitet gentemot organisationen än arbetare.

3 Metod

Psykologiska kontrakt har tidigare undersökts inom både kvantitativ och kvalitativ forskning. Steinar Kvale (1997:32, 67 ff.) gör en distinktion mellan kvantitativ och kvalitativ metod och definierar det förstnämnda som ett verktyg vilket syftar till att generalisera stora mängder data. Kvalitativ forskning är också ett metodverktyg men som, till skillnad från kvantitativ data, inte handlar om att generalisera. Metoden ger istället en möjlighet till djupare förståelse exempelvis ur en individs eget perspektiv. Det krävs en djupare studie av varje intervjuperson vilket leder till fokus på ett få antal enheter i kvalitativ forskning (Holme & Solvang 1997:79). Jag valde att göra en kvalitativ undersökning i min studie, för att få svar på mina frågeställningar. En kvantitativ undersökning hade säkerligen också varit intressant att genomföra på en större urvalsgrupp för att erhålla ett generaliserbart material. Då psykologiska kontrakt handlar om både uttalade och outtalade förväntningar anser jag att en kvantitativ undersökning inte hade gett samma djup i respondenternas svar med utgångspunkt i mina frågeställningar.

3:1 Urval

Kvalitativ forskning avser att skapa en djupare förståelse för det som studeras vilket innebär att urvalet forskaren gör blir en väsentlig del i undersökningen (Holme & Solvang 1997:101). Detta då fel personer i urvalet kan leda till att undersökningen blir värdelös. Därmed sker urvalet i kvalitativ metod inte slumpmässigt, utan av från forskarens sida medvetet formulerade kriterier. Dessa kan vara strategiska, vilket innebär att urvalet görs utifrån förförståelse samt förkunskap vid sökning efter lämplig målgrupp (Holme & Solvang 1997:101; Ryen 2004:77). I min undersökning gjorde jag ett strategiskt urval och har intervjuat nio personer som jag ansåg passade in i min tilltänkta målgrupp. Då jag är intresserad av att undersöka om det psykologiska kontraktet varierar i de tre anställningsrelationer Goldthorpe beskriver i sitt klasschema – det vill säga serviceklass, mellanliggande klass samt arbetarklass – har jag således endast utgått från dessa vid val av respondenter. Jag gjorde därmed inte mitt urval utifrån de elva huvudkategorier av yrkespositioner som beskrivs i klassemat utan har endast fokuserat på de tre anställningsrelationerna. Förutom kriteriet att respondenterna skulle inneha en anställningsrelation enligt Goldthorpes klassificering valde jag också ut respondenter som var yngre samt inte arbetat mer än några år på sin arbetsplats. Detta på grund av min förförståelse

att yngre individer, som förhoppningsvis har många år kvar att arbeta, har andra förväntningar på sin arbetsgivare än till exempel en anställd som har få år kvar till pension. Då psykologiska kontrakt kan tänkas förändras med anställningstid (Schein 1980:22 ff.), hålls denna faktor under kontroll när intervjupersonerna har ungefär samma anställningstid. Min ursprungliga definition av yngre individer var att intervjupersonerna skulle vara under 40 år. Mina slutliga respondenter i undersökningen är mellan 23 och 33 år och har arbetat mellan knappt ett år till sju år på sin arbetsplats. Jag valde också ut lika många respondenter ur respektive anställningsrelation för att få en jämn fördelning av resultatet, vilket innebär tre personer från varje anställningsrelation. Jag intervjuade totalt fem kvinnor och fyra män. Jag valde inte medvetet ut respondenterna efter kön utan de som intervjuades var de som ville medverka samt kunde ge mig tid för intervju. I resultat- och analysdelen gör jag en närmare presentation av respondenterna.

Mina nio respondenter kom jag i kontakt med genom bekanta och bekantas bekanta. Från början planerade jag att endast intervju sex personer, det vill säga två tillhörande serviceklassen, två tillhörande mellanliggande klass samt två tillhörande arbetarklassen. Efter att jag hade genomfört två intervjuer blev jag tveksam om den information jag erhållit från respondenterna var hållbar. Därför utökade jag mitt antal intervjupersoner med en extra person i varje anställningsrelation. Det visade sig slutligen att den information jag från början erhållit inte var oanvändbar. Det handlade snarare om att jag vid dessa intervjuer hade mindre kunskap. Idar Magne Holme och Bernt Krohn Solvang (1997:80 ff.) menar att då kvalitativ metod är flexibel kan denna flexibilitet utgöra en svaghet för forskaren då det kan vara svårt att jämföra information från de olika respondenterna. Detta innebär till exempel inte att den första intervjun gav mindre information utan beror snarare på att forskarens kunskap har ökat under undersökningens gång. Det kan i sin tur leda till att forskaren upplever respondenternas svar som informationsmässigt olika. Detta inträffade alltså i mitt fall. Fördelen med denna flexibilitet i kvalitativ metod är dock att man som forskare har möjlighet att under undersökningens gång till exempel ändra frågeställningar eller under en intervju ändra ordningsföljden på frågorna som ställs beroende på hur konversationen fortlöper (Holme & Solvang 1997:80 ff.).

3:2 Datainsamlingsmetoder

Jag studerade det psykologiska kontraktets teoretiska betydelse samt Goldthorpes klassschema i artiklar och befintlig litteratur. Då jag skrev om psykologiska kontrakt i min b-uppsats hade jag från början god kännedom om vilken litteratur det fanns inom området. Jag fick främst fram vetenskapliga artiklar och böcker genom Göteborgs universitetsbiblioteks sökmotorer Libris och Sociological abstracts där sökorden jag i första hand använde mig av var *psykologiska kontrakt* eller *psychological contracts*, *Rousseau*, *Isaksson*, *Goldthorpes klassschema* eller *Goldthorpe + social class*. Jag använde även Google Scholar för att söka material samt har använt en del material insamlat under tiden jag skrev min b-uppsats och däribland artiklar hämtade från den numera nedlagda internetsidan www.arbetslivsinstitutet.se. En del av den använda litteraturen består också utav tidigare kurslitteratur.

Kvalitativa intervjuer handlar om, till skillnad från kvantitativa undersökningar, att tyda meningsfulla relationer (Kvale 1997:17). Samtal är en elementär form för mänskligt samspel och att använda sig av en intervju innebär att samtalet har både syfte och struktur (Kvale 1997:13). Till skillnad från ett likställt samtal innebär en forskningsintervju att det är forskaren som kontrollerar och definierar situationen. Intervjuer kan vara antingen strukturerade, halvstrukturerade eller öppna (Kvale 1997: 32; Ryen 2004:44 ff.). Jag valde att genomföra halvstrukturerade intervjuer. Den här metoden är mer flexibel än strukturerade intervjuer men mer strukturerad än en öppen intervju (Kvale 1997:32, 117). Jag använde många av mina intervjufrågor som inledande öppna frågor och hade därefter stödfrågor för att hålla samtalsämnet inom en viss ram (se bilaga). Genom att använda mig av halvstrukturerade frågor hade jag möjlighet att ändra ordningsföljden på frågorna beroende på innehållet i svaren jag fick samt följa upp dessa och använda mig av eventuella följdfrågor. Den här metoden får gestalten av ett samtal med bestämda avsikter (Ryen 2004:46).

Som underlag till utformning av intervjumaterial har jag använt mig av en intervjuguide som finns med i Kerstin Isakssons studie *Betydelsen av anställningsform och tillit till ledningen för personalens hälsa inom vården* (2003) samt frågor från hennes studie *Anställningskontrakt och psykologiska kontrakt – förändrade relationer på arbetsplatsen* (2005). Jag valde att omformulera många av frågorna samt komplettera med en del egna. Jag valde också att exkludera en del frågor från Isakssons intervjuguide som jag inte ansåg var relevanta i min studie.

Anne Ryen (2004:73) menar att miljön där intervjun genomförs är ett val som forskaren måste göra. Holme och Solvang (1997:107) påpekar också att miljön är viktig då den kan inverka på det klimat som uppstår under intervjun. Mina intervjuer genomfördes på arbetsplatser och i hemmiljö beroende på var respondenterna hade tid och möjlighet att träffa mig. Jag anser, trots att jag inte varit konsekvent i fråga om miljö, att detta inte har påverkat samtalsklimatet då vi under intervjuerna kunde sitta ostört utan avbrott och samtala. Intervjuerna pågick mellan fyrtio minuter till en och en halv timme beroende på hur pratsamma respondenterna var. Eventuella oklarheter och tillkomna frågor ställde jag i efterhand via telefonkontakt till respondenterna.

Vid intervjuerna använde jag mig av bandspelare, vilket enligt Kvale (1997:147) är det vanligaste sättet att registrera en intervju, samt papper och penna för att kunna notera eventuella följdfrågor och oklarheter. Genom att använda bandspelare har man som forskare större möjlighet att fokusera på det som intervjupersonen säger (Holme & Solvang 1997:105). Efter varje intervju avlyssnade jag banden och skrev ner svaren på dator. Jag noterade också eventuella funderingar och oklarheter som jag missade vid intervjutillfällerna för att sedan kunna återkomma till respondenterna med dessa frågor.

Då jag intervjuade bekanta och bekantas bekanta var jag som intervjuare inte helt främmande för mina respondenter. Seidman (1998 i Ryen 2004:82) menar att ett problem med att intervju vänner kan bli att forskaren missar att följa upp antaganden samt få klarhet i händelser på grund av att man tror att man förstår varandra. Det faktum att jag inte var helt obekant för mina respondenter anser jag snarare vara en fördel för att få respondenterna att mer öppna upp sig. Holme och Solvang (1997:106) påpekar att i en intervjusituation intar de inblandade roller och skapar på så sätt förväntningar på varandra. Respondenten kan ha förväntningar på intervjuaren vad för svar denne önskar höra. Likaså kan en intervjuare ha olika förväntningar på respondenten beroende på dennes titel eller livssituation. Då jag från början var medveten om denna effekt försökte jag i den mån jag kunde undvika att styras av dessa förväntningar.

Enligt Kvale (1997:187) kan analysen av intervjuer innefatta en prövning av teorier, tillämpning av dessa eller handla om att skapa nya teorier. Min utgångspunkt är att pröva mina teorier utifrån min förförståelse – att det finns en variation av det psykologiska kontraktet i Goldthorpes beskrivna anställningsrelationer. Vid analys av intervjuerna

fokuserade jag således på respondenternas förväntningar och upplevelser av sin relation till arbetsgivaren i förhållande till arbetsituationen, anställningstrygghet, karriär- och utvecklingsmöjligheter samt löneutveckling. Detta då nämnda aspekter kvalitativt skiljer sig åt i Goldthorpes tre anställningsrelationer samt även i det psykologiska kontraktet innehåll, det vill säga det transaktionella och det relationella kontraktet.

3:3 Metodproblem

Reliabilitet kan även definieras som tillförlitlighet, det vill säga pålitligheten i det som undersöks (Holme & Solvang 1997:94). Detta innebär graden av samklang och överensstämmelse om samma undersökning görs en gång till (Hammersley 1992 i Fangen 2005:271). I kvantitativa undersökningar innebär hög reliabilitet frånvaro av slumpmässiga eller systematiska fel som kan ha orsakats vid insamling av information (Holme & Solvang 1997:94; 163). Då kvalitativ forskning handlar om att öka förståelsen av det man studerar hamnar inte den statistiska representativiteten i centrum som i kvantitativ metod. Därmed har reliabiliteten inte samma betydelse i kvalitativa studier som i kvantitativa (Fangen 2005:272).

Validitet kan definieras som giltighet och handlar om forskaren verkligen undersöker det som sägs ska undersökas (Kvale 1997:214 ff.). Det handlar om studiens teoretiska och begreppsmässiga relevans, det vill säga hur väl forskaren lyckas överföra det som vill undersökas till relevanta frågor (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2003:108). I min studie handlar det således om hur jag har operationaliserat de teoretiska begreppen och frågeställningar till frågor i min intervjuguide. Jag är medveten om att denna operationalisering alltid kan ifrågasättas då begreppet psykologiska kontrakt är en subjektiv upplevelse. Jag anser dock att jag har formulerat relevanta frågor i min intervjuguide, dels med stöd av Isakssons (2003; 2005) intervjufrågor från tidigare studier i ämnet, dels med utgångspunkt i studier av de teoretiska begreppen. Enligt Holme och Solvang (1997:103 ff.) är också urvalet av undersökningsspersoner en avgörande del av undersökningen, då fel personer i urvalet kan leda till att undersökningen blir värdelös i förhållande till studiens syfte. Genom att göra ett strategiskt urval, utifrån förförståelse och för-teori, kan forskaren ha goda skäl att anta att urvalet passar in i undersökningen som ska genomföras. Jag gjorde således ett strategiskt urval för att få relevanta representanter från de tre olika anställningsrelationerna som Goldthorpe beskriver.

Enligt Kvale (1997:64 ff.) har den kvalitativa forskningsintervjun ibland kritiserats för sin avsaknad av objektivitet just på grund av det mänskliga samspelet. Kvale menar dock att intervjun som sådan varken är en objektiv eller en subjektiv metod utan att det som står i centrum är den intersubjektiva interaktionen. Likaså beror objektiviteten hos en metod på förhållandet till det studerade objektets natur. Detta i sin tur innebär en teoretisk förståelse för det föremål som undersöks. Det är således viktigt att vara medveten om sin förförståelse vid undersökningar och att denna kan påverka resultatet. Jag försökte att vara medveten om detta under studiens gång för att på så sätt i minsta möjliga mån inverka på respondenter och analysbearbetning. Jag anser dock att min utgångsteori samt förförståelse utav studieobjektet är trovärdig. Det är dock viktigt att ha i åtanke att begreppet psykologiska kontrakt både är ett abstrakt begrepp samt en subjektiv upplevelse.

3:4 Etiska överväganden

Enligt Kvale (1997:107) är det förnuftigt att informera undersökningspersonerna om att de kommer att ingå i en vetenskaplig studie, så kallat informerat samtycke, samt studiens generella syfte. Jag tillfrågade mina påtänkta respondenter muntligt och informerat dem om att intervjuerna skulle användas som underlag för min c-uppsats. Jag talade även om för mina respondenter att mitt generella syfte var att undersöka hur löften och förväntningar gentemot arbetsgivaren varierar i olika yrkeskategorier. Jag ansåg inte det vara nödvändigt eller betydelsefullt att informera mina respondenter om de teoretiska utgångspunkterna för min undersökning. Jag utlovade respondenterna konfidentiell behandling av intervjumaterialet och intervjupersonerna gav mig sitt medgivande att banda intervjuerna. Jag talade också om att jag var den enda som skulle ha tillgång till materialet och lyssna av banden samt att dessa skulle raderas efter transkription. För att inte offentliggöra information som kan avslöja respondenternas identitet valde jag att använda fingerade namn i uppsatsen vilket enligt Fangen (2005:210) är ett sätt att säkra konfidentialiteten.

4 Resultat och analys

I denna del har jag valt att redovisa resultatet av mitt insamlade intervjumaterial samt analysera detta utifrån teorier om psykologiska kontrakt samt Goldthorpes tre anställningsrelationer. I min intervjuguide (se bilaga) har jag fokuserat på vilka förväntningar respondenterna har på sin arbetsgivare gällande arbetssituationen, anställningstrygghet, karriär- och utvecklingsmöjligheter samt löneutveckling. Som jag tidigare nämnt skiljer sig dessa kvalitativt åt i Goldthorpes tre anställningsrelationer samt även i det psykologiska kontraktets innehåll. Jag har även ställt frågor om vilket ansvar och vilka skyldigheter respondenterna själv anser sig ha som anställda samt vad som utlovades av deras arbetsgivare vid anställningstillfället. När jag talar om "arbetsgivare" har jag bett respondenterna i första hand associera till närmaste chef. Ibland har det dock varit oundvikligt för respondenterna att relatera till hela organisationen som arbetsgivare. Jag kommer, under varje rubrik, att presentera resultat och analys av respektive anställningsrelation, det vill säga serviceklass, mellanliggande klass samt arbetarklass. Jag har valt att endast redovisa vissa delar av intervjumaterialet, som jag anser vara av intresse för min studie. Inledningsvis börjar jag med en presentation av mina respondenter.

Respondenter – serviceklass

Maria har arbetstiteln universitetsadjunkt och hon arbetar som lärare på en högskola sedan knappt ett år tillbaka. Hon har en universitetsexamen och har tidigare arbetat några år ute i arbetslivet, inom sitt specialområde. Sin nuvarande anställning påbörjade Maria som vikarie men övergick senare till att få en tidsbegränsad anställning. Då hon är relativt ny som lärare, är hon nöjd med sin anställningsform. Detta för att kunna pröva på och känna efter hur hon trivs med att arbeta som lärare.

Jonas arbetar som projektledare på en bank. Han har en universitetsexamen i ekonomi och har totalt arbetat sex år hos sin nuvarande arbetsgivare. Tidigare arbetade han som analytiker på banken, men är sedan ett halvår tillbaka projektledare. Jonas har en tillsvidareanställning och är nöjd med sin anställningsform.

Samuel arbetar som projektledare inom ett internationellt telecomföretag och har en universitetsexamen i ekonomi. Han har varit anställd hos sin nuvarande arbetsgivare i sex år – de första fyra åren som projektledarassistent och de två sista som projektledare. Samuel har en tillsvidareanställning och är nöjd med sin anställningsform.

Respondenter – mellanliggande klass

Anna arbetar som inkassohandläggare på ett mindre företag. Hennes högst avslutade utbildning är en yrkeskvalificerad utbildning inom turism och hotell. Hon har arbetat fyra år

hos sin arbetsgivare. Anna blev först anställd som receptionist hos arbetsgivaren men blev sedan "inplockade" som handläggare efter några månader. Hon har en tillsvidareanställning och är nöjd med sin anställningsform.

Jenny arbetar utomlands som reseledare sedan sex år tillbaka. Hennes högst avslutade utbildning är en yrkeskvalificerad utbildning inom turism. För tillfället är Jenny tjänstledig, men hon har en tillsvidareanställning hos sin arbetsgivare och är nöjd med denna anställningsform.

Kajsa arbetar sedan cirka fem år tillbaka som butiksförsäljare i en större butikskedja. Hon har gått en estetisk gymnasieutbildning. Kajsa har en tillsvidareanställning och är nöjd med sin anställningsform.

Respondenter – arbetarklass

Lisa arbetar som mekaniker/svetsare inom en större industrikoncern sedan tre år tillbaka. Hennes högst avslutade utbildning är tekniskt gymnasium. Hon fick ett vikariat på ett år efter gymnasiet och därefter gick anställningen över till en tillsvidareanställning. Lisa är nöjd med sin nuvarande anställningsform.

Martin arbetar skift som lagerarbetare på ett större företag sedan fem år tillbaka. Hans högst utbildning är en tvåårig gymnasieutbildning inom "styr och regler" som han sedan kompletterade med en ettårig kockutbildning på gymnasienivå. Martin har idag en tillsvidareanställning och är nöjd med sin anställningsform.

Joakim arbetar som hamnarbetare på ett större företag sedan sju år tillbaka. Han har gått ekonomisk linje på gymnasiet. Joakim har en tillsvidareanställning och är nöjd med sin anställningsform.

4:1 Arbetssituationens karaktär

Goldthorpe (2000:207 ff.) menar att arbetstid, arbetsmetod och procedurer formellt kan skrivas ner i ett kontrakt. Däremot står det sällan specificerat i det formella anställningskontraktet hur hårt de anställda ska arbeta eller vilken grad av ansvar, anpassning och initiativ de ska lägga i arbetsgivarnas anspråk. Dessa områden är därmed implicita i relationen med arbetstagaren. I vissa arbeten utövas mer kontroll från arbetsgivarens sida medan andra arbeten tillåter att den anställda arbetar mer självständigt. Den första frågan jag ställde till respondenterna handlade om *vilka förväntningar de har på sin arbetsgivare gällande att tillgodose vissa behov och möjligheter i arbetet*. Jag var intresserad av att veta om de exempelvis förväntar sig att bli tillgodosedda med intressanta arbetsuppgifter, ha möjligheter att styra över arbetet och att fatta egna beslut. Jag var även intresserad av att veta *vilka ansvar och skyldigheter respondenterna anser sig ha som anställda* och om *arbetsuppgifterna de idag har består utav de som utlovades vid anställningstillfället*.

Serviceklass

Enligt Goldthorpe (2000:217 ff.) innefattar anställningsrelationen i serviceklassen att de anställda har autonomi och bestämmanderätt i arbetet. Samtliga respondenter i serviceklassen förväntar sig att arbetsgivaren ska ge dem möjlighet att kunna fatta beslut samt arbeta självständigt i sina arbeten. De anser att de har stor frihet att styra över sitt arbete. Både Jonas och Samuel menar, att i deras yrkesroll som projektledare, måste de ha möjlighet att fatta egna beslut. Maria menar att hon överlag förväntar sig av en chef att hon ska få fatta egna beslut. Självständighet och bestämmanderätt i arbetet står sällan skrivet i det formella anställningskontraktet. Därmed kan jag anta att respondenterna har skapat förväntningar om detta i enlighet med det psykologiska kontraktet.

Individer i serviceklassen är anställda för att tillföra speciell kunskap som de under längre tids utövande har anskaffat sig (Goldthorpe 2000:217 ff.). Därmed kan det vara svårt för arbetsgivaren att kontrollera de anställda inom denna kategori. Samuel påpekar ett problem med att han har specialistkunskaper; *"... jag jobbar med att internt förbättra systemet till våra kunder... jag har mina projekt men är även delaktig i andra. Det fungerar så att varje person har specialistkompetens inom varje område. Det innebär att jag inte alltid kan gå in och hjälpa andra... är jag inte på arbetet står mitt jobb still, eftersom det bara är jag som sitter med denna kunskap"*. Då Samuel har specialistkunskap inom sitt arbetsområde menar han således att andra medarbetare inte kan utföra hans arbete. För att utöva kontroll från arbetsgivarens sida skulle det därmed innebära att denne har samma kunskaper och expertis inom de arbetsområden som just arbetstagaren är anställd för att utföra (Goldthorpe 2000:217 ff.). Maria säger *"... har en chef förtroende för sina anställda då ska han inte behöva kontrollera... vill han däremot kontrollera exempelvis vad jag gör på mina föreläsningar, för att få en inblick, då ska han vara öppen med det..."*. Det är således ingen av respondenterna i serviceklassen som förväntar sig att deras arbetsgivare ska kontrollera deras arbete.

Goldthorpe (2002:217 ff.) påpekar att då arbetsgivaren har svårigheter att kontrollera arbetet hos anställda i serviceklassen, är det viktigt för arbetsgivaren att vinna arbetstagarens engagemang. Detta kan arbetsgivaren göra genom att implementera en form av kontrakt som försäkrar att den anställda bibehåller intresse att sträva i enlighet med organisationens mål. Ett sätt att kompensera denna behjälplighet är att utlova exempelvis utvecklingsmöjligheter. Exempelvis säger Jonas *"... min chef vill att jag ska bli ledare inom banken, så han coachar mig hela tiden. Jag har en individuell utvecklingsplan att följa"*. I intervjumaterialet framkommer att samtliga respondenter förväntar sig att deras arbetsgivare ska tillgodose dem med intressanta och

utvecklande arbetsuppgifter för att på så sätt motivera dem i arbetet. De innehar således ett relationellt kontrakt då respondenterna förväntar sig mer än bara ekonomiskt utbyte av arbetsgivaren. Deras *fokus* i relationen med arbetsgivaren, innefattar icke-materiella utbyten (Rousseau & McLean-Parks 1993 i Anderson & Schalk 1998:641; Isaksson 2005; www.arbetslivsinstitutet.se).

Maria säger att, även om hon är relativt ny och fortfarande i inlärningsstadiet, förväntar hon sig att arbetsgivare ska tillgodose henne med utvecklande arbetsuppgifter när hon är redo att gå vidare. Hon tillägger också att det ingår i hennes yrkes natur att hela tiden initiera nya arbetsuppgifter samt lära sig nya saker. Detta för att kurserna hon håller i inte ska stagnera. Även övriga respondenter från serviceklassen menar att det är deras ansvar att själva initiera nya arbetsuppgifter. Rousseau m.fl. (1994:139; Rousseau 2004:122 ff.) förklarar att transaktionella kontrakt oftast karaktäriseras av kortvariga anställningsförhållanden och relationella kontrakt med längre anställningsformer. Trots att Maria har en tidsbegränsad anställning går det att utläsa att hennes psykologiska kontrakt gentemot arbetsgivaren snarare är av relationell karaktär. Detta eftersom hon, trots att hon bara har en tidsbegränsad anställning, har samma förväntningar på sin arbetsgivare som övriga respondenter i serviceklassen att få utvecklas inom arbetet. Således ser hon på sin anställning som om den vore långsiktig vilket är ett karaktärsdrag i psykologiska kontrakt av relationell karaktär.

Samtliga respondenter i serviceklassen anser att kommunikationen från arbetsgivarens sida är viktigt och förväntar sig också att detta fungerar i den egna organisationen. Respondenterna räknar med att chefen ska kunna ge respons på bra och mindre bra utfört arbete samt klargöra vad som förväntas av dem. Rousseau (2004:120) tydliggör att kommunikation är väsentligt för att båda parterna inte ska gå om varandra och på så sätt skapa egna förväntningar om vad som bör gälla. Samtliga respondenter anser att deras respektive arbetsgivare uppfyller deras förväntan om öppen och rak kommunikation. Således verkar respondenternas psykologiska kontrakt kontinuerligt stämmas av med respektive arbetsgivare.

På frågan vilket ansvar och vilka skyldigheter respondenterna i serviceklassen anser sig ha som arbetstagare, är alla överens om att det yttersta ansvaret för att utföra arbetsuppgifterna är deras. Samuel säger *"Jag har ett stort ansvar... Mina skyldigheter är att utföra mina arbetsuppgifter på bästa sätt enligt överenskommelser med min chef. Detta innebär övertid om jag inte är klar innan deadline inträffar..."*. Enligt Isaksson (2001:177 ff.) skiljer sig uppfattningarna åt bland olika individer,

gällande hur mycket arbete som ska läggas ner för den lön de får. Samuel har explicit lovat att utföra sina arbetsuppgifter på bästa sätt vilket implicit innebär övertid för att klara deadline för projekten. Enligt Goldthorpe (2000:207 ff.) står det sällan skrivet i anställningskontrakt hur hårt de anställda ska arbeta för sin arbetsgivares räkning. Denna överenskommelse ingår således i det psykologiska kontraktet i den ömsesidiga relationen mellan Samuel och hans arbetsgivare.

Både Jonas och Samuel arbetar i projekt vilket kan innebära perioder med mer eller mindre jobb. De tillägger dock att bonusen blir större ju mer de arbetar. Att delge de anställda ekonomisk vinst i form av bonus är, enligt Goldthorpe (2000:217 ff.), ytterligare ett sätt för företag att ge kompensation för behjälplighet. Således är *stabiliteten*, som är en av komponenterna i psykologiska kontrakt, av relationellt innehåll eftersom respondenternas lön är flexibel och dynamisk (Isaksson 2005:www.arbetslivsinstitutet.se; Rousseau & McLean-Parks 1993 i Anderson & Schalk 1998:641). Det vill säga, ju mer Jonas och Samuel arbetar, desto högre bonus erhåller de.

En anställning kan beskrivas som en utbytesrelation (Kalke & Schmidt 2002:23 ff.). Det är då båda parternas krav, förväntningar, löften och åtagande gällande anställningen diskuteras (Knocke m.fl. 2003:58). Dessa är sedan avgörande för om det blir en anställning eller inte. På frågan om arbetsuppgifterna motsvarar dem som utlovades vid anställningstillfället, svarar respondenterna att de generellt motsvarar det som förväntades. Maria menar dock att hon inte var riktigt medveten om all den administration som fanns i läraryrket, men hon tror delvis att det beror på att hon fortfarande är relativt ny och i inlärningsstadiet. Maria anser att hon är tillfredställd i sitt arbete och med sin arbetsgivare. Hon menar att arbetsgivaren är tillgänglig och tar tag och reder ut saker. Hon upplever också att denne håller sina löften och överenskommelser. Jonas blev vid anställningstillfället intervjuad av cirka sex personer och säger att han på så sätt tycker att han fick bra information om vad anställningen gick ut på. Förväntningarna stämmer således bra överens med det som utlovades berättar Jonas. Han tycker dock att arbetets svårighet har ökat på grund av att han nu måste fatta större beslut som kan påverka bankens framtid i fråga om vinst eller förlust och så vidare. Han säger ”...företaget vill åt min hjärna och då är klart pressen större...”. Jonas är helt nöjd med sitt arbete och även med arbetsgivaren. ”Annars hade jag nog inte arbetat kvar” säger han. Jonas tycker också att hans arbetsgivare håller löften och överenskommelser. Han säger att ”... alla som arbetar runtom mig är välutbildade och krävande. Uppfyller inte arbetsgivaren kraven slutar man och söker sig till annat.”. På

frågan om Jonas blivit besviken på sin arbetsgivare under årets lopp säger han att det har hänt. Det har mest varit frågan om småsaker, som att Jonas inte upplevt stöd i ett visst projekt eller inte erhållit den bonus han förväntat sig. Han påpekar dock att han alltid haft en öppen dialog med sin chef och sagt ifrån.

Samuel anser också att hans arbetsuppgifter innefattar det som utlovades. Både arbetstid och arbetets svårighetsgrad var väl formulerade vid anställning. Samuel är tillfredsställd med sitt arbete och tycker det är intressant, samt "brinner" för sina arbetsuppgifter som han uttrycker det. Samuel är för det mesta nöjd med sin arbetsgivare och tycker att denne håller löften och överenskommelser, med vissa undantag i löne- och utbildningsfrågan. Detta har han dock tagit upp med sin chef. Av respondenternas svar går således att utläsa att deras förväntningar har infriats gällande deras anställning. Isaksson (2001:180) menar att ju längre anställningen varar, desto fler eller vagare blir förväntningarna. Jonas och Samuel som varit anställd ett par år hos sina arbetsgivare verkar ha fått sina förväntningar både infriade och avstämde av arbetsgivaren under anställningstiden. Därmed har det psykologiska kontraktet kontinuerligt omförvandlats. Maria är relativt ny och fortfarande i inlärningsstadiet. Trots att hon från början inte var medveten om all administration verkar även hennes förväntningar ha infriats. Samtliga respondenters psykologiska kontrakt verkar därmed vara av relationell karaktär.

Mellanliggande klass

I de mellanliggande klasserna är respondenternas svar mer varierande gällande frågan vilka förväntningar de har på sin arbetsgivare. Detta beror troligtvis på att individer i de mellanliggande positionerna inte har lika klart definierade anställningsrelationer som de i service- och arbetarklassen (Goldthorpe 1992:43). Samtliga respondenter har således, i deras respektive psykologiska kontrakt, olika förväntningar på sina arbetsgivare med hänsyn till respondenternas arbetsuppgifter. Till skillnad från serviceklassen är det ingen av respondenterna i den mellanliggande klassen som i dagsläget förväntar sig att arbetsgivaren ska tillgodose dem med intressanta och utvecklande arbetsuppgifter. Jenny säger att hon tidigare förväntade sig att bli tillgodosedd med utvecklande arbetsuppgifter, men av erfarenhet vet att denna förväntan inte uppfylls. Som tidigare nämnts menar Isaksson (2001:180) att förväntningarna kan utökas eller bli vagare under anställningstiden, beroende på om dessa uppfylls eller ej. Jennys förväntningar har blivit vagare i takt med anställningstiden då hon inte anser att hennes förväntningar, gällande utvecklande arbetsuppgifter, har blivit tillgodosedda. Jenny kan därmed ha upplevt ett kontraktsbrott

(Jacobsen & Thorsvik 2002:301) i sitt psykologiska kontrakt. Att respondenterna inte förväntar sig att bli tillgodosedda med intressanta och utvecklande arbetsuppgifter kan således tolkas som om deras *fokus* i relationen snarare är av transaktionellt innehåll än av relationellt innehåll i det psykologiska kontraktet.

Samtliga respondenter i den mellanliggande klassen förväntar sig att själva kunna styra och fatta beslut inom sina arbetsområden och samtliga tycker sig ha möjlighet att göra detta. De säger sig även ha ”frihet under ansvar” och förväntar sig att arbetsgivaren ska ha förtroende för dem och inte kontrollera deras arbete. Detta är inget som är formellt skrivet utan respondenterna har skapat dessa förväntningar utifrån sina psykologiska kontrakt. Både Jenny och Anna säger att deras chef har som uppgift att rapportera upp till nästa chef i hierarkin. Genom att deras arbetsgivare rapporterar upp till nästa chef i hierarkin har de således indirekt kontroll över de anställda. Här kan jag utläsa att deras anställningsrelation påminner om karaktärsdragen i arbetarklassen snarare än i serviceklassen där arbetsgivaren, som tidigare nämnts, har svårigheter att kontrollera den anställdes arbetsuppgifter (Goldthorpe 2000:217 ff.). Respondenterna i de mellanliggande positionerna har således en underordnad ställning i organisationen.

Samtliga respondenter förväntar sig öppen och rak kommunikation från arbetsgivaren. Som tidigare nämnts, tydliggör Rousseau (2004:120 ff.) att kommunikation är en mycket viktig del i en organisation för att de inblandade inte ska gå om varandra. Kajsa tycker att hennes nuvarande chef uppfyller hennes förväntningar om öppen kommunikation. Anna och Jenny menar dock att kommunikationen inte fungerar i deras respektive organisation. De säger att det är mycket ”skitsnack” och att mycket information kommer bakifrån. Rousseau (2004:120 ff.) menar att anställda skapar sina psykologiska kontrakt utifrån flera källor, såsom exempelvis medarbetare. Genom att lyssna på information som kommer bakvägen kan Anna och Jenny därmed ha skapat sina psykologiska kontrakt utifrån andra informationskällor än från arbetsgivaren. Jacobsen och Thorsvik (2002:301) menar att en arbetsgivare kan ha svårigheter att påverka de anställdas psykologiska kontrakt då de oftast inte deltar i småpratet mellan anställda.

Den enda av respondenterna som förväntar sig att få flexibilitet tillgodosedd av arbetsgivaren är Kajsa. Hon säger att det alltid brukar lösa sig om hon behöver gå tidigare från arbetet. Om hon inte har möjlighet att få ledigt för sin arbetsgivare brukar hon byta arbetspass med sina

kollegor. Därmed har Kajsa skapat förväntningar i det psykologiska kontraktet tillsammans med sina kollegor, om att kunna få byta arbetspass med dem om arbetsgivaren inte kan tillgodose detta. Det här är ett exempel på att individer i en organisation inte bara skapar förväntningar på arbetsgivaren utan även till övriga medlemmar i organisationen (Schein 1965:22 ff.).

Anna och Jenny förklarar att de inte förväntar sig någon flexibilitet på sina arbetsplatser. Jenny säger att hon som reseledare måste vara flexibel tjugofyra timmar om dygnet. I hennes anställningskontrakt står det att svensk lagstiftning inte gäller vid de tillfällen hon är utlandsstationerad. Därmed är detta explicit skrivet och förväntningar på att ha flexibilitet är således inte något som finns med i Jennys psykologiska kontrakt. Även Anna berättar att flexibilitet inte är någonting hon förväntar sig. Hon förklarar att det inte en självklarhet att hon får ledigt vid tandläkarbesök. Anna berättar vidare att hon har suttit timmar, långt över arbetstid många kvällar, för att nå upp till "inkassoresultaten". I början satt hon med glädje kvar långt fram på kvällarna, eftersom hon trodde att hon skulle få någonting tillbaka av arbetsgivaren som exempelvis ledighet eller extra bonus. Nu gör hon det inte med glädje längre utan säger sig bara ha "accepterat" situationen som den är. Utifrån Annas svar kan jag föreställa mig att hon i början av anställningen troligtvis hade förväntningar på att kunna ha flexibilitet i sitt jobb, men att dessa förväntningar, som inte har infriats, blivit vagare (Isaksson 2001:180) under anställningstiden. Genom att hon idag bara "accepterar" situationen innebär det att hon upplevt ett kontraktsbrott (Jacobsen & Thorsvik 2002:301). En av de fem komponenter i psykologiska kontrakt handlar om *stabilitet* (Isaksson 2005:www.arbetslivsinstitutet.se; Rousseau & McLean-Parks 1993 i Anderson & Schalk 1998:641). Ett transaktionellt kontrakt kan vara stabilt samt oflexibelt och ett relationellt kontrakt mer flexibelt och dynamiskt. Överlag verkar respondenterna i de mellanliggande klasserna inneha ett psykologiskt kontrakt av transaktionell karaktär i fråga flexibilitet.

Liksom respondenterna i serviceklassen anser även de i de mellanliggande klasserna att det är deras skyldighet och ansvar att själva ansvara för utförandet av arbetsuppgifterna. De förväntar sig också kunna arbeta självständigt och ha möjlighet att styra över de arbetsuppgifter som de utför. De tycker samtliga att de har möjlighet att göra detta. På frågan vilket ansvar och vilka skyldigheter respondenterna anser sig ha att själv initiera till andra arbetsuppgifter utöver de ordinarie, varierar svaren något. Kajsa svarar att hon tar initiativ om hon kan och ser att något behöver göras i butiken. Jenny säger hon gjorde det tidigare men

inte längre. Likaså Anna, som för tillfället inte trivs alltför bra på arbetsplatsen, säger att hon ser det som sitt ansvar att förmedla idéer om hur saker och ting kan förbättras. Dock känner Anna att hon inte får någonting tillbaka. Här är ytterligare ett exempel på hur Jennys och Annas psykologiska kontrakt har blivit vagare under anställningstiden på grund av att förväntningar inte infriats (Isaksson 2001:180) och därmed har motivationen och lojaliteten gentemot arbetsgivaren minskat.

På frågan om arbetsuppgifterna motsvarar dem som utlovades vid anställningstillfället svarar Anna att hon har fått bättre arbetsuppgifter. Detta eftersom hon egentligen blev anställd som receptionist på företaget och bara efter några månader blev tillfrågad om att börja arbeta som handläggare. Anna säger dock att hon inte förväntade sig att det skulle bli så mycket övertid, vilket delvis har inkräktat på hennes privatliv. När hon skulle börja anställningen som handläggare blev hon tillfrågad om hon kunde tänka sig arbeta över någon gång emellanåt, men hon förväntade sig inte såpass mycket som det blivit. Annas förväntningar i det psykologiska kontraktet har således omförhandlats från första anställningstillfället då hon först blev anställd som receptionist. När hon skulle börja som handläggare erhöll hon explicit information av sin arbetsgivare, och därmed ett muntligt uttalande, om att övertid gällde någon gång. Anna säger också att det står skrivet i det formella anställningskontraktet att en del övertid ingår. Hon uppfattar dock övertiden mycket mer i verkligheten. Anna upplever därmed att dessa förväntningar inte stämmer med dem som hon skapade i sitt psykologiska kontrakt vid byte av tjänst. Anna är tillfredsställd med sitt arbete tack vare sina arbetskamrater. Hon är inte nöjd med chefen som hon inte anser är tillräckligt lyhörd. Beträffande frågan om arbetsgivaren uppfyller löften och överenskommelser på ett tillfredställande sätt tycker Anna att denne tillfredställt de utvecklingskrav som hon önskat hittills. Däremot känner hon att arbetsgivaren svikit henne i löften om löneökning som varje år utlovas. Anna har därmed upplevt brott mot det psykologiska kontraktet gällande löneökningen.

Jenny tycker att arbetsuppgifterna mer eller mindre motsvarar dem som utlovades vid anställningstillfället. Hon säger att hon förväntade sig att arbeta mycket och oregelbundet, för det visste hon ingick i arbetet när hon började. Däremot har det under hennes anställningstid dragits ner på personal på grund av omorganisering i koncernen. Det märks, säger Jenny, då hon och hennes kollegor har mer att göra nu än när hon först blev anställd. Jenny förklarar att hon får sin tillfredsställelse av gästerna och inte av företaget. Hon tycker om att ge service och

guida på exempelvis utflykter och därför väljer hon att arbeta kvar. Jenny tycker dock inte att hennes arbetsgivare uppfyller sin roll på ett tillfredsställande sätt. Hon upplever att arbetsgivaren inte uppfyller sina löften och berättar att hon blivit sviken flera gånger. Jenny säger ”... *det har funnits situationer när jag har förväntat mig hjälp och uppbackning från chefen men så är det bara en själv som får lösa alla problem i slutändan. Jag har också många gånger blivit besviken när jag inte fått de tjänster eller den destination som jag önskat inför säsonsbyte...*”. Jennys förväntningar i det psykologiska kontraktet beträffande arbetsuppgifter verka stämma överens med det som utlovades vid anställningstillfället däremot har hon upplevt ett kontraktsbrott (Rousseau 1989:128) gällande de förväntningar hon hade på sin arbetsgivare.

Kajsa tycker att hennes arbetsuppgifter har blivit bättre än förväntat, det vill säga bättre än dem som utlovades vid anställningstillfället. Dels beror detta på att hon först blev anställd på en tjugofemprocentig tjänst och har arbetat sig upp till heltid. Dels har hon fått mer ansvar, inflytande och kontroll då hon blivit tilldelad att utföra en del av chefs arbetsuppgifter när han är borta. Detta är ett exempel på att förväntningarna inte behöver bli vagare med anställningstiden; de kan även bli fler (Isaksson 2001:180). Kajsa har troligtvis skapat fler förväntningar i det psykologiska kontraktet då hon har ökat i tjänstegrad och upplever att hon i dag har mer inflytande och kontroll. Kajsa är tillfredställd med sitt arbete och sin nuvarande chef. Hon påpekar dock att det inte alltid varit så med tanke på en del chefsbyten som varit de sista åren. Kajsa säger ”...*ju bättre cheferna är desto mer förväntningar har jag på dem. Min nuvarande chef har jag mer förväntningar på än de andra jag haft då jag tycker han är bra...*”. Kajsa tycker också att hennes nuvarande chef håller det han lovar och upplever inte att hon blivit direkt sviken av denne. Därmed verkar Kajsa också har omförhandlat (Schein 1980:22 ff.) sitt psykologiska kontrakt i enlighet med den nuvarande chefen som hon är nöjd med och har således skapat mer förväntningar gällande denne.

Arbetarklass

Enligt Goldthorpe (1992:43) innefattar arbetarklassen en relation mellan anställd och arbetsgivare som helt är baserad på ett renodlat arbetskontrakt. Beträffande frågan vilka förväntningar respondenterna har på sin arbetsgivare svarar samtliga att de inte har alltför stora förväntningar. Martin säger ”... *jag har inte så mycket förväntningar utan vi sköter oss själva och är det något trassel hjälper chefen till...*”. Av svaren verkar respondenterna vara mer bundna till det explicita formella kontraktet. *Tydligheten* (Isaksson 2005:www.arbetslivsinstitutet.se; Rousseau & McLean-Parks 1993 i Anderson & Schalk 1998:641) i respondenternas

psykologiska kontrakt är mer uttalat och därmed av transaktionellt innehåll. Martin säger dock att han förväntar sig att chefen ska hjälpa till vid problem. Denna förväntan kan tänkas vara ett ”normativt psykologiskt kontrakt” (Isaksson 2001:178; Rousseau 1995 i Anderson & Schalk 1998:640) och vara en förväntan som delas av samtliga i hans arbetsgrupp.

Gällande förväntningar att bli tillgodosedd med intressanta arbetsuppgifter av arbetsgivaren svarar samtliga respondenter även här att de inte har några sådana förväntningar. Martin och Joakim säger att de har enformiga arbetsuppgifter och i stort sätt gör samma saker varje dag. Lisa säger ”... jag förväntar mig inte att arbetet ska vara intressant egentligen. Jag har det mest för att tjäna pengar och hoppas på att söka mig vidare inom koncernen så småningom”. Det psykologiska kontraktets fokus (Isaksson 2005:www.arbetslivsinstitutet.se; Rousseau & McLean-Parks 1993 i Anderson & Schalk 1998:641) är med detta av transaktionell karaktär då respondenterna i arbetarklassen inte har några andra förväntningar än ekonomiskt utbyte i anställningsrelationen. Detta till skillnad från serviceklassen, där fokus i det psykologiska kontraktet är av relationell karaktär. Här kan jag utläsa en av de största kontrasterna i anställningsrelationer mellan serviceklass och arbetarklass som Goldthorpe (1992:43; 2000:206 ff.) påpekar.

Samtliga respondenter i arbetarklassen förväntar sig att kunna fatta egna beslut samt komma med förslag inom ramen för deras arbetsområde. De påpekar dock att chefen oftast informeras. Erikson och Goldthorpe (1992:41 ff.) menar att i arbetarklassen tillför den anställda arbetskraft under övervakning av arbetsgivaren eller en agent till denne. Anställningsrelationen karaktäriseras av kontroll samt en mindre grad autonomi. Även om Martin och Joakim anser att deras arbetsuppgifter är styrda har båda ett jobb med ”frihet under ansvar”. Detta innebär att de förväntar sig att styra sina uppgifter själva utan kontroll av arbetsgivaren. Joakim säger ”... så länge jag sköter mitt jobb ska jag slippa ha någon som hänger över min axel. Jag trivs bra med att inte ha någon som kontrollerar mig hela tiden...”. Lisa säger att hennes arbete är relativt självgående. Däremot vill Lisa att hennes chef ska styra och kontrollera. Det har dock med hennes osäkerhet att göra. Hon säger att hon är duktig på att svetsa men mindre bra på den mekaniska biten och då vill hon gärna att chefen ska kontrollera att hon gör rätt. Hon tillägger dock att hennes kollegor inte är lika förtjusta i att chefen kontrollerar. Utifrån respondenternas svar kan jag se en likhet med Argyris och det fenomen som han benämnde ”psykologiskt arbetskontrakt”. (1960:60 i Anderson & Schalk 1998:638). Likt Argyris studie kan jag tänka mig att respondenterna förväntar sig att, trots att deras arbete är styrt,

självständigt kunna utföra sina arbetsuppgifter under passivt ledarskap. Detta med undantag från Lisa, som i sin yrkesroll känner sig osäker. Däremot poängterar hon att hennes kollegor inte tycker om kontroll från chefens sida.

Rousseau (2004:120 ff.) tydliggör att kommunikation är en viktig del i organisationen, för att de inblandade parterna inte ska gå om varandra. Samtliga respondenter förväntar sig direkt kommunikation från arbetsgivaren. Däremot varierar svaren lite bland respondenterna huruvida detta uppfylls eller inte. Martin tycker att han har bra kommunikation med sin närmaste chef som är förman. Joakim berättar att han nu är inne på sin tredje chef på tre år. Den nuvarande chefen tycker han är bra, men de tidigare brast i kommunikationen. Däremot har han ingen som helst kontakt med övriga personer i den höga hierarkin. Lisa berättar att hon under anställningstiden haft två chefer. Den första hade hon bra kommunikation med, men den nuvarande tycker hon inte uppfyller förväntningarna. Han glömmer ofta saker, berättar hon. Lisa upplever således att hennes nuvarande chef inte uppfyller de förväntningar hon skapat i sitt psykologiska kontrakt gällande kommunikation från arbetsgivarens sida.

Beträffande frågan vilka förväntningar respondenterna har på arbetsgivaren att denne ska tillgodose flexibilitet är Lisa den enda av respondenterna som förväntar sig detta. Hon har inga problem med att ta ledigt några timmar ibland. Joakim har däremot inga förväntningar om att ha flexibilitet. Han säger *"...det är väl ingen arbetsgivare som bryr sig om flexibilitet. När min arbetsplats är öppen då ska jag vara där..."*. Joakim tillägger också att vill han ta ledigt eller byta skift måste han göra det internt med en av sina arbetskolllegor. Martin säger att han inte har några problem med att byta skift om det skulle vara så, bara han säger till chefen i god tid. Till skillnad från serviceklassen måste dock de anställda i arbetarklassen befinna sig på sin arbetsplats. De kan inte på samma sätt arbeta exempelvis hemifrån som respondenterna i serviceklassen.

Alla respondenterna tycker att det är deras ansvar och skyldighet att utföra sina arbetsuppgifter. Däremot på frågan vilket ansvar och vilka skyldigheter respondenterna anser sig ha att själv initiera till arbetsuppgifter varierar svaren något. Lisa säger att hon är medveten om att hon borde ta mer initiativ. Hon gör dock aldrig detta utan inväntar istället order och instruktioner från chefen. Martins säger att förutom att utföra sina arbetsuppgifter gör han det han blir tillsagd. Joakim anser sig vara "företagsvänlig" och tycker att vet han vad som ska göras *"... så det är bara att sätta igång"*. Förmanen kommer löpande under arbetets gång med

instruktioner om vad som ska göras, berättar Joakim. Generellt anser således samtliga respondenter att de för det mesta gör det som de blir tillsagda utöver de ordinarie arbetsuppgifterna. Här kan jag också utläsa en av de kontraster i anställningsrelationerna mellan serviceklass och arbetarklass som Goldthorpe (1992:43; 200:206 ff.) påpekar. Respondenterna i serviceklassen anser att det är deras ansvar och skyldigheter att initiera till arbetsuppgifter medan respondenterna i arbetarklassen generellt inväntar instruktioner från arbetsgivaren gällande arbetsuppgifter utöver de ordinarie. Respondenterna i arbetarklassen upplever således att de inte har någon skyldighet att utföra något mer än sina ordinarie arbetsuppgifter. Dock finns förväntningar i det psykologiska kontraktet att arbetsgivaren ska ge instruktioner om vad som behövs göra om det dyker upp något.

Samtliga respondenter anser att deras arbetsuppgifter innefattar det som utlovades vid anställningstillfället. Lisa tycker till stor del att hon är nöjd med sin chef. Det har hänt att hon blivit besviken på honom speciellt då han, enligt Lisa, har en tendens att favorisera vissa personer. Likaså har hon känt sig bortprioriterad vid semesterplaneringarna. Lisa är inte direkt tillfredställd med sitt arbete. Hon förklarar ” ... jag går till arbetet för att tjäna pengar men tanken är att jag ska fortsätta studera någon gång...”. Lisas ser således inte på sitt arbete som en livslång anställning. Därmed är hennes *tidsram* i det psykologiska kontraktet av transaktionell karaktär (Isaksson 2005:www.arbetslivsinstitutet.se; Rousseau & McLean-Parks 1993 i Anderson & Schalk 1998:641). Hon ser jobbet som ett på vägen.

Martin tycker att den nuvarande chefen är bra och håller vad han lovar. De tidigare två var det strul med, berättar han. Martin säger ”... min första chef gav mig skulden en gång för en order som blev fel... då kände jag mig sviken av honom.”. Det hände också under den perioden att Martin bad om ledighet och helt plötsligt hade det glömts bort av chefen. Martin säger att han till och från är nöjd med arbetet. Han menar att det ibland är tråkigt men det är pengarna som styr och att arbetskamraterna är bra. Joakim är nöjd med sin chef, men tycker generellt att företaget som arbetsgivare borde ge mer uppmuntran och beröm. Han upplever att chefen, det vill säga förmannen, håller vad han lovar. Ibland går emellertid företagsledningen ut med information som inte alltid stämmer. Joakim säger att han aldrig blivit sviken av sin arbetsgivare. Joakim är mycket nöjd med sitt arbete. Han säger ”... själva jobbet är väl ingen höjdare i sig, men friheten, lönen och arbetskamraterna är helt lysande...”. Samtliga respondenter verkar således ha ett psykologiskt kontrakt av transaktionell karaktär. Alla nämner ekonomiska skäl, det vill säga

lönen, som betydelsefullt i den ömsesidiga relationen med arbetsgivaren. Relationens *fokus* är således av ekonomiskt utbyte (Isaksson 2005:www.arbetslivsinstitutet.se; Rousseau & McLean-Parks 1993 i Anderson & Schalk 1998:641). Detta till skillnad från respondenterna i serviceklassen som förväntar sig mer än bara ekonomiskt utbyte.

4:2 Anställningstrygghet

Innehållet i det psykologiska kontraktet kan röra sig om uttalade löften och tolkningar gällande innebörden i en tillsvidareanställning eller anställningstrygghet (Knocke m.fl. 2003:58). Psykologiska kontrakt av transaktionell karaktär förknippas ofta med kortvarig anställningstid medan psykologiska kontrakt av relationell karaktär förknippas med längre anställningsformer och därmed också stöd samt anställningstrygghet (Rousseau m.fl. 1994:139 ff.; Rousseau 2004:122 ff.). Erikson och Goldthorpe (1992:42) menar att en av de kvalitativa skillnaderna mellan serviceklassen och arbetarklassen rör vilken grad av anställningstrygghet den anställde erhåller i anställningsrelationen. Jag var intresserad av att veta *vilka förväntningar respondenterna har på att deras närmaste arbetsgivare tillgodoser anställningstrygghet, stöd och uppbackning samt om respondenterna upplever att de fått den anställningstrygghet som utlovades vid anställningstillfället.*

Serviceklass

Enligt Goldthorpe (2000:217) karaktäriseras anställningsrelationen, i serviceklassen, av en förmånlig marknadsposition vad gäller anställningstrygghet. Beträffande frågorna om anställningstrygghet och vad som förväntas, ger respondenterna i serviceklassen något varierande svar. Jonas förväntar sig arbetstrygghet och tycker att det har blivit som utlovat vid anställningstillfället. Han säger *"... så länge jag gör ett bra jobb händer ingenting"*. Samuel förväntar sig också arbetstrygghet. Han anser att det är viktigt för att kunna investera i privatlivet och menar vidare att detta inte går om det inte finns en anställningstrygghet. Samuel har fått den anställningstrygghet som utlovades vid anställningstillfället trots att hans företag har minskat personalstyrkan med femtio procent de sista fyra åren runt omkring i världen på grund av svängningar på marknaden. Här går det således att utläsa att både Jonas och Samuel känner sig säkra i sin anställningsrelation till arbetsgivaren och förväntningarna om anställningstrygghet har infriats i det psykologiska kontraktet. Samuel har aldrig känt sig hotad av uppsägning trots nedskärningar. Kahlke och Schmidt (2002:27 ff.) menar att företag och organisationer ibland ställs inför situationer som nedskärningar och omorganisationer.

Detta medför att arbetsgivarens och arbetstagarens ömsesidiga förväntningar rörande varandra måste stämmas av. Samuel berättar att hans chef sagt till honom, gällande nedskärningarna som skett i företaget, att *"...så länge jag arbetar bra drabbar det inte mig"*. Därmed har Samuels förväntningar gällande anställningstrygghet, utifrån detta löfte av chefen, stämts av och omförhandlats i det psykologiska kontraktet eftersom detta inte finns formellt skrivet.

Även Maria förväntar sig anställningstrygghet. Då hon inte har en fast anställning är hon medveten om att hon inte är inkluderad i *"trygghetspaketet"*. Maria blev vid anställningstillfället utlovad att hon skulle få fast anställning om personen, som hon vikarierade för, sade upp sig. Det blev dock inte som utlovat. Personen sade upp sig men eftersom högskolan hade anställt en annan lärare strax innan, inom samma ämnesområde som Maria, fick denne förtur. Högskolan vet fortfarande inte om de kan fylla Marias tjänst på grund av en omorganisering framöver. Maria säger dock *"... hade du frågat min närmaste chef hade han gett mig en tillsvidareanställning, det har han sagt... men han har ju en överordnad som håller i det ekonomiska..."*. Maria oroar sig inte för framtiden, utan tror att så länge hon sköter sig och får uppskattning från diverse håll är hon säker på att hon framöver får en tillsvidareanställning. Maria har således muntligt erhållit ett löfte om en tillsvidareanställning vilket därmed innefattas av det psykologiska kontraktet. Dock har inte arbetsgivaren infriat detta löfte. Enligt Isaksson (2001:181 ff.) kan kontraktsbrott där uttalade löften bryts leda till allvarliga konsekvenser. Maria ser dock inte allvarligt på detta då hennes närmaste chef explicit uttryckt att han personligen hade velat ge henne en tillsvidareanställning. Därmed har Maria, utifrån chefens uttalande, skapat förväntningar i det psykologiska kontraktet gällande en framtida tillsvidareanställning. Detta är heller inget som är formellt nedskrivet. Sammanfattningsvis förväntar sig samtliga respondenter stöd och uppbackning samt att chefen ska skapa ett bra samarbetsklimat. De anser att deras respektive arbetsgivare uppfyller detta. Jonas tillägger dock att det inte enbart är chefens ansvar att skapa ett bra samarbetsklimat utan även de anställdas.

Mellanliggande klass

Samtliga respondenter jag intervjuat i de mellanliggande klasserna förväntar sig anställningstrygghet. Anna känner sig trygg eftersom hon har en fast anställning. Hon har också fått den anställningstrygghet som utlovades vid anställningstillfället. Anna berättar vidare att företaget vill att personalen ska vara fast anställda för att de ska känna sig delaktiga i *"företagsandan"*. Att känna sig delaktiga i *"företagsandan"* kan indirekt ses som en belöning

för den anställde och på så sätt tolkas som viktig information i det psykologiska kontraktet. Det här kan således ses som ett karaktärsdrag som liknar anställningsrelationen i serviceklassen. Annas företag försöker vinna arbetstagaren engagemang genom att implementera en form av kontrakt som enligt Goldthorpe (2000:217) kan försäkra att den anställda bibehåller intresset att sträva i enlighet med organisationens mål.

Jennys företag har haft en del nedskärningar på grund av att turistbranschen är ostabil och påverkas av händelser runt om i världen. Jenny har dock inte drabbats av uppsägning. Kajsa säger sig också ha fått den anställningstrygghet som utlovades. Hon berättar dock att det varit en del personalomsättning under hennes anställningstid. Kajsa har haft sju chefer på fem år och många har slutat på grund av chefsbytena. Hon berättar själv att hon upplevt en period av osäkerhet på grund av en chef. Kajsa berättar *"... jag har aldrig känt mig otrygg utan det är snarare jag själv som velat säga upp mig. Det berodde på en chef vi hade som man aldrig visste var man hade. Han ville förändra saker och då kände jag mig inte säker och ville därmed inte jobba kvar..."*. Som tidigare nämnts menar Kahlke och Schmidt (2002:27 ff.) att de ömsesidiga förväntningarna parterna har på varandra bör stämmas av vid en omorganisering i företaget. Utifrån det som Kajsa berättar gjorde inte hennes chef detta vid de förändringar som han ville genomföra. Eftersom Kajsa ville säga upp sig kan hon därmed ha upplevt ett kontraktsbrott, vilket enligt Isaksson (2001:181 ff.) bland annat kan uppstå vid omorganisering. Kajsa tillägger dock att den nuvarande chefen är stabil och hon tycker att han uppfyller sin roll på ett tillfredsställande sätt.

Anna och Kajsa förväntar sig stöd och uppbackning från sin arbetsgivare samt att denne ska skapa ett bra samarbetsklimat. Jenny säger däremot tvärtom. Hon menar att hennes företag, som arbetsgivare, stöttar den anställde vid "fel", men hon förväntar sig varken stöd och uppbackning av den närmaste chefen samt att denne ska skapa ett bra samarbetsklimat. Jenny berättar *"... jag önskade det vore så, men det är inget jag tar för givet. För att skydda mig själv har jag inga förväntningar tills motsatsen bevisas. Det är väl något man lär sig med åren."* Jenny upplever att företaget som arbetsgivare, i det formella kontraktet, stöttar henne och backar upp vid "fel" som kan begås i tjänsten. Däremot upplever Jenny, på grund av sin erfarenhet under anställningstiden där jag uppfattar att hon upplevt en del kontraktsbrott, att det informellt inte fungerar som förväntat i relationen till den närmaste chefen. Därmed har Jennys förväntningar, i det psykologiska kontraktet, på att få stöd och uppbackning, blivit vagare

(Isaksson 2001:180) med anställningstiden. Jenny har således inga förväntningar på detta till den närmaste chefen visat motsatsen.

Arbetarklass

Enligt Erikson och Goldthorpe (1992:41 ff.) karaktäriseras det renodlade arbetskontraktet, som är utmärkande i anställningsrelationen mellan anställd och arbetsgivare i arbetarklassen, av kortvarigt utbyte. De anställda har även mindre anställningstrygghet än i serviceklassen, enligt Goldthorpe. Beträffande frågan vilka förväntningar respondenterna har på arbetsgivaren gällande att ge anställningstrygghet är samtliga respondenter i arbetarklassen eniga om att det är en självklarhet. Joakim säger ”... jag har stora förväntningar på detta. Känner jag mig inte trygg gör jag nog inte ett bra jobb.”. Alla tre respondenter tycker också att det är arbetsgivarens ansvar att ge stöd och uppbackning samt att arbetsgivaren ska skapa ett bra samarbetsklimat. Joakim tillägger dock att det i slutändan är de anställda som måste kunna kommunicera med varandra. Därför måste även dessa hjälpa till att skapa ett bra klimat. Martin har haft tre chefer under sin anställningstid. De två första cheferna skapade intriger och ljög, berättar han, vilket skapade en otrygg stämning bland medarbetarna. Den nuvarande chefen skapar dock inte denna stämning, förklarar Martin. Samtliga respondenter anser att de fått den anställningstrygghet som utlovades vid anställningstillfället. De har aldrig blivit hotade av uppsägning eller liknande. Samtliga respondenter i arbetarklassen har varit anställda några år vilket dock således inte stämmer med Goldthorpes påstående att anställningsrelationen skulle vara av kortvarig karaktär. Även Rousseau m.fl. (1994:139 ff.; Rousseau 2004:122 ff.) menar att psykologiska kontrakt av transaktionell karaktär är förknippade med kortvariga anställningsförhållanden. Samtliga respondenter har en tillsvidareanställning och anser sig ha fått den anställningstrygghet som utlovats. Att inte detta stämmer med teorin kan således tänka sig ha att göra med att Sverige skiljer sig åt från många andra länder i fråga om anställningstrygghet, exempelvis genom lagen om anställningsskydd (LAS).

4:3 Karriär- och utvecklingsmöjligheter

Goldthorpe menar att karriär- och utvecklingsmöjligheter skiljer sig kvalitativt åt mellan serviceklassen och arbetarklassen. Psykologiska kontrakt av transaktionell karaktär förknippas ofta med att den anställde utför arbete i utbyte mot lön (Rousseau m.fl. 1994:139 ff.; Rousseau 2004:122 ff.). Relationella kontrakt involverar materiellt utbyte men även icke-materiella inslag såsom karriär- och utvecklingsmöjligheter. Jag var intresserad av att veta

vilka förväntningar respondenterna har på den närmaste arbetsgivare att tillgodose dem med karriär- och utvecklingsmöjligheter samt vad som utlovades vid anställningstillfället gällande karriär- och utvecklingsmöjligheter.

Serviceklass

Gällande frågan vilka förväntningar respondenterna har på sin närmaste arbetsgivare att tillgodose karriär- och utvecklingsmöjligheter säger både Jonas och Samuel att de förväntar sig detta. Det utlovades vid både Jonas och Samuels anställningstillfälle och det har även blivit som förväntat. Jonas har under hela sin anställningstid följt en individuell utvecklingsplan och förväntar sig därmed att fortsätta utvecklas. Här är ytterligare ett exempel på hur deras respektive arbetsgivare har implementerat en form av kontrakt som försäkrar att de som arbetstagare bibehåller intresse och engagemang för organisationen. Det genom att utlova och tillgodose dem med karriärmöjligheter (Goldthorpe 2000:217 ff.). Därmed är deras *fokus* av relationellt karaktär, i det psykologiska kontraktet, då de förväntar sig mer än bara ekonomiskt utbyte i den ömsesidiga relationen (Isaksson 2005:www.arbetslivsinstitutet.se; Rousseau & McLean-Parks 1993 i Anderson & Schalk 1998:641). Samuel säger att det fortfarande finns möjligheter att avancera inom hans företag, även om chanserna på grund av nedskärningar är något mindre idag än vid anställningstillfället. Då företaget har anställda över hela världen har många chefer fått avgå vid nedskärningar. Det har i sin tur gjort att Samuel avancerat snabbt uppåt. Att han fortfarande ser möjligheter samt förväntar sig att avancera ytterligare är en av orsakerna till att han är kvar i företaget. Som tidigare nämnts är omorganisationer och personalneddragningar en vanlig orsak till kontraktsbrott, enligt Isaksson (2001:181 ff.). Rousseau m.fl. (1994:139 ff.; Rousseau 2004:122 ff.) menar att ett brott av relationell karaktär påverkar den anställde på ett mer socio-emotionellt plan i fråga om förtroende och lojalitet. Beroende på om den anställde väljer att stanna kvar i relationen beror på hur den anställde upplever värdet av relationen. Samuel har valt att stanna kvar i företaget eftersom han fortfarande ser ett värde av utbytet i relation med arbetsgivaren. Troligtvis har Samuels skapat fler förväntningar (Isaksson 2001:180) i det psykologiska kontraktet, trots personalneddragning, då han snabbt har fått avancera uppåt.

Maria säger att eftersom hon blev anställd på ett vikariat hade hon inga förväntningar på karriär- och utvecklingsmöjligheter då hon påbörjade sin anställning. Det var heller inget som utlovades. Däremot förväntar hon sig successivt att, allt eftersom hon blir mer och mer kunnig i det hon gör, få möjligheter att lära sig nya saker genom att till exempel utöka

undervisningen och ansvara för nya kurser. Detta är således inget som är uttalat i hennes relation till arbetsgivaren. I en studie av Rousseau m.fl. (1994) fann forskaren bland annat att anställda ansåg att arbetsgivarens förpliktelser ökade gentemot arbetstagaren med anställningstiden medan individens förpliktelser minskar. Maria kan således därmed ha skapat förväntningar i det psykologiska kontraktet att längre fram få vidareutvecklas, det vill säga att arbetsgivare successivt ska ge henne möjlighet att utvecklas.

Mellanliggande klass

Enligt Berglund och Schedin (2002:339 ff.) har många anställda i de mellanliggande positionerna en möjlighet att avancera uppåt i karriären mot serviceklassen. Ingen av mina respondenter i de mellanliggande klasserna tycks dock ha möjlighet att göra detta. Beträffande frågan vilka förväntningar respondenterna har på att arbetsgivaren ska ge dem möjligheter till karriär- och utvecklingsmöjligheter, är det ingen av respondenterna i de mellanliggande klasserna som förväntar sig detta. Både Kajsa och Anna berättar att det var ingenting som utlovades vid anställningstillfället. Anna, som först blev anställd som receptionist, hade inga förväntningar på att avancera och blev positiv över att få avancera till handläggare efter några månader. Hon hade idag gärna sett att hon kunde gå vidare i företaget, men vet att det är omöjligt då hon inte har någon utbildning. Annas befordran bidrog till att hon skapade nya förväntningar i det psykologiska kontraktet om att kunna avancera ytterligare. Dessa förväntningar har blivit vagare (Isaksson 2001:180) eftersom hon idag inte kan bli vidare befordrad.

Schein (1980:23 ff.) menar att anställda som är yngre förväntar sig att organisationen ska tillgodose utmaningar för att testa vilka färdigheter man som individ har. Han menar vidare att individen blir mer besviken om organisationen inte kan uppfylla dennes förväntningar. Jenny säger att karriär- och utvecklingsmöjligheter utlovades vid anställningstillfället men hon upplever inte att arbetsgivaren infriat dessa. Idag har hon således inte några sådana förväntningar. Om hennes företag utlovade muntligt att det fanns möjlighet att göra karriär har Jenny troligtvis upplevt ett kontraktsbrott av explicit karaktär (Isaksson 2001:181). Jenny har dock, till skillnad från vad Isaksson uttrycker, valt att stanna kvar i företaget då hon trivs med arbetet och kontakten med gästerna på destinationen. Det är även från gästerna hon får sin uppskattning, förklarar Jenny. Rousseau m.fl. (1994:139 ff.; Rousseau 2004:22 ff.) menar att beroende på om den anställda väljer att stanna kvar i relationen med arbetstagaren eller inte beror på hur den anställde upplever värdet av relationen. Jenny har således valt att stanna

kvar i relationen på grund av kontakten med gästerna. Jenny har därmed till viss del utvecklat sitt psykologiska kontrakt i samförstånd med gästerna på destinationen. Detta är ett exempel på att anställda också skapar psykologiska kontrakt utifrån flera källor än arbetsgivaren (Rousseau 2004:120 ff.).

Arbetarklass

Till skillnad från serviceklassen finns det inget i relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare i arbetarklassen, varken sig explicit eller implicit, som säkrar relationen under en längre tid enligt Goldthorpe (2000:216 ff.). Samtliga respondenter säger att karriär- och utvecklingsmöjligheter inte var något som utlovades vid anställningstillfället och därmed har ingen av respondenterna några sådana förväntningar. Lisa säger dock att hon ser karriärmöjligheter inom koncernen men vet med sig att hon saknar utbildning. Hon har dock planer på att framöver ta tjänstledigt för att studera och därmed ha möjlighet att få ett annat arbete i företaget. Svaren som respondenterna ger kan liknas med resultatet i Berglunds (1997 i Berglund & Schedin 2002:348 ff.) studie som visar att arbetare upplever sig ha mindre chans till karriärmöjlighet än tjänstemän.

4:4 Löneutveckling

Enligt Erikson och Goldthorpe (1992:41 ff.) karaktäriseras ett renodlat arbetskontrakt av att den anställde säljer sin arbetskraft i utbyte mot en bestämd ekonomisk ersättning. Det här är utmärkande för en anställningsrelation i arbetarklass. Det är också utmärkande i psykologiska kontrakt av transaktionell karaktär (Rousseau m.fl. 1994:139 ff.; Rousseau 2004:122 ff.). I serviceklassen innefattar relationen ett mer ”otydligt” utbyte där den anställde ges förmåner, inte bara av hög lön, utan också möjlighet till löneutveckling (Eriksson & Goldthorpe 1992:41 ff.; Giddens 1998:291). Detta innefattar också innehållet i relationella psykologiska kontrakt (Rousseau m.fl. 1994:139 ff.; Rousseau 2004:122 ff.). Jag var intresserad av att veta om respondenterna *upplever att de idag får rätt lön för sina arbetsuppgifter* samt om *deras arbetsgivare utlovade möjligheter till löneutveckling vid anställningstillfället*.

Serviceklass

Som tidigare nämnts är det viktigt för arbetsgivaren att implementera en form av kontrakt som försäkrar att den anställde i serviceklassen bibehåller intresse och engagemang i organisationen (Goldthorpe 2000:217 ff.). Som kompensation för behjälpligheten kan

arbetsgivaren utlova löneutveckling samt delge ekonomisk vinst i form av bonus till den anställde. Jonas tycker att han får bra betalt för det arbete han utför, där bonusen är en stor inkomst. Det utlovades löneutveckling vid anställningstillfället och han tillägger att det till och med blivit bättre än han förväntade sig. Jonas säger ”... *det är en lätt värld! Betalar inte banken rätt och uppfyller det som utlovats så går jag till en annan bank... så fungerar det helt enkelt!*”. Här är ett exempel på hur väsentligt det är för arbetsgivaren i serviceklassen att infria Jonas förväntningar då han till synes ser detta som en självklarhet i relationen till sin arbetsgivare att få bra betalt för sina tjänster. Samuel får, precis som Jonas, också bonus som han anser är en ”morot” i arbetet. Han anser däremot att han borde få mer lön för det han gör idag. Samuel berättar att löneutveckling utlovades vid anställningstillfället och att han har haft en bra löneutveckling i företaget fram till två år tillbaka. Nu tycker han att den avtrubbats. Således har Samuels förväntningar som finns i hans psykologiska kontrakt inte infriats. Samuel tillägger dock att han lyft detta med sin chef. Därmed har Samuel själv kommunikativt tagit initiativ för att stämma av med chefen angående de egna förväntningarna om löneutveckling.

Ingen löneutveckling utlovades vid anställningen för Maria. Hon anser dock att hon får en rimlig lön för det arbete hon utför. Hon menar dock att lönefrågan blir en förhandling om hon får en tillsvidareanställning. Isaksson (2001:177 ff.) menar att det psykologiska kontraktet bygger på uttalade och outtalade löften och förväntningar som exempelvis kan röra sig om löneutveckling. Maria, som har förväntningar på en tillsvidareanställning, har därmed också skapat förväntningar i sitt psykologiska kontrakt om att lönen kommer att höjas vid detta tillfälle.

Mellanliggande klass

Enligt Berglund & Schedin (2002:339 ff.) innefattar en del yrkespositioner i de mellanliggande klasserna anställda med relativt låg inkomst. Utav samtliga respondenter i de mellanliggande klasserna är Kajsa den enda av respondenterna som anser att hon får rätt lön för sin arbetsinsats. Hon har lön enligt kollektivavtal och vet med sig att den höjs successivt varje år. Dessutom berättar hon att butikskedjan brukar ordna säljtävlingar sinsemellan och då erhåller de anställda en liten bonus om de lyckas öka försäljningen. Här kan jag utläsa att Kajsas butikskedja, genom att anordna säljtävlingar och utlova bonus, engagerar de anställda så att de bibehåller intresse att sälja. Kajsas möjligheter att erhålla bonus kan därmed liknas med kontraktet i servicerelationen. Som tidigare nämnts är det viktigt för arbetsgivaren att

implementera en form av kontrakt som försäkrar att den anställde i serviceklassen bibehåller intresse och engagemang i organisationen (Goldthorpe 2000:217 ff.).

Individer kan, i sina psykologiska kontrakt, ha olika uppfattningarna om rättigheter och skyldigheter beroende på hur löften och förväntningar tolkas och upplevs (Isaksson 2001:177 ff.). Exempelvis kan uppfattningar om hur mycket arbete som ska läggas ner för den lön som erhålls skilja sig åt bland individer. Jenny anser att det ingår i hennes arbete att göra mer än hon får betalt för. Jenny förväntar sig således inte få mer lön för de antal timmar hon lägger ner på arbetet då detta ingår i hennes yrkes natur. Detta var hon också medveten om vid anställningstillfället. Anna tycker däremot inte att hon får rätt lön för det arbete hon utför. Exempelvis berättar Anna att hon i början av anställningen som handläggare förväntade sig att få lön för allt arbete som hon lade ner på övertid. Hon tillägger att det i hennes anställningskontrakt står att viss övertid ingår, men som tidigare nämnts, förväntade hon sig inte att det skulle bli lika mycket som det blev. Anna berättar också att hon fick information om vid anställningstillfället att hon hade möjlighet att öka lönen vid löneförhandling varje år, men detta löfte anser hon inte infriats. Anna har således upplevt ett kontraktsbrott av explicit karaktär vilket enligt Isaksson (2001:181 ff.) är allvarigare än implicita kontraktsbrott då arbetstagaren kan uppleva starka känslor som exempelvis svek och orättvisa. Anna berättar att hon flera gånger känt sig förnedrad vid lönesamtal, där hon framhävt alla timmar hon arbetat extra, men aldrig fått det som hon anser ha varit rimligt för det arbete hon utfört.

Arbetarklass

Enligt Goldthorpe (2000:216 ff.) är det mest utmärkande i det renodlade arbetskontraktet att den anställde får betalt per ackord eller övertid. Likaså är en överenskommelse i arbetskontraktet att den anställde får betalt för övertid eller ledighet som kompensation för mer arbetande antal timmar än kontrakterat. Alla respondenterna i arbetarklassen anser sig nöjda med sina löner i förhållande till arbetsuppgifterna. Ingen löneutveckling utlovades heller vid anställningstillfället. Joakim berättar exempelvis att hans lön regleras av kollektivavtal så att alla medarbetare får lika lön. Han tillägger dock att han hade förväntat sig en större löneökning vid förra förhandlingen som facket gjorde, men det blev det inte så. Joakim hade således förväntningar om en löneökning som inte infriades. Schein (1980:23 ff.) ger ett exempel på att explicita sakfrågor, exempelvis gällande lön, i värsta fall kan leda till strejk om individen upplever kränkning i det psykologiska kontraktet. Detta inträffade dock inte i Joakims fall.

5 Sammanfattning och slutdiskussion

Ett av mina syften var att undersöka om det finns likheter mellan Goldthorpes begrepp anställningsrelationer och psykologiska kontrakt. I min teoretiska jämförelse har jag funnit att det finns likheter mellan anställningsrelationen i arbetarklassen och psykologiska kontrakt av transaktionellt innehåll. Likaså att det finns likheter mellan anställningsrelationen i serviceklassen och psykologiska kontrakt av relationellt innehåll. Arbetarklassen och transaktionella kontrakt karaktäriseras bland annat av ett renodlat arbetskontrakt i form av ekonomiskt utbyte, kortare anställningsförhållanden samt att den anställde få betalt för övertid om denne arbetar mer timmar än kontrakterat. Serviceklassen och relationella kontrakt förknippas med utbyten, i relationen mellan arbetsgivare och anställd, som inte bara är utav ekonomiskt fokus utan även relaterat till sociala och andra icke-materiella utbyten såsom karriär- och utvecklingsmöjligheter. Serviceklassen och relationella kontrakt karaktäriseras också av längre anställningsformer samt att anställningskontraktet är utformat mer flexibelt och dynamiskt och innefattar möjligheter till löneutveckling samt delgivning i form av företagets ekonomiska vinst, exempelvis i bonus, för den anställde. Enligt Goldthorpe kan anställningskontrakt variera i olika grader beroende på hur implicit och ofullständiga de är. Jag ställer mig därför frågande till detta; varför Goldthorpe själv inte har anammat begreppet psykologiska kontrakt när han talar om dessa olika grader av implicita och ofullständiga kontrakt? Detta då jag till synes funnit likheter mellan psykologiska kontrakt och de beskrivningar av anställningsrelationer som Goldthorpe gör.

Mitt syfte med studien var inte enbart att göra en jämförelse mellan Goldthorpes benämning anställningsrelationer och psykologiska kontrakt. Jag var också intresserad av att ta reda på om psykologiska kontraktet varierar i olika anställningsrelationer och i så fall på vilket sätt. Mitt resultat visade att alla respondenter i samtliga klasser, gällande frågan om att få vissa behov och möjligheter i arbetet tillgodosedda, förväntar sig att arbetsgivaren ska låta dem kunna fatta egna beslut, arbeta självständigt och styra över sina arbetsuppgifter. Respondenterna i serviceklassen förväntar sig detta överlag mer än övriga respondenter. Att samtliga intervjupersoner förväntar sig dessa möjligheter i arbetet kan beror på att det är en allmän uppfattning och förväntan att en anställd ska kunna få dessa möjligheter tillgodosedda. Respondenterna i serviceklassen är dock den enda anställningsrelation som förväntar sig att arbetsgivaren ska tillgodose dem med intressanta och utvecklande arbetsuppgifter. I övriga

klasser är det ingen av respondenterna som förväntar sig detta. Det här visar på att respondenterna i serviceklassen innehar ett psykologiskt kontrakt av relationellt innehåll då de till synes förväntar sig mer än enbart ekonomiskt utbyte i arbetet. Att de övriga klasserna inte förväntar sig utvecklande och intressanta arbetsuppgifter behöver dock inte innebära att deras psykologiska kontrakt är av transaktionell karaktär. De kan vara så att de får annat utbyte i relationen i form av bra arbetstider eller sociala utbyten i form av arbetskamrater. Exempelvis så berättar Anna i den mellanliggande klassen samt Joakim i arbetarklassen att arbetskamraterna gör att de trivs på arbetet.

I mitt resultat framkom att samtliga respondenter i alla anställningsrelationer förväntar sig anställningstrygghet. Enligt Goldthorpe innefattar serviceklassen en förmånligare anställningsrelation gällande anställningstrygghet än exempelvis arbetarklassen. Likaså förknippas servicereaktionen, liksom innehållet i relationella kontrakt, med längre anställningsformer än arbetarklassen och innehållet i det transaktionella kontraktet. Dessa teorier motsäger mitt resultat då samtliga respondenter jag intervjuat anser sig ha fått den anställningstrygghet som utlovades vid anställningstillfället. Om jag skulle utgå från anställningsrelationen i arbetarklassen samt det transaktionella kontraktet skulle således mina respondenter i arbetarklassen inneha ett kortvarigt utbyte med sin arbetsgivare samt inneha en mindre förmånlig anställningstrygghet än serviceklassen. Detta stämmer dock inte med mitt resultat gällande frågan om anställningstrygghet. Samtliga respondenter i arbetarklassen har varit anställda hos samma arbetsgivare i flera år samt anser att de fått anställningstrygghet. Att mitt resultat inte stämmer med ovan nämnda teorier kan bero på att forskarna, Goldthorpe respektive Rousseau, har sitt ursprung i England och USA. I dessa länder, antar jag, finns troligtvis en mer ”osäkerhet” på arbetsmarknaden som innefattar många arbeten av kortvarigt utbyte samt mindre anställningstrygghet. I Sverige däremot skyddas de anställda av diverse lagar, till exempelvis lagen om anställningsskydd (LAS) vilket säkrar anställningen för arbetstagaren. I teoridelen nämnde jag att ett närliggande begrepp till psykologiska kontrakt är sociala kontrakt som befinner sig på samhälls nivå och handlar bland annat om vad samhället anses ha som skyldighet att tillgodose gällande vissa rättigheter i samhället. Det kan vara så att anställningstrygghet är något som innefattas i individen ”sociala psykologiska kontrakt” och individer förväntar sig därmed överlag att arbetsgivaren ska tillgodose anställningstrygghet. I Sverige förknippas en fast anställning oftast med en anställningstrygghet. Exempelvis säger Maria, i serviceklassen, att hon är medveten om att hon inte ingår i något ”trygghetspaketet” då hon har en tidsbegränsad anställning. Detta anser

jag uttrycker en allmän förväntan som troligtvis delas av flera och därmed ligger på samhällelig nivå om vad som anses som rättigheter och skyldigheter i samhället vid en anställning. Detta kan således vara en förklaring till att mitt resultat gällande arbetstrygghet motsäger Goldthorpes teori, det vill säga att arbetarklassen skulle ha en mindre förmån gällande anställningstrygghet än andra anställningsrelationer. Likaså att arbetarklassen skulle innefattas av en kortvarig utbytesrelation då samtliga av mina respondenter varit anställda hos samma arbetsgivare några år. Att mitt resultat motsäger Goldthorpes teori kan kanske också bero på att mina respondenter i arbetarklassen varit anställda ett par år hos samma arbetsgivare. Kanske hade mitt resultat sett annorlunda ut om respondenterna i arbetarklassen haft en kortare anställningstid eller en tillfällig anställning.

Bortsett från frågan om anställningstrygghet samt anställningstid, där teorin motsäger mitt resultat, anser jag att mitt resultat överlag visar på, utifrån mina respondenters svar, att det psykologiska kontraktet varierar i de olika anställningsrelationerna. Exempelvis visar serviceklassen sig ha ett psykologiskt kontrakt av relationellt innehåll i större utsträckning än övriga klasser. Mina respondenter i serviceklassen förväntar sig i större utsträckning karriär- och utvecklingsmöjligheter samt löneutveckling än i arbetarklassen. I arbetarklassen får respondenterna betalt i övertid och verkar till synes ha ett renodlat arbetskontrakt i utbytesrelationen till arbetsgivaren precis som Goldthorpes teori säger. Detta är också karaktäristiskt i det psykologiska kontraktet av transaktionellt innehåll. Respondenterna i arbetarklassen anser sig inte ha några skyldigheter att göra mer än det de får betalt för. För extraarbete utöver ordinarie arbetstid får det betalt i övertid. Rousseau poängterar att det finns en svårighet med att definitivt klassificera en anställning utifrån antingen transaktionell eller relationell karaktär då en anställning kan ha inslag av båda. Jag håller med om detta resonemang. Precis som Goldthorpe även poängterar är det omöjligt att helt och hållet separera arbetskraften fysiskt från den individ som säljer den. Därmed kan även respondenterna i arbetarklassen inneha ett relationellt kontrakt i form av att de uppskattar exempelvis gemenskapen med arbetskamraterna.

Enligt Goldthorpe innefattar de mellanliggande positionerna karaktärsdrag från både serviceklassen och arbetarklassen. Jag anser dock, utifrån mina resultat, att de mellanliggande positionerna har mer karaktärsdrag av arbetarklassen än serviceklassen. Svaren varierar dock något men överlag påminner respondenternas svar i den mellanliggande klassen om respondenternas svar i arbetarklassen. Det som dock är värt att notera är att mina respondenter

i de mellanliggande positionerna är dem som tycks uppleva flest brott mot det psykologiska kontraktet. Exempelvis Anna och Jenny har flera gånger känt sig besvikna i fråga om karriärmöjligheter, löneutveckling samt i bristande kommunikation från arbetsgivarens sida. Deras förväntningar har således blivit vagare under anställningstiden. Rousseau påpekar att kommunikation i organisationen är viktigt för att parterna inte ska gå om varandra och skapa egna förväntningar. Jag anser mig kunna utläsa att bristande kommunikation från både Anna och Jennys arbetsgivare är en orsak till att brott mot det psykologiska kontraktet begåtts. Jag frågar mig dock varför individer väljer att stanna kvar hos en arbetsgivare som gång på gång gör en besviken? Jenny berättar att hon får sin uppskattning från sina gäster på destination samt trivs med yrket överlag. Således är det detta hon sätter sitt värde på. Hon får sin uppskattning från gästerna och har således skapat psykologiska kontrakt i relationen med dem. Anna däremot värdesätter sina kollegor. Hon säger också att hon är medveten om att hon inte kan avancera mer i företaget då hon inte har utbildning. Jag kan tänka mig att många anställda har svårt att ta sig ur en missgynnsam arbetssituation då det många gånger handlar om att kunna hitta ett annat arbete. Det kan också vara så att individen stannar kvar på arbetsplatsen på grund av, precis som Anna uttrycker det, han eller hon väljer att "acceptera" situationen som den är.

Jag hade från början trott att det skulle vara lättare att jämföra individerna i de olika anställningsrelationerna med varandra. För att få en någorlunda homogenitet bland samtliga respondenter valde jag ut yngre personer samt personer som inte har varit anställda mer än ett par år hos sin arbetsgivare. Det är dock oundvikligt att bortse från att erfarenhet spelar in i förväntningarna på arbetsgivaren. Exempelvis Maria som är relativt nyanställd blev inte utlovad några karriär- och utvecklingsmöjligheter vid anställningstillfället. Hon har heller inte någon tillsvidareanställning. Jag kan dock utläsa att hon har ett psykologiskt kontrakt av relationellt innehåll då hon har förväntningar på att i framtiden få en tillsvidareanställning samt möjlighet att utvecklas. Detta är inget som är uttalat utan som hon själv skapat i det psykologiska kontraktet vilket kan ha att göra med att hon är nyanställd och motiverad. Jenny däremot, i de mellanliggande positionerna, har arbetat några år och har till synes upplevt flera kontraktsbrott. Hon har idag inte så stora förväntningar på sin arbetsgivare. Hade jag intervjuat henne för flera år sedan hade hon troligtvis haft ett psykologiskt kontrakt av relationellt innehåll och fortfarande haft förväntningar om karriärmöjligheter. Det är dock viktigt att ha i åtanke att psykologiska kontrakt är ett abstrakt begrepp som innefattar individens subjektiva upplevelser. Därför kan det vara svårt att veta vad det är som avses alla

gångar. Det finns därför vissa svårigheter med att undersöka omedvetna upplevelser av det psykologiska kontraktet. Som kvalitativ forskare inom samhällsvetenskap är abstrakta begrepp en ständig utmaning. Det handlar inte bara om att ha rätt verktyg, utan även om att vara lyhörd för att fånga det underförstådda i respondenternas svar. Jag anser mig dock ha lyckats fånga, utifrån mina frågeställningar, teoretiska utgångspunkter och empiriskt material att det finns en variation i det psykologiska kontraktet i olika anställningsrelationer.

Vad är då poängen med att studera om det psykologiska kontraktet varierar i olika anställningsrelationer? Det är till synes viktigt för arbetsgivaren att vara medveten om att psykologiska kontrakt har stor betydelse i vissa anställningsrelationer beroende på vad för slag utbyte i relationen mellan parterna som eftersträvas. Det vill säga, om det rör sig om en anställningsrelation av enbart ekonomiskt utbyte eller en anställningsrelation av även icke-materiella utbyten såsom karriär- och utvecklingsmöjligheter. Rousseau poängterar vikten av kommunikation i en organisation för att båda parter inte ska gå om varandra och därigenom skapa egna förväntningar i relationen. Jag tror därmed att en arbetsgivare vinner mycket på att vara öppen i kommunikationen så att de anställda inte skapar feltolkningar utifrån informationen exempelvis om den istället kommer bakvägen. Jag anser även att det är viktigt för arbetsgivaren, exempelvis vid en omorganisering, att vara extra lyhörd så att informationen når samtliga berörda parter. Detta då troligtvis varje enskild individ, beroende på ålder och anställningstid, tolkar information och skapar förväntningar utifrån sitt eget perspektiv och egna erfarenheter. Därmed bör varje arbetsgivare vara medveten om detta för att på så sätt undvika dysfunktionella psykologiska kontrakt hos varje enskild medarbetare samt för att undvika personalomsättning. Jag anser det således betydelsefullt att uppmärksamma innebörden av psykologiska kontrakt. För arbetsgivare kan det vara av vikt att veta vilken betydelse dessa har vid anställningstillfället för den anställde. För arbetstagaren kan det vara väsentligt att få en förklaring till att känslor som missnöje i arbetet kan kopplas till brott mot psykologiska kontrakt.

För framtida forskning skulle det vara intressant att studera exempelvis hur flera anställda, på ett och samma företag, upplever förväntningar på en och samma arbetsgivare. Likaså i ett större företag, med hög hierarki, undersöka vilka förväntningar anställda har på arbetsgivaren beroende på vart de befinner sig i hierarkin. Jag har funnit min undersökning givande samt intressant och hoppas med denna även ha fångat läsarens uppmärksamhet av betydelsen av psykologiska kontrakt i en anställning.

Litteraturförteckning

- Andersson, Neil & Schalk, René (1998) 'The psychological contract in retrospect and prospect', *Journal of Organizational Behaviour*, 19:637-647.
- Berglund, Tomas & Schedin, Stefan (2002) 'Social klass och arbete'. Hansen, Lars H & Orban, Pal (red), *Arbetslivet*. s 327-366, Lund: Studentlitteratur.
- Djurfeldt, Göran; Larsson, Rolf & Stjärnhagen, Ola (2003) *Statistisk verktygslåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Erikson, Robert & Goldthorpe John H. (1992) *The Constant Flux. A Study of Class Mobility in Industrial Societies*. Oxford: Oxford University Press.
- Fangen, Katrine (2005) *Deltagande observation*. Malmö: Liber AB.
- Giddens, Anthony (1998) *Sociologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Goldthorpe, John H. (1980) *Social Mobility and Class Structure in Modern Britain*. Oxford: Clarendon Press.
- Goldthorpe, John H. (2000) *On Sociology*. Oxford: University Press.
- Holme, Idar Magne & Solvang, Krohn Bernt (1997) *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Isaksson, Kerstin (2001) 'Tillit och psykologiska kontrakt i arbetslivet'. Aronsson, Gunnar & Karlsson, Jan Ch. (red), *Tillitens ansikte*. s 175-196, Lund: Studentlitteratur.
- Isaksson, Kerstin; Bernhard, Claudia & Gustafsson, Klas (2003) 'Betydelsen av anställningsform och tillit till ledningen för personalens hälsa inom vården'. *Arbetsmarknad & arbetsliv* 9: 95-106.
- Isaksson, Kerstin & Bellaagh, Katalin (2005:15). *Anställningskontrakt och psykologiska kontrakt – förändrade relationer på arbetsplatserna*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet & författare
- Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (2002) *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.
- Kahlke, Edith & Schmidt, Victor (2002) *Arbetsanalys och personbedömning*. Lund: Studentlitteratur.
- Knocke, Wuokko; Drejhammar, Inga-Britt; Gonäs, Lena & Isaksson, Kerstin (2003) *Retorik och praktik i rekryteringsprocessen*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet & författare.
- Kvale, Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

- Rousseau, Denise M. (1989) 'Psychological and implied contracts in organizations', *Employer Responsibilities and Rights Journal*, 2:121-138.
- Rousseau, Denise M.; Robinson, Sandra L. & Kraatz, Matthew S. (1994) 'Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study', *Academy of Management Journal*, 37:137-152.
- Rousseau, Denise M. (2004) 'Psychological contracts in the workplace: Understanding the ties that motivate', *Academy of Management Executive*, 18:120-127.
- Ryen, Anne (2004) *Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Författarna och Liber AB.
- Schein, H. Edgar (1965) *Organisationspsykologi*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Schein, H. Edgar (1980) *Organizational psychology*. (3:e upplagan) Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Zetterberg, L. Hans; Busch, Karin; Crona, Göran; Frankel, Greta; Jönsson, Berth; Söderlind, Ivar & Winander, Bo (1983) *Det osynliga kontraktet – En studie i 80-talets arbetsliv*. Vällingby: Sifo förlag AB.

Internetkällor:

- Håkansson, Lena (2006). 'Effekter av en downsizing – vilka faktorer kan påverka?' <<http://www.diva-portal.org>> (2006-11-30)
- Isaksson Kerstin (2005). 'Psykologiska kontrakt och stress' <<http://www.arbetslivsinstitutet.se>> (2006-11-30)
- Liljestrand, Jens (2004). 'Brutna psykologiska kontrakt skapar ohälsa' <www.suntliv.nu> (2006-12-05)

Bilaga

Intervjufrågor

1. Allmänna frågor:

- Ålder?
- Kön?
- Vilken är Din högsta avslutade utbildning (examen)?
- Nuvarande arbetstitel?
- Hur länge har Du varit anställd hos Din nuvarande arbetsgivare?
- Vilken anställningsform har Du?
- Har Du idag den typ av anställningsform som Du önskar?

2. Frågor om arbetssituationens karaktär

Vilka förväntningar har Du på Din närmaste arbetsgivare?

- att tillgodose Dig med stimulerande/intressanta arbetsuppgifter?
- att kontrollera Ditt arbete?
- låta Dig själv styra över arbetet?
- möjlighet att fatta egna beslut?
- att ha öppna, klara och direkta kommunikationskanaler?
- tillgodose flexibilitet (exempelvis gällande arbetstid) när det gäller att arbetet ska passa ihop med andra livsroller?

Vilket ansvar och vilka skyldigheter anser Du att Du har som anställd?

- att själv initiera till arbetsuppgifter?
- att invänta instruktioner från Din arbetsgivare?
- att själv ansvara för utförandet av arbetet?
- att stanna på Din arbetsplats enligt den dagliga kontrakterade arbetstiden?
- att hjälpa kollegor med deras arbete, ex då Dina uppgifter är slutförda?
- att frivilligt åta Dig extraarbete utöver ordinarie arbetsuppgifter?
- att gå till arbetet vid sjukdom fastän Du egentligen borde stanna hemma?

Tycker Du att de arbetsuppgifter Du har idag består av de som Din arbetsgivare utlovade vid anställningstillfället? Har det blivit som du förväntade dig?

- arbetsbelastning?
- arbetets svårighetsgrad?
- tidspress i arbetet?
- personaltäthet? (anser Du att ni är för få/många anställda med tanke på arbetsbelastningen)
- inflytande och kontroll över det egna arbetet?
- möjlighet att förena yrkesarbete och privatliv?

3. Frågor om anställningstrygghet

Vilka förväntningar har Du på Din närmaste arbetsgivare vad gäller:

- att ge Dig anställningstrygghet?
- att ge Dig stöd och uppbackning när Du behöver?
- att skapa ett bra arbetsklimat och samarbete på arbetsplatsen?

Har Du fått den anställningstrygghet som Din arbetsgivare utlovade Dig vid anställningstillfället? Har det blivit som Du förväntade Dig?

4. Frågor om karriär- och utvecklingsmöjligheter

Vilka förväntningar har Du på Din närmaste arbetsgivare vad gäller:

- att ge Dig möjlighet till fortutbildning- karriärmöjligheter?
- att ge Dig uppskattning för arbetet?
- att ge Dig rimlig lön för det arbete som Du utför?
- möjligheter att utvecklas och lära nytt i arbetet?

Vilket ansvar och vilka skyldigheter anser Du att Du har som anställd vad gäller:

- att göra personliga uppoffringar för organisationen?
- att göra mer än Du får betalt för?
- att själv ansvara för Din karriär och utvecklingsmöjligheter?

Utlovade Din arbetsgivare att det fanns karriär- och utvecklingsmöjligheter då Du anställdes? Har det blivit som Du förväntade Dig?

5. Frågor om löneutveckling

- Upplever Du idag att Du får rätt lön för Dina arbetsuppgifter?
- Utlovade Din arbetsgivare att det fanns möjlighet till löneutveckling då Du anställdes? Har det blivit som Du förväntade Dig?

6. Övriga frågor

- Vad vet Du med Dig står med i Ditt formella anställningskontrakt?
- Vad är underförstått av Dig och Din arbetsgivare?
- Tycker Du att Din arbetsgivare uppfyller sin roll på ett tillfredställande sätt?
- Hur upplever Du att Din arbetsgivare håller/uppfyller löften och överenskommelser?
- Har Du någon gång blivit sviken av Din nuvarande arbetsgivare?
- Hur upplever Du generellt *eventuella* förändringar i Din arbetssituation fram till idag från anställningstillfället? (Positivt eller negativt? Bättre eller sämre?)
- Är Du tillfredställd med Ditt arbete?

Tack för Din medverkan!