



INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

*Psykologiska kontrakt i ett
svenskt verkstadsföretag
– En dragorienterad studie*

Joanna Scherrer
Fanny Stephansson

Kandidatuppsats vt 2011

Handledare: Robert Ragneklint

Abstract

Psykologiska kontrakt beskrivs i tillgänglig forskning som informella överenskommelser som individer uppfattar vara ömsesidiga mellan berörda parter. I anställningsförhållandet handlar det om subjektivt upplevda förväntningar mellan arbetsgivare och arbetstagare. Psykologiska kontrakt är betydelsefullt eftersom det är kopplat till organisationsorienterad commitment och indirekt är en avgörande faktor för arbetstagares prestationer och känslor av anknytning till sin organisation. I denna forskningsstudie tillämpas den så kallade dragorienterade mätansatsen. Genom denna undersöks dimensioner av det psykologiska kontraktet, vilka är tänkta att fånga anställningsförhållandets karaktär. Studien bygger på de nio dimensioner som validerats genom bland annat McInnis, Meyer och Feldmans (2008) forskning. Dessa dimensioner undersöktes kvalitativt på ett verkstadsföretag i en svensk arbetskontext. Åtta av dem gick att identifiera på arbetsplatsen. För att fånga fler sidor av det psykologiska kontraktet ges i studien förslag på ytterligare tre dimensioner; Managerial relationship, Company size och Transformation.

Keywords

Industrial and Organizational Psychology

Psychological contract

Feature-oriented assessment

Psychological contract dimensions

Organizational commitment

Innehållsförteckning

INTRODUKTION.....	4
Inledning.....	4
Syfte.....	4
Definitioner av begrepp.....	5
Teori.....	5
Tidigare teorier inom den dragorienterade mätningen.....	9
Frågeställning.....	14
METOD.....	15
Beskrivning av den undersökta organisationen.....	22
Beskrivning av fallstudiens deltagare.....	23
RESULTAT.....	24
Tidigare identifierade dimensioner.....	24
Förslag på ytterligare dimensioner.....	34
DISKUSSION.....	38
Sammanfattning.....	46
Framtida forskning.....	46
REFERENSLISTA.....	48
BILAGOR.....	51
Bilaga 1 – Intervjufrågor till deltagare.....	51
Bilaga 2 – Etikdokument.....	52

Introduktion

Inledning

Det är vanligt att ingå i formella kontrakt av olika slag, exempelvis hyreskontrakt och anställningskontrakt. Genom att skriva ner överenskommelser vet parterna vad de kan förvänta sig av samarbetet, vad de kommer att få respektive att ge i utbytet (Kahlke & Schmidt, 2002). I det vardagliga livet ingås dessutom ett stort antal informella kontrakt som inte är nedskrivna. Dessa kontrakt bygger på förväntningar som exempelvis kan ta sig uttryck i normer om hur medlemmar i en grupp bör behandla varandra (ibid.). Vidare kan det på ett samhällsplan handla om outtalade sociala kontrakt, som exempelvis att skattebetalningar leder till pensioner, högre kvalitet på utbildningar och bättre hälsovård (ibid.).

I arbetslivet ingås formella anställningskontrakt där lön, semester och arbetstid vanligtvis regleras. Denna typ av kontrakt innehåller i regel inte aspekter som överenskommelsernas karaktär, utbytets relationella aspekter, vilka värdering som finns på arbetsplatsen och vilken etik som eftersträvas (Kahlke & Schmidt, 2002). Dessa faktorer ingår istället i det informella psykologiska kontraktet (ibid.).

Psykologiska kontrakt kan ingås medvetet eller omedvetet, det vill säga både vara implicita och explicita (Kahlke & Schmidt, 2002). När det psykologiska kontraktet är implicit finns risken att en förväntan som ställs från ena parten inte uppfattas av den andra. En konsekvens kan då vara att det psykologiska kontraktet bryts och att det uppstår besvikelse eller konflikter mellan arbetsgivare och arbetstagare. Parternas relation kan i och med detta försämrats och arbetstagares känslor av anknytning till sin arbetsplats minska (Robinsson, 1996). Individer reagerar vanligtvis starkt när något utvecklas annorlunda än väntat och det är därför viktigt att parterna tydliggör vilka förväntningar de ställer (Kahlke & Schmidt, 2002). Om arbetsgivare och arbetstagare inte med jämna mellanrum stämmer av vilka uttalade och outtalade förväntningar de har på varandra är det svårt att upprätthålla en hög effektivitet på arbetsplatsen (ibid.).

Syfte

Denna kvalitativa studies syfte är att undersöka om det går att identifiera olika dimensioner av det psykologiska kontraktet i en svensk arbetskontext, något som enligt vår vetenskap inte gjorts tidigare. Dimensionerna inom detta fält är utvecklade och validerade genom tidigare kvantitativa studier av forskare som Rousseau och McLean Parks (1993), Sels, Janssens och Van den Brande (2004) samt McInnis, Meyer och Feldman (2008). Det kan finnas tydliga skillnader i anställningsförhållandets karaktär mellan olika kulturer och kontexter. För att

kunna applicera den dragorienterade mätansatsen på en svensk arbetsplats måste metoden först testas i den miljön. Därför avser denna undersökning att fungera som en pilotstudie för att undersöka dragansatsens lämplighet för svenska arbetsförhållanden.

Mätning av psykologiska kontrakt genom dess dimensioner är ett relativt outforskat område. Det finns därmed ytterligare ett syfte med studien; att utforska eventuella indikationer på fler dimensioner av det psykologiska kontraktet.

Slutligen har det psykologiska kontraktets dimensioner sedan tidigare undersökts i relation till organisationsorienterad commitment, exempelvis i studier genomförda i USA och Belgien (McInnis et al., 2008; Sels et al., 2004). Det finns ett intresse att se om dessa relationer går att urskilja även i en svensk arbetskontext.

Definitioner av begrepp

Rousseau (1989) menar att:

The psychological contract is an individual's belief in the terms and conditions of a reciprocal exchange agreement between the focal person and another party. A psychological contract emerges when one party believes that a promise of future returns has been made, a contribution has been given, and thus, an obligation has been created to provide future benefits. (s. 123)

Även McLean Parks, Kidder och Gallagher (1998), Sels et al. (2004) samt McInnis et al. (2008) använder sig av denna definition av psykologiska kontrakt.

Landy och Conte (2010) beskriver organisationsorienterad commitment som ”a psychological and emotional attachment an individual feels to a relationship, an organization, a goal or an occupation” (s. 415). Denna definition stödjer även Colquitt, Lepine och Wesson (2011).

Teori

I arbetslivet kan anställningsförhållandet liknas vid en utbytesrelation mellan arbetsgivare och arbetstagare (Kahlke & Schmidt, 2002). Överlag är denna relation präglad av en obalans i maktförhållandet, där arbetsgivaren vanligtvis har störst inflytande. I anställningsförhållandet kan parterna ha både ömsesidiga och enskilda förväntningar om skyldigheter gentemot varandra som faller utanför det formella anställningskontraktet (ibid.). Dessa skyldigheter bygger på upplevelsen att ett löfte avlagts. Det kan exempelvis handla om att arbetsgivaren omedvetet uttrycker att det finns karriärmöjligheter för arbetstagaren (Rousseau & Tijoriwala, 1998). I utbyte förväntar sig arbetsgivaren i sin tur att arbetstagaren ska tacka nej till

jobberbjudanden från andra organisationer (ibid.). Även om anställningens relationella aspekter inte är nedskrivna spelar de en avgörande roll för kvaliteten av det sociala samspelet på arbetsplatsen (Kahlke & Schmidt, 2002).

Rousseau och McLean Parks (1993) refererar till organisationspsykologen Argyris (1962) som myntade begreppet psykologiska kontrakt. Han satte namn på den typ av implicita kontrakt som inte äger någon juridisk giltighet, men istället berör moraliska aspekter (Kahlke & Schmidt, 2002). Parallellt med detta beskrev Levinson (1962) det psykologiska kontraktet som ”an unwritten contract, a product of mutual expectations which are largely implicit and unspoken” (s. 22). I senare definitioner av begreppet, av exempelvis Rousseau (1989), används inte ordet implicit, vilket gör att förväntningarna i det psykologiska kontraktet kan tolkas vara explicita. Om förväntningarna görs medvetna ligger de nära gränsen för att vara uttalade. Skiljelinjen mellan uttalade och medvetna överenskommelser är alltså besvärlig att dra (Kahlke & Schmidt, 2002). Psykologiska kontrakt genomsyras därmed av ett begreppsligt dilemma. Detta dilemma har inte behandlats i tidigare forskning, men däremot betonas vikten av att medvetandegöra vilka förväntningar som finns på arbetsplatsen (ibid.).

Vidare innebar Rousseaus studier (1989, 1990, 1995) att definitionen av psykologiska kontrakt avgränsades ytterligare eftersom hon studerade fenomenet på en subjektiv individnivå. Dessa studier beskriver att det psykologiska kontraktet är den enskildes uppfattning om villkoren för det ömsesidiga, överenskomna utbytet mellan individen och en annan part. Därmed är psykologiska kontrakt personligt präglade då de bygger på enskilda individers uppfattning om utbytesrelationens karaktär (Rousseau & Schalk, 2000).

Förutom att psykologiska kontrakt hjälper till att definiera karaktären av den relationella sidan av anställningsförhållandet är de ett användbart verktyg för att utforska parternas attityder och beteenden (Robinson, 1996). Kontrakt bygger på att varje part avsäger sig en del av sin frihet med en förväntan om att få något i utbyte av den andre parten. När detta görs frivilligt får båda parterna ut mer av samarbetet än de annars skulle ha fått. Relationella utbytesförhållanden innefattar, till skillnad från rent ekonomiska utbyten, skyldigheter som inte kan specificeras i förväg och kräver att det finns ett förtroende mellan parterna (ibid.). Detta förtroende kan skadas om någon av parterna inte håller sin del av överenskommelsen, det vill säga bryter det psykologiska kontraktet (ibid.). Det är svårt att utvärdera om det psykologiska kontraktet är brutet eller uppfyllt på grund av att det är abstrakt och inte är nedskrivet. Det psykologiska kontraktet är ändå viktigt att uppmärksammas i och med dess koppling till organisationsorienterad commitment (Rousseau & McLean Parks, 1993). Bryter arbetsgivaren överenskommelsen kan en konsekvens bli att arbetstagaren är

mindre effektiv i sitt arbete och känner en lägre grad av anknytning gentemot organisationen. Om arbetstagarens organisationsorienterade commitment avtar kan följden bli att denne söker sig till en annan organisation (Colquitt et al., 2011). Om arbetsgivaren däremot visar hänsyn till de tysta överenskommelserna uppvisar arbetstagaren en högre grad av anknytning till organisationen och presterar i regel bättre (ibid.).

Det har föreslagits att organisationsorienterad commitment innefattar tre olika element; acceptans och tro på organisationens värderingar, en vilja att anstränga sig för att hjälpa till att nå organisationsmålen samt en stark önskan att stanna kvar i organisationen (Porter, Steers, Mowday och Boulian, 1974). Det finns olika former av organisationsorienterad commitment. De som är mest onämnda i tidigare teorier är Affektiv (känslomässig) commitment och Normativ (styrande) commitment (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnysky, 2002). Den förstnämnda innebär en emotionell anknytning till organisationen (ibid.), vilket betyder att arbetstagaren stannar kvar i anställningsförhållandet av egen vilja (Landy & Conte, 2010). Ett exempel på detta kan vara att arbetstagaren har positiv inställning till arbetsmiljön och företagskulturen (Colquitt et al., 2011). Arbetsgivare som vill främja Affektiv commitment kan erbjuda belöningar till sina medarbetare för att upprätthålla deras lojalitet gentemot organisationen (Meyer et al., 2002).

Normativ commitment betyder att arbetstagaren stannar i organisationen på grund av krav ställda från arbetsgivaren (Landy & Conte, 2010). Exempelvis kan det handla om att organisationen gjort arbetstagaren en tjänst och att denne därmed upplever sig stå i skuld till organisationen och därför stannar kvar på arbetsplatsen (Colquitt et al., 2011). Affektiv och Normativ commitment utesluter inte varandra men är olika påtagliga hos olika individer. Dessutom varierar de i styrka under olika perioder av arbetstagarens yrkesverksamma liv. Detta kan både bero på organisationen och på den egna livssituationen (ibid.).

Det finns olika typer av psykologiska kontrakt (Kahlke & Schmidt, 2002; Rousseau 1990). En av dessa är den transaktionella- eller handlingsinriktade kontrakttypen (Kahlke & Schmidt, 2002). Transaktionella kontrakt är begränsade till att innefatta ekonomiska avtal mellan arbetsgivare och arbetstagare och innebär inget socialt utbyte mellan parterna (Rousseau, 1990). Vidare är ofta dessa kontrakt enbart giltiga för korta tidsperioder, de är statiska och begränsade till att beröra prestation och handling (ibid.).

En annan form av psykologiska kontrakt innebär ett mer relationsinriktat utbyte mellan arbetsgivare och arbetstagare (Rousseau, 1990). Antingen kan detta slags kontrakt helt vara baserat på ickeekonomiska förhållanden eller vara en kombination av ett ekonomiskt-socialt utbyte (ibid.). Kontraktet innebär att parterna är mer jämställda i sitt samarbete och kan

behandla varandra med större respekt. Detta eftersom dessa kontrakt vanligen präglas av en personlig kontakt (Kahlke & Schmidt, 2002). Relationsinriktade kontrakt har bredare omfattning, är föränderliga över tid och är mer flexibla än de transaktionella kontrakten (Rousseau, 1990). Slutligen är relationella kontrakt vanligtvis inte tidsbegränsade, vilket brukar resultera i en mer varaktig anställningsrelation (Rousseau & Schalk, 2000).

Det är betydelsefullt att parterna riktar in sig på samma form av kontrakt så att det inte uppstår missförstånd som kan skada deras relation (Kahlke & Schmidt, 2002). I verkligheten är detta svårt att uppnå, framförallt på grund av det psykologiska kontraktets abstrakta karaktär. Därför består psykologiska kontrakt ofta av både handlings- och relationsinriktade egenskaper. Denna tredje typ av kontrakt kallas för balanserade kontrakt (Rousseau & Schalk, 2000). Eftersom innehållet i dessa kontrakt är flexibelt och kan anpassas efter omvärldens snabba förändringstakt passar de bra in på dagens arbetsmarknad (ibid.).

De överenskommelser som finns mellan arbetsgivare och arbetstagare genomgår kontinuerligt förändringar (Kahlke & Schmidt, 2002). Därmed är det viktigt att det psykologiska kontraktet med jämna mellanrum stäms av mellan parterna och klargörs. Denna process av det psykologiska kontraktets klargörande är, enligt Kahlke och Schmidt (2002), nödvändig och utgörs av två faser. Den första handlar om att förtydliga betydelsen av innehållet i kontraktet. Genom att bryta ner och förklara påståenden minskar risken för att parternas förväntningar inte stämmer överrens (ibid.). Den andra fasen innebär en kartläggning av vad organisationen vill få ut av en viss aktivitet. En arbetstagare som vidareutbildats kan exempelvis förväntas ta sig an nya arbetsuppgifter eller ha ett outtalat krav på sig att förmedla de nya kunskaperna till resten av avdelningen (ibid.). Det är organisationens ledning som ansvarar för att det råder ett öppet klimat på arbetsplatsen, som gör att parterna känner att de har möjlighet att diskutera de förväntningar som finns (ibid.).

Rousseau och Tijoriwala (1998) har identifierat tre olika slags mätningar av psykologiska kontrakt; innehållsorienterad, utvärderingsorienterad och dragorienterad.

1. Innehållsorienterade mätning innebär kategorisering av psykologiska kontrakt utifrån deras innehåll till de tidigare nämnda kontrakttyperna; relationella-, transaktionella- och balanserade kontrakt (Shore & Barksdale, 1998). Den innehållsorienterade mätningen har problem när det gäller generaliserbarhet (McInnis et al., 2008), eftersom de framtagna innehållsstrukturerna uppfattas olika av olika populationer (Shore & Barksdale, 1998). Till exempel så tolkades utbildning och karriärmöjligheter, i en studie av Rousseau (1990), som något som mäter handlingsinriktade psykologiska kontrakt. Samma kontraktinnehåll kopplades till relationsinriktade kontrakt i en studie av Robinson (1996).

2. Den andra mättypen, som Rousseau och Tijoriwala (1998) har identifierat, är den utvärderingsorienterade mätningen. Den fokuserar på individuella bedömningar om det psykologiska kontraktet fullföljts eller om det skett kontraktöverträdelser (Rousseau & Tijoriwala, 1998). En upplevd kontraktöverträdelse skulle exempelvis kunna vara att en arbetstagare tolkat att ett löfte om vidareutbildning getts men att detta sedan inte införlivas. Om det psykologiska kontraktet å andra sidan fullföljts innebär det att parterna har levt upp till varandras förväntningar (McInnis et al., 2008).

3. Den tredje mättypen handlar om att utläsa dimensioner av det psykologiska kontraktet och kallas för den dragorienterade mätningen (Rousseau & Tijoriwala, 1998). Denna ansats har inte undersökts i samma utsträckning som de två andra mätyperna (Sels et al., 2004), men forskare, som exempelvis McLean Parks et al. (1998), har arbetat fram en rad dimensioner. Dessa dimensioner skiljer kontrakt åt och ger dem dess typiska karaktärsdrag (Rousseau & Tijoriwala, 1998). Denna mätansats innebär en fördel då innehållet i psykologiska kontrakt kan skilja sig inom och mellan olika organisationer. Det är ofta nödvändigt att skraddarsy mätning efter kontext och i detta avseende fungerar den dragorienterade mätningen bra (McInnis et al., 2008). Ansatsen är också särskilt relevant för att få förståelse för den process där psykologiska kontrakt förmedlas (Sels et al., 2004).

Tidigare teorier inom den dragorienterade mätningen

Sedan Macneils studier (1985) har enbart ett fåtal forskningsundersökningar, exempelvis McLean Parks et al. (1998) samt Rousseau och McLean Parks (1993), berört ämnet psykologiska kontrakt utifrån den dragorienterade ansatsen. Sels et al. (2004) ser en fördel med denna mättyp då kontraktets dimensioner gör det lättare att jämföra psykologiska kontrakt över olika kontexter (ibid.). Därför valde Sels et al. (2004) att utforska området och utförde en studie i Belgien baserad på Rousseau och McLean Parks (1993) forskning. Rousseau och McLean Parks hade utvecklat fem dimensioner av det psykologiska kontraktet och Sels et al. (2004) valde att bygga sin teori på fyra av dem. Den dimension som uteslöts benämndes av Rousseau och McLean Parks (1993) som Focus. Anledningen till att den valdes bort var att Sels et al. (2004) uppfattade dimensionen som allt för innehållsorienterad. Samtliga av de fyra dimensionerna som Sels et al. (2004) valde att gå vidare med innehöll motsatsförhållanden, det vill säga att varje dimension bestod av två motpoler (Rousseau & McLean Parks, 1993).

1. Den första av de fyra dimensionerna, *Tangibility*, kan på svenska benämnas med begreppet *Påtaglighet*. Denna dimension berör om arbetstagare uppfattar det psykologiska

kontraktet som tydligt och i vilken utsträckning det går att uppfatta från en tredje part (Rousseau & McLean Parks, 1993). Det ena förhållandet, *tangible*, uppnås genom specifika jobbeskrivningar och tydliga prestationskrav (ibid.). Dess motpol är *intangible* och refererar till i vilken grad kontraktet uppfattas som ambivalent. Arbetsbeskrivningarna är bredare och relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare bygger på tillit snarare än på tydliga överrenskommenheter (ibid.).

2. Den andra dimensionen, *Scope* (på svenska *Omfång*) handlar om hur starkt åtskilt privatliv och arbetsliv är (Rousseau & McLean Parks, 1993). *Scope* är indelat i motsatsförhållandena *narrow* och *broad*. Den förstnämnda syftar till att det finns en tydlig skiljelinje mellan hemmet och arbetsplatsen (ibid.). *Narrow* innebär ett ekonomiskt förhållande mellan arbetsgivare och arbetstagare och anställningen ses enbart som ett medel för att uppnå mål (ibid.). *Broad* uttrycks genom arbetsgivarens hänsynstagande till arbetstagarens familjesituation och rekrytering brukar vanligen ske bland familjemedlemmar och vänner (ibid.). Från arbetstagarens sida visas detta genom personliga uppoffringar med syftet att gynna arbetsgivaren och ett större intresse för sina arbetsuppgifter (ibid.).

3. *Stability* (på svenska *Stabilitet*) är den tredje dimensionen och innefattar hur pass anpassningsbara psykologiska kontrakt är samt vilken utvecklingspotential de har (McLean Parks et al., 1998; Rousseau & McLean Parks, 1993). Strikt tillämpning av regler och låg tolerans gentemot osäkerhet är representativt för det förhållande som identifieras som *stable*, den ena av de två motpolerna (Rousseau & McLean Parks, 1993). Dess kontrast, *flexible*, berör kontinuerlig omtolkning av regler och acceptans av osäkerhet gällande arbetsrelaterade förväntningar (ibid.).

4. Den fjärde dimensionen, *Time frame* (på svenska *Tidsram*) uttrycker uppfattning om anställningsförhållandets längd (Macneil, 1985; Rousseau & McLean Parks, 1993). Det ena motsatsförhållandet, *long-term*, är den aspekt som refererar till att anställningens längd utgör grunden till befordran. Anställningstryggheten som följer med *long-term* kan bero på att det finns en stängd, intern arbetsmarknad och begränsad extern rörlighet (Sels et al., 2000). Motsatsförhållandet, *short-term*, innebär anställningsbarhet och tidsbegränsade kontrakt (Rousseau & McLean Parks, 1993).

5. Sels et al. (2004) argumenterar i sin artikel för att det saknas dimensioner för att kunna karaktärisera samtliga aspekter av anställningsförhållandet. Teorier om psykologiska kontrakt vilar på antagandet att kontrakten ingåtts av två jämställda parter som slutit sig till avtalet frivilligt (Rousseau, 1990). Detta är bakgrunden till att Sels et al. (2004) utvecklade en femte dimension som kallas för *Exchange symmetry* (på svenska *Utbytesbalans*).

Dimensionen är menad att fånga den obalans som ofta finns mellan parterna i en förhandling om anställningsförhållandet. *Exchange symmetry* handlar om i vilken grad arbetstagare godtar att maktbalansen i anställningsförhållandet är ojämnt, det vill säga att arbetstagaren accepterar hierarkiska organisationer liksom beslut tagna av arbetsgivaren (Sels et al., 2004).

Motsatsförhållandet i denna dimension handlar om i vilken grad arbetstagaren upplever att utbytesförhållandet präglas av ett jämställt maktförhållande. Dessa motsatsförhållanden kallar Sels et al. (2004) för *equal* och *unequal*.

6. Sels et al. (2004) menar att det behövs en dimension för att fånga framarbetningen av psykologiska kontrakt. Därför lades en sjätte dimension till den dragorienterade mätningen. Denna dimension kallas *Contract level* (på svenska *Kontraktnivå*). Den berör huruvida arbetstagaren upplever att det psykologiska kontraktet är kollektivt eller individuellt reglerat (Sels et al., 2004). Kollektivt framarbetade kontrakt (*collective*) innebär att arbetstagare gemensamt för diskussioner med arbetsgivaren om anställningsförhållandets karaktär. När det psykologiska kontraktet är individuellt framtaget (*individual*) innehåller det aspekter som kan vara unika för den enskilde arbetstagaren (ibid.).

För att slutgiltigt validera dessa sex dimensioner undersökte Sels et al. (2004) dess effekter på affektiv commitment. Detta gjordes genom att analysera hur pass tillfredsställda och nöjda arbetstagarna var med utbytesrelationen till sin arbetsgivare. Sels et al. (2004) drog slutsatsen att affektiv commitment var relaterat till *collective Contract level*, att arbetstagare med hög grad av emotionell anknytning inte hade individuellt framtagna psykologiska kontrakt. Vidare hittades en positiv koppling mellan affektiv commitment och *unequal Exchange symmetry*. Slutligen kom forskarna fram till att affektiv commitment var kopplat till långsiktiga och gemensamma förväntningar (*long-term Time frame*). I forskningen av Sels et al. (2004) bekräftas tidigare studier av Meyer et al. (2002) som framhåvt att organisationsorienterad commitment hör samman med en känsla av att vara tillfreds med sin arbetssituation.

Flertalet av dimensionerna visade sig i forskningen av Sels et al. (2004) vara korrelerade till varandra. Detta kan tolkas som att dimensionerna inte är tydligt åtskilda från varandra, utan att gränserna mellan dimensionerna i vissa avseenden flyter ihop. Sels et al. (2004) menar att detta är något som behöver klargöras i framtida forskning.

Sels et al. (2004) drog slutsatsen att den dragorienterade mätningen av psykologiska kontrakt gör det möjligt att studera relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare i olika miljöer. Studien visade även att de två ytterligare dimensionerna som Sels et al. (2004) lade till, *Exchange symmetry* och *Contract level*, är betydelsefulla för att förstå

anställningsförhållanden i flera olika kulturer.

McInnis et al. (2008) menar att forskningen av Sels et al (2004) har vissa begränsningar och riktar bland annat kritik mot att de sex dimensionerna skulle vara bipolära. Detta antagande innebär att om en dimension lutar åt det ena motsatsförhållandet utesluts automatiskt det andra. McInnis et al. (2008) menar att detta inte alltid stämmer. Exempelvis kan ett psykologiskt kontrakt både uppfattas som begränsat till arbetsplatsen (*narrow Scope*) samtidigt som det sträcker sig bortom arbetssituationen med en arbetsgivare som har förståelse för familjesituationen (*broad Scope*) (McInnis et al., 2008). För att förtydliga att dimensionens två underliggande nivåer inte är motpoler benämner McInnis et al. (2008) dessa som subkategorier. McInnis et al. (2008) mäter relationen mellan dimensionernas subkategorier, men även varje enskild underkategoris koppling till organisationsorienterad commitment.

Syftet med dragansatsen är att bortse från innehållet i det psykologiska kontraktet. Detta är för att inte mätningen ska vara alltför kontextbunden (Rousseau & McLean Parks, 1993). McInnis et al. (2008) kritiserar forskningen av Sels et al. (2004) för att inte bortse från kontraktets innehållsstrukturer i alla avseenden. Ett exempel på detta är, enligt McInnis et al. (2008), att namnet på dimensionen *Stability* gör att det kan ske en sammanblandning med stabiliteten i arbetsmiljön över lag. Dimensionen avser enbart att beröra stabiliteten i det psykologiska kontraktet. I och med benämningen *Stability* riskerar dimensionen att beröra innehållsorienterade faktorer, något som dragansatsen vill undvika (McInnis et al. 2008). För att åtgärda detta utvecklade McInnis et al. (2008) en dragansats som inriktar sig på varje dimension av det psykologiska kontraktet, utan att hänvisa till något specifikt innehåll. McInnis et al. (2008) väljer att behålla draget *Stability* men för att undvika missförstånd döptes det om till *Flexibility* med subkategorierna *flexible* och *static*.

Slutligen lyfter McInnis et al. (2008) fram att det finns luckor i forskningen av Sels et al (2004) vad gäller att karaktärisera alla sidor av det psykologiska kontraktet. McInnis et al (2008) anser att en fullständig analys av fenomenet kräver ytterligare tre dimensioner; *Explicitness*, *Negotiation*, *Formality*. Ingen av dessa har studerats sedan tidigare.

7. *Explicitness* (på svenska *Uttrycklighet*) är den dimension som ser till huruvida det psykologiska kontraktet är medvetet och klart fastställt (*explicit*) eller om kontraktet har införlivats via organisationens policys eller handlingar (*implicit*) (McInnis et al., 2008).

8. Den andra dimensionen som lades till är *Negotiation* (på svenska *Förhandling*). Den undersöker i vilken omfattning det psykologiska kontraktet framarbetats i samråd med arbetstagaren (*negotiated*) eller är påtvingat från arbetsgivarens sida (*imposed*) (McInnis et

al., 2008). Sels et al. (2004) ansåg att denna aspekt av det psykologiska kontraktet täcktes in i dimensionerna *Exchange symmetry* och *Contract level*. McInnis et al. (2008) menar att framarbetningen av det psykologiska kontraktet är ett så betydelsefullt område att det kräver en egen dimension.

9. *Formality* (på svenska *Formalitet*), den tredje och sista dimensionen som lades till, avser att behandla huruvida det psykologiska kontraktet är överenskommet via formella processer (*formal*) eller bygger på ömsesidig respekt och tillit (*trust-based*) (McInnis et al., 2008).

Dimensionerna *Negotiation* och *Formality* lades till av McInnis et al. (2008) för att belysa vikten av arbetstagarnas delaktighet vad gäller att utforma det psykologiska kontraktets karaktär. Delaktighet kan ha betydelse för nivån av tillhörighet och anknytning arbetstagare känner för sin organisation (McInnis et al., 2008).

Studien av McInnis et al (2008) med de nio dimensionerna genomfördes kvantitativt på 147 amerikanska arbetstagare. Forskarna undersökte kopplingen mellan arbetstagarers uppfattning om psykologiska kontrakt och deras Affektiv- respektive Normativ commitment till sin organisation. Enligt McInnis et al. (2008) hade Normativ commitment aldrig tidigare undersökts i relation till dimensioner. Tidigare studier har endast tittat på kopplingen till Affektiv commitment trots att Normativ commitment, med sin betoning på skuld, borde vara relevant för att se hur kontrakt formas respektive bryts (Meyer et al., 2002).

Resultatet av undersökningen av McInnis et al. (2008) visar att arbetstagarers uppfattning om de båda typerna av commitment är starkare när de anser att det psykologiska kontraktet präglas av en jämställd utbytessymmetri (*equal Exchange symmetry*). Dessutom fann McInnis et al. (2008) att känslan av organisationsorienterad commitment, både Affektiv och Normativ, är starkare när arbetstagare upplever att det psykologiska kontraktet är långvarigt (*long-term Time frame*), gemensamt framförhandlat (*negotiated Negotiation*), uppnått genom ömsesidigt förtroende mellan parterna (*trust-based Formality*) samt är specificerat och tydligt uttryckt (*tangible Tangibility*). Däremot visar resultaten att känslan av båda formerna av anknytning är svagare när kontrakten uppfattas som påtvingade (*imposed Negotiation*), kortvariga (*short-term Time frame*) liksom präglade av ett ojämnställt utbytesförhållande mellan parterna (*unequal Exchange symmetry*) (McInnis, et al., 2008).

I studien av McInnis et al. (2008) går det att utläsa ett stöd för att Affektiv commitment korrelerar med båda subkategorierna av dimensionen *Flexible*. Detta understryker den kritik som riktats mot Sels et al. (2004) angående att dimensionerna inte nödvändigtvis är bipolära (McInnis et al., 2008).

Psykologiska kontrakt är ett fenomen som kritiserats för att vara svårt att mäta, bland annat på grund av att det inte funnits någon allmänt vedertagen mätmetod (Conway & Briner, 2002). McInnis et al. (2008) menar att i och med utveckling av den dragbaserade mätningen, som deras studie bygger på, finns det nu ett bra verktyg för att studera psykologiska kontrakt i olika arbetsförhållanden. Metoden kan ge insikt om vilka karaktärsdrag av kontraktet som arbetstagare föredrar, vilket kan hjälpa till att öka nivån av organisationsorienterad commitment (McInnis et al., 2008).

McInnis et al. (2008) utvärderar sin studie och menar att det är möjligt att det finns fler dimensioner än de nio som undersökningen bygger på. De är öppna för att ytterligare dimensioner kan kombineras med de tidigare identifierade för att tillsammans ge en djupare förståelse för psykologiska kontrakt och arbetstagares anknytning till sin organisation.

Frågeställning

Avsaknaden av svenska studier inom forskningsfältet gör det väsentligt att undersöka den dragorienterade mätningen av psykologiska kontrakt på en arbetsplats i Sverige. Därför är målet med forskningsstudien att utforska om det går att identifiera de nio dimensionerna av det psykologiska kontraktet i en svensk arbetskontext. Om dessa går att urskilja är en annan avsikt att undersöka förekomsten av ytterligare dimensioner, som kan tänkas karaktärisera det psykologiska kontraktet.

Metod

Syftet med studien var inte att replikera tidigare kvantitativa undersökningar inom den dragorienterade ansatsen. Istället avsåg undersökningen att fungera som en pilotstudie för att se om de olika dimensionerna av det psykologiska kontraktet gick att identifiera i en svensk arbetskontext. Syftet var inte heller att generalisera resultatet, utan att nå en bredare insikt inom området genom att utgå ifrån ett fåtal individers subjektiva upplevelser. Därför valdes en kvalitativ forskningsansats, vilket ansågs lämpligt för detta ändamål (Willig, 2008). I kvalitativ forskning utmanar deltagarna de förutfattade åsikter som forskare kan tänkas ha om fenomenet som undersöks (ibid.). Valet att titta på psykologiska kontrakt genom denna ansats öppnade därmed upp för möjligheten att få de etablerade dimensionernas relevans ifrågasatt och omdiskuterad.

För att kunna gå på djupet i förståelsen för hur psykologiska kontrakt uttrycker sig på en specifik arbetsplats genomfördes en fallstudie på ett affärssegment inom en större organisation (Willig, 2008). Det fattades ett beslut att inte skriva ut namnet på det undersökta affärssegmentet eller tillhörande organisation i forskningens avhandling. Ett beslut som togs i enlighet med organisationens vilja då det annars bedömdes föreligga en risk att enskilda deltagare i studien skulle kunna gå att identifiera.

I en fallstudie kan det vara svårt att påvisa att resultaten har hög validitet och reliabilitet. Detta eftersom varje fall är unikt och kan innehåller aspekter som inte stämmer överrens med någon annan organisation (Cohen & Manion, 1994). Genom att bygga studien på redan validerade dimensioner av det psykologiska kontraktet, som tagits fram genom omfattande kvantitativa studier, hade dock undersökningen en stadig grund att stå på (ibid.).

I enlighet med fallstudien som metod genomfördes undersökningen i deltagarnas naturliga miljö (Willig, 2008). Detta gav chansen att inhämta information från den miljö som undersökningen syftade att uttala sig om. Genom detta tillvägagångssätt genererades en högre ekologisk validitet (ibid.). Ett annat typiskt karaktärsdrag för fallstudien är att den innehåller triangulering, det vill säga att forskaren använder olika metoder och källor för insamling av data (ibid.). De datainsamlingsmetoder som användes i studien var intervjuer med representanter för personalavdelningen, arkiverad fakta hämtad från organisationens måluppfyllelsekompendium samt information från organisationens officiella hemsida. Fördelen med detta tillvägagångssätt var att information kunde integreras från olika perspektiv, vilket berikade forskningen och underlättade identifiering av olika dimensioner av det psykologiska kontraktet (ibid.). Med de olika källorna som bas genomfördes sedan åtta semistrukturerade intervjuer med arbetstagare på affärssegmentet. Intervjuerna var 30 minuter

långa och samtliga transkriberades ordagrant. Dessa transkriberingar låg sedan till grund för studiens dataanalys.

Intervjuerna med personalavdelningen genomfördes med två av dess representanter för att få en inblick i hur det talas om psykologiska kontrakt inom affärssegmentet. Avsikten var att undersöka om det fanns en medvetenhet kring fenomenet och om det fanns konkreta tillvägagångssätt för att se till att det psykologiska kontraktet uppfylldes. Intervjuerna med personalavdelningen fungerade som en förstudie till vår undersökning för att utreda vilka frågor som var lämpliga att ställa till arbetstagarna. Dessutom ställdes frågor till representanterna för att få fördjupad förståelse om organisationens kärnvärden. Dessa kärnvärden var ämnade att genomsyra det dagliga arbetet och fanns presenterade i måluppfyllelsekompendiet. Detta kompendium gav tillsammans med intervjuerna med representanterna en insikt i organisationens förväntningar på sina medarbetare.

Samtliga frågor som ställdes under intervjuerna med arbetstagarna var noggrant operationaliserade i enlighet med studien av McInnis et al. (2008), för att förtydliga vad de var avsedda att mäta. Tanken var att detta skulle minska risken för att deltagarna misstolkade frågorna och på så vis höll sig inom ämnets ramar (Cohen & Manion, 1994). Misstolkningar skulle ha försämrat analysen av insamlad data och reducerat graden av validitet i undersökningen (ibid.). De omsorgsfulla formuleringarna av frågorna var också en åtgärd för att som forskare kunna genomföra intervjuer självständigt och säkerställa att frågorna ställdes utifrån samma syfte (ibid.). Samtliga intervjuer utgick ifrån samma antal fasta frågor (se bilaga 1) och till varje fråga fanns i förväg planerade och neutrala följdfrågor som eventuellt kunde kännas lämpliga att ställa. Dessa följdfrågor behövde inte ställas utan genom användandet av semistrukturerade intervjuer gavs möjligheten att under samtalsgången utforma passande följdfrågor (ibid.). Om alla frågor hade varit förutbestämda hade intervjuerna begränsats till den kunskap som redan fanns om fenomenet och möjligheten att fånga nya aspekter av det psykologiska kontraktet hade begränsats (ibid.). En åtgärd för att öka reliabiliteten i studien var att ha flera frågor som avsåg att mäta samma dimension av det psykologiska kontraktet (Shaughnessy, Zechmeister & Zechmeister, 2009.) Detta gav möjligheten att se om deltagarna var konsekventa i sina svar.

För att öka graden av reliabilitet genomfördes en begränsad pilotstudie med testintervjuer innan den reella undersökningen utfördes med deltagarna i affärssegmentet (Cohen & Manion, 1994). På så sätt kunde frågor med oklart innehåll identifieras, frågor som annars riskerade att dra ner studiens kvalitet. Dessa frågor omformulerades och testades på nytt innan de godkändes. Eftersom testintervjuerna spelades in gick det att i efterhand

utvärdera sig själv som intervjuare och korrigera det egna beteendet gällande aspekter som kunde tänkas dra ner den vetenskapliga nivån (Cohen & Manion, 1994; Shaughnessy et al., 2009). Under dessa testintervjuer upptäcktes det till exempel att det fanns tillfällen då värderingsord omedvetet lades in av intervjuaren, något som kunde bidra till att frågorna vinklades i en viss riktning (Cohen & Manion, 1994).

Intervjuer är en passande metod när forskare vill låta individer berätta om sina idéer, intryck och upplevelser av det som undersöks (Alvesson, 2003; Willig, 2008). Många gånger har intervjun som metod kritiserats, bland annat av Alvesson (2003), men trots detta gjordes valet att genomföra semistrukturerade intervjuer eftersom metoden passade undersökningens syfte. Det fanns en önskan om att kunna styra samtalsämnena, men på samma gång låta deltagarna tala fritt om sina erfarenheter av förväntningar på arbetsplatsen (Willig, 2008). Generellt ligger fokus i semistrukturerade intervjuer på innebörden av det som deltagarna uttrycker (Kvale & Brinkmann, 2009). Detta gjorde det möjligt att tolka deltagarnas uttalanden till dimensionerna av det psykologiska kontraktet.

Kritiken mot intervjun som metod brukar vanligtvis vara grundad i det faktum att det är en komplex, social situation (Alvesson, 2003). Rollfördelningen i en intervjusituation är ofta tydlig. Vanligen styr intervjuaren samtalets riktning och det är därmed lätt att deltagaren känner sig utfrågad och ställer sig i försvarsposition (ibid.). Om deltagaren känner sig utsatt finns risken att denne inte vågar vara sanningsenlig. För att inte förlora kontroll över situationen eller säga saker som sedan ångras, kan deltagaren många gånger försöka att upprätthålla en viss struktur i interaktionen för att förstärka sin status i förhållande till intervjuaren (ibid.). Rollfördelningen i en intervjusituation kan förstärkas av de ordval och gester som intervjuaren använder sig av (ibid.). Genom att presentera oss som universitetsstudenter inom arbetspsykologi kan det ha satt upp ramar för intervjun. Deltagarna kan ha uppfattat att vi besatt en expertis inom fältet och därför känt att de behövde modifiera sin roll och anpassa sina svar (ibid.).

För att minimera risken att deltagarna uppfattade en obalans i maktförhållandet förekom under intervjuerna försök att tona ner rollen som utfrågare (Alvesson, 2003). I försök att istället agera som lyssnare ställdes öppna frågor och inga anteckningar fördes. Detta var åtgärder för att få intervjus tydliga rollfördelning att brytas och få i stånd ett mer jämställt samtal (Kvale & Brinkmann, 2009). Valet att inte föra anteckningar under intervjuerna var, förutom ett sätt att komma ifrån intervjus tydliga rollfördelning, en åtgärd för att i efterhand slippa analysera ofullständig data (Cohen & Manion, 1994). Exempelvis kan otillräckliga anteckningar ligga till grund för att data tolkas felaktigt eller att anteckningarna vinklas på ett

sätt som gör att de passar in i forskarens önskade riktning (ibid.). Valet att spela in samtliga intervjuer tillät att större fokus lades på själva intervjusituationen samt att rätt sorts frågor och följdfrågor ställdes (Kvale & Brinkmann, 2009). Inspelningarna gjorde det också möjligt att i efterhand kunna gå igenom intervjuerna i ett lugnt tempo och säkerställa att ingen viktig information glömts bort (ibid.).

Det fanns en vilja att skapa trygghet i intervjusituationen så att deltagarna skulle känna att de kunde tala fritt, utan att bekymra sig för eventuella konsekvenser av sina uttalanden (Cohen & Manion, 1994). En åtgärd för detta var att, innan intervjun inleddes, betona de etiska riktlinjer som följdes. Varje deltagare fick ett dokument (se bilaga 2) som beskrev Vetenskapsrådets etiska riktlinjer (2011) som studien följer. Här betonades frivilligheten att delta samt bevarandet av deltagarnas anonymitet. Trots detta kan det fortfarande ha funnits en risk att deltagarna inte kände sig bekväma med att uttala sig ärligt om alla aspekter av anställningsförhållandet (Cohen & Manion, 2011). Detta togs i beräkning under analysen av intervjutranskriberingarna genom att försöka identifiera vilka begränsningar som problemet kan ha medfört.

Det fattades ett beslut att inte använda begreppet psykologiska kontrakt i intervjusituationen. Detta gjordes för att inte begränsa samtalet till eventuella förutfattade meningar som deltagarna kunde ha om begreppet kontrakt (Kvale & Brinkmann, 2009). Hade deltagarna å andra sidan aldrig hört talas om psykologiska kontrakt skulle det kunna ha skapat en känsla av underlägsenhet. Detta hade inneburit en nackdel då deltagarna hade kunnat känna sig osäkra och inte vågat uttrycka sig fritt (ibid.). För att skapa bättre förutsättningar för analysen samt en mer jämlik intervjusituation operationaliserades därför begreppet psykologiska kontrakt till outtalade förväntningar på arbetsplatsen. Ytterligare en anledning till att begreppet psykologiska kontrakt inte nämndes var för att minska risken för reaktivitet (Shaughnessy et al., 2009). Det var viktigt att deltagarna inte kom underfund med studiens syfte och svarade på ett sätt som de trodde krävdes av dem (ibid.). Trots en medvetenhet om denna komplikation fanns risken att någon av oss som forskare omedvetet sände ut signaler om syftet som deltagarna fångade upp och använde för att fundera ut undersökningens ändamål (ibid.).

Intervjusituationen kan leda till att deltagarna känner att de vill behålla en viss självbild och leva upp till de förväntningar de upplever att intervjupersonen ställer på dem (Alvesson, 2003). Detta faktum är svårt att komma runt (Shaughnessy et al., 2009), men genom att betona att intresset låg på deltagarnas subjektiva åsikter förelåg försök att minimera förekomsten av problemet (Kvale & Brinkmann, 2009). Syftet med åtgärden var att skapa en

stämning, som åtminstone delvis, tog bort pressen att svara på det sätt som deltagarna kunde uppfatta förväntades av dem. Ett försök i enlighet med detta var att poängtera att inget svar var rätt eller fel, för att få deltagarna att komma ifrån känslan av att behöva svara, på ett för forskaren, tillfredsställande sätt. Med andra ord fanns en strävan att få deltagarna att inte agera på ett tillrättalagt sätt, varken på grund av sin roll i organisationen eller på grund av den känslighet som kan förekomma i en intervjusituation (Alvesson, 2003). En annan form av felkälla som kan bero på social önskvärdhet kan vara att deltagarna besvarade frågorna som ställdes med avsikten att förbättra sin egen självbild eller organisationens anseende (ibid.). Det fanns en genomgående medvetenhet om detta problem under analysen av materialet. Exempelvis gjordes försök att identifiera situationer då problemet kunde ha varit närvarande och ansträngningar för att vara kritiska mot uttalanden som kunde spegla social önskvärdhet.

Valet av intervjuplats kan ha lett till att deltagarna kände en högre grad av skyldighet att vara lojala mot organisationen än vad de hade känt om intervjuerna genomförts på en neutral plats (Cohen & Manion, 1994). Detta dilemma insågs tidigt men ändå gjordes valet att genomföra intervjuerna på deltagarnas egen arbetsplats. Detta på grund av insikten om att värdefull kunskap skulle nås genom att få tillfälle att se hur deltagarna interagerade med sin arbetsmiljö och samtidigt ge en bättre förståelse för hur arbetsplatsen var utformad (ibid.). Alvesson (2003) menar att:

The interview then appears, on the whole, as a valid source of knowledge production, although it is indicated that the social process and local conditions need to be appreciated and actively managed by the interviewer in order to accomplish valid results. (s. 17)

Under studiens gång reflekterades det över vilka konsekvenser som intervjuernas begränsning i tid kunde ha medfört (Alvesson, 2003). Det kan ha förelegat en risk att deltagarna upplevde en press att öppna upp sig och under det trettio minuter långa samtalet leverera insiktsfulla, och för forskaren, användbara uttalanden. Detta kan ha medverkat till att deltagare i vissa fall använde ett förkonstruerat språk som var anpassat efter organisationens kultur och rådande diskurs (ibid.). Detta innebar inte att det förelåg en risk att deltagarna talade osanning, utan snarare att kulturen gjorde att medlemmarna använde sig av samma ordval för att beskriva fenomenet (ibid.). Det finns teorier som menar att vilket språk en individ använder i en intervju formar dennes syn på fenomenet som undersöks (ibid.). Detta kan ha inneburit att de ord och uttryck som studiens deltagare hade tillgängliga skapade deras syn på arbetsrelaterade förväntningar. Den rådande diskursen, sättet att tala om outtalade förväntningar inom affärssegmentet, kan ha begränsat deltagarnas uppfattningar och på detta sätt påverkat

kvaliteten av dataanalysen (ibid.). Hur pass skickliga enskilda deltagare var på att ge innehållsrika beskrivningar kan, liksom deras förmåga att tala nyanserat, också ha satt gränser för möjligheten att som forskare förstå innebörden av det som uttrycktes under intervjuerna (ibid.). Eftersom transkriberingarna av intervjuerna utgjorde studiens data satte deltagarnas språkliga kapacitet ramarna för hur djupgående analysen kunde bli (ibid.).

Det insamlade materialet analyserades utifrån Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), som är en fenomenologisk analysmetod (Willig, 2008). Inom fenomenologin finns ett intresse för enskilda individers upplevelser inom specifika kontexter. Individers erfarenheter kan påverkas av i vilken omgivning händelserna ägt rum samt av vilken sinnestämning individerna befann sig i (ibid.). Generellt innebär den fenomenologiska analysmetoden att forskaren försöker identifiera den inneboende meningen i ett fenomen, forskaren vill finna essensen av något (ibid.). IPA kändes som den lämpligaste metoden för att analysera studiens insamlade data, eftersom studiens syfte var att undersöka psykologiska kontrakt utifrån deltagarnas egna perspektiv. Trots valet av passande analysmetod fanns en insikt om att individuella upplevelser aldrig är fullt tillgängliga för forskaren (ibid.). Den mening arbetstagare tillskriver händelser beror på sociala interaktioner och processer. Därmed förelåg en ständig medvetenhet om den relativism som genomsyrade deltagarnas tankar om arbetsrelaterade förväntningar (ibid.). Ett annat typiskt karaktärsdrag för IPA är att metoden erkänner att forskarens tolkningar av fenomenet oundvikligen integreras i beskrivningen av materialet (ibid.). Användandet av förutfattade meningar är nödvändigt för att kunna uppnå en hög grad av förståelse. I IPA skiljs alltså beskrivning och tolkning inte åt (ibid.), vilket underlättade analysen av materialet.

Det insamlade materialet tolkades utifrån existerande teorier om psykologiska kontrakt, vilket innebar att det hos oss som forskare kunde finnas förutfattade meningar om fenomenet (Kvale & Brinkmann, 2009). För att ta ett steg ifrån en allt för hög grad av subjektivitet kodades materialet till en början enskilt och oberoende av varandra (ibid.). Anledningen till denna självständiga kodning var möjligheten att då kunna jämföra och se i vilken grad dessa kodningar överrensstämde (Willig, 2008). En hög grad av överrensstämmelse mellan forskarna i en oberoende kodningen innebär att data kategoriserats på ett konsekvent sätt, något som ökar graden av reliabilitet i undersökningen (Shaughnessy et al., 2009). Dessutom ökar studiens validitet när forskarna placerar samma uttalande till samma specifika dimension (Svartdal, 2001).

Till grund för kodningen och analysen låg de nio dimensioner av det psykologiska kontraktet, som McInnis et al. (2008) använde i sin studie. Deltagarnas svar kategoriserades i

enlighet med dessa dimensioner samtidigt som det förekom en vilja att förhålla sig öppna för möjligheten att upptäcka nya, meningsfulla teman. Material som inte passade in i de befintliga dimensionerna undersöktes för att se om det fanns några ytterligare mönster av kategorier (Willig, 2008). Genom att koda materialet utifrån de befintliga dimensioner kunde även de komplexa svar som öppna frågor vanligtvis leder till tolkas (Cohen & Manion, 1994).

Studien genomsyrades av en reflexiv ansats, en medvetenhet om på vilka sätt interaktionen med deltagarna kan ha präglat resultatet (Alvesson, 2003). Aspekter som genus, ålder och det faktum att vi presenterade oss som studenter kan tänkas ha påverkat deltagarnas svar (ibid.). Dessutom formades våra egna tolkningar av transkriberingarna utifrån dessa aspekter, något som är oundvikligt i den kvalitativa forskningsmetoden (Willig, 2008). Strävan att vara reflexiva tog sig uttryck genom försök att genomgående se saker från olika perspektiv. Detta för att kunna göra en så komplex analys som möjligt. Exempelvis fanns en noggrannhet när det gäller att inte förutsätta att deltagarnas uttalanden gick att se ordagrant, utan i viss mån behövdes tolkas för att nå dess innebörd (Alvesson, 2003). Ett val som gjordes i enlighet med den reflexiva ansatsen var, som tidigare nämnts, att den initiala kodningen gjordes oberoende av varandra. När dessa kodningar jämfördes kunde tolkningen av materialet ifrågasättas (Kvale & Brinkmann, 2009). Detta ledde till en diskussion kring vilka dimensioner som olika uttalanden kunde tänkas belysa. Resultatet blev en grundligare och mer mångsidig analys (ibid.)

Det fanns en medvetenhet om att analysen av insamlad data enbart var en av flera tolkningsmöjligheter (Willig, 2008). Den komplexitet och mångfald som intervjuer innebär bekräftar att det inte finns någon absolut sanning eller definitiv betydelse av ett fenomen (ibid.). Syftet var inte att komma fram till en slutgiltig sanning, utan undersökningen var tänkt att generera nya insikter om psykologiska kontrakt och ge en uppfattning om dess olika dimensioner fanns representerade i en svensk arbetskontext.

Efter att det insamlade intervjumaterialet transkriberats, kodats och tolkats valdes citat från deltagarna ut, citat som ansågs spegla de slutsatser som analysen resulterat i. Innan dessa uttalanden presenterades omformulerades de. Detta gjordes för att frångå talspråk och på så sätt underlätta för läsaren att se kärnan i uttalandena (Kvale & Brinkmann, 2009). För att inte riskera att studiens deltagare skulle kunna identifieras angavs ingen demografisk information om vilken deltagare som stod bakom respektive citat.

Beskrivning av den undersökta organisationen

Det affärssegment som undersöktes ingår i en större organisation. Organisationen är en global aktör med försäljning i cirka 100 länder och har ungefär 11 500 anställda totalt, varav merparten arbetar i Sverige. Organisationens kunder finns inom industri, livsmedelstillverkning, energi och reningsverk med mera. Företaget har världsledande expertis inom många av dessa områden. Intervjuerna med arbetstagare och representanter för personalavdelningen utfördes på ett kontor i södra Skåne.

I grunden är företaget svenskt och har en skandinaviskt inspirerad företagskultur. Genom att ta del av information som organisationen presenterar på sin hemsida, samt genomföra samtal med personalavdelningen, formades uppfattningen att företagskulturen är präglad av en tydlig öppenhet. Exempelvis beskrivs kulturen med uttryck som att det är ”högt i tak” samt att tillvägagångssättet för intern rekrytering är ”open recruitment”. Det första innebär att anställda uppmuntras att prata öppet om hur de känner, försöka berömma varandra och ge varandra konstruktiv feedback. Det senare handlar om att alla har samma chans att söka interna tjänster eftersom lediga poster publiceras öppet. Vidare innebär detta att varje medarbetare själv ansvarar för sin personliga utveckling, då det för de flesta befattningar inte finns någon utstakad karriärväg. Det är därmed upp till individen själv att ta till vara på de möjligheter som ges.

Några av de ord som tas upp för att beskriva organisationen på hemsidan är att stämningen är informell och att det finns en vänlig attityd. Vidare lyfter organisationen fram medarbetarnas betydelse för företagets framgång, att en flexibel, kompetent och motiverad arbetsstyrka eftersträvas. Dessutom framgår det att en tydlig och rak kommunikation förespråkas.

I organisationens måluppfyllelsekompendium presenteras organisationens kärnvärden. Dessa kärnvärden består av prestationsord som ständigt eftersträvas i organisationens arbete. Kompendiet används för att avgöra om arbetstagare och organisationen delar värderingar och målsättning. Organisationen har på olika sätt försökt förmedla innehållet i kompendiet på både individ- och avdelningsnivå, exempelvis genom gruppmöten men även genom återkommande, individuella utvecklingssamtal. Exempelvis genom att varje kärnvärde tas upp som en egen aspekt att bedömas efter på de individuella utvärderingssamtalen.

Beskrivning av fallstudiens deltagare

När metoden IPA används är det vanligt att matcha urvalet så att en homogen grupp individer undersöks (Willig, 2008). Detta frambringar en djupare förståelse för en specifik grupp och deras situation samt skapar bättre förutsättningar för vidare forskning i en större skala (ibid.). När det gäller denna studie skulle exempelvis en omfattande kvantitativ analys kunna genomföras på samtliga medarbetare inom det undersökta affärssegmentet.

För att få ett representativt urval rekryterades därför deltagarna, av en representant från personalavdelningen, utifrån en rad kriterier som i förväg angetts. Önskemålet var att könsfördelningen någorlunda skulle representera arbetsplatsens och därför intervjuades två kvinnor och sex män. Dessutom fanns en vilja att åldern på deltagarna skulle spegla affärssegmentets åldersfördelning. Deltagarna var uppskattningsvis mellan 30 och 60 år. Även om samtliga som intervjuades tillhörde samma affärssegment arbetade personerna med olika områden och hade olika befattningar, på olika nivåer. Ett annat krav som ställdes var att deltagarna skulle ha varit anställda i organisationens affärssegment i minst 2 år. Detta för att garantera att deltagarna hade hunnit bilda sig en gedigen uppfattning om arbetsplatsen och fått en känsla för vilka uttalade förväntningar som kunde förekomma.

Resultat

Tidigare identifierade dimensioner

Det går att se indikationer på att de olika karaktärsdragen av det psykologiska kontraktet kan identifieras bland deltagarnas uttalanden. Åtta av de nio dimensionerna upplevs finnas representerade i den undersökta svenska arbetskontexten. Bland de dimensioner som finns närvarande är vissa enklare att utläsa än andra. Nedan redogörs stöd för de olika dimensionernas förekomst i form av citat. Dessa tolkas belysa kärnan i de resultat som går att se i studien.

1. Bland de nio dimensionerna upplevs Tangibility lättast att identifiera. Denna dimension handlar om i vilken grad de anställda uppfattar att villkoren i det psykologiska kontraktet är tydligt beskrivna, specificerade och observerbara för en tredje part (Sels et al., 2004). Kodningen resulterade i att flest uttalanden klassificerades till denna kategori. Båda subkategorierna av dimensionen, tangible och intangible, upplevs vara närvarande. Det är inte ovanligt att samma deltagare både uppfattar att det psykologiska kontraktet är påtagligt, med tydliga prestationskrav och utvärderingskriterier (tangible), och att anställningsförhållandet präglas av breda rolldefinitioner där parterna litar på varandra (intangible).

Deltagare (om prestation) – ”Egentligen är det ju inte uttalat för det ingår ju i våra övergripande strategier.... Det finns ett måluppfyllelsekompendium som man får när man blir nyanställd. Man går igenom hur vår kultur är och vad man förväntas jobba efter.”

Intervjuare – ”Du hade velat ha en tydligare rollbeskrivning?”

Deltagare – ”Ja, det är väldigt fritt här, högt i tak. Vi är nog öppna och toleranta vilket gör att det inte finns några riktiga basregler.”

Att samma deltagare uttrycker båda subkategorierna av en dimension tolkas som en bekräftelse på att den kritik som McInnis et al. (2008) riktat mot studien av Sels et al. (2004). Det vill säga att det inte går att se exempelvis tangible och intangible som motpoler i dimensionen Tangibility. Närvaron av den ena behöver alltså inte utesluta den andra, utan de bör mätas som enskilda enheter.

Även om båda underkategorierna av dimensionen finns representerade uppfattas intervjuobjektens anställningsförhållanden generellt vara präglade av otydliga och ospecificerade förväntningar (intangible). Exempelvis uttrycker flera deltagare att det råder en hög grad av tillit inom affärssegmentet.

Deltagare (om flexitid) – ”Här litar man på varandra! Jobbar jag hemifrån tror ju inte chefen att jag ligger och solar.”

Deltagare – ”Har chefen stort förtroende så får man göra som man vill och går det bra för avdelningen så har man större rörelsefrihet.”

Andra tydliga indikationer på att subkategorin intangible präglar deltagarnas arbetsrelaterade förväntningar:

Intervjuare – ”Hur kommunicerar du och din chef era förväntningar?”

Deltagare – ”Det är ganska underförstått... även den muntliga kommunikationen skulle jag säga inte riktigt finnas. I många fall kanske det är en överenskommelse mellan mig och min chef, utan att det egentligen är någon som har explicit har sagt vilka förväntningar som finns.”

Även om uttalanden kopplade till otydlighet och frihet (intangible) är tydligast representerade, tar flera deltagare upp måluppfyllelsekompendiet och relationen till de kärnvärden som finns representerade där. Detta kompendium tolkas som ett förtydligande av de prestationskrav och utvärderingskriterier som finns på arbetsplatsen (tangible). Med hänsyn till detta samt deltagarnas berättelser formades under analysen uppfattningen om att det finns förväntningar som flera av deltagarna är medvetna om och har en tydlig relation till.

Deltagare – ”De olika hörnstenarna går man igenom på utvecklingssamtalen och man utvärderas i förhållande till dem... det är ett sätt för organisationen att strömlinjeforma sina medarbetare, att få dem att jobba enligt ett visst mönster.”

Deltagare – ”När vi har så kallade evalueringssamtal eller personalsamtal sätts dina mål för nästa år... där finns även en utvärdering på hur man agerat i förhållande till kärnvärdena.”

Vi tolkar det faktum att det finns uttalanden som tyder på båda subkategorierna av dimensionen Tangibility som ett tydligt bevis på den komplexitet som präglar det psykologiska kontraktet.

2. Scope, den dimension som berör omfattningen av det psykologiska kontraktet (Sels et al., 2004), var inte heller svårt att identifiera i affärssegmentet. Även här finns båda subkategorierna (broad och narrow) närvarande. Vidare upplever samma deltagare att det finns både en tydlig skiljelinje mellan arbetsliv och privatliv samtidigt som arbetsgivaren uppfattas visa på en omsorg för sina medarbetares familjesituation.

Intervjuare – ”Vilken typ av förståelse upplever du att arbetsplatsen har för ditt privatliv, din fritid?”

Deltagare – ”Egentligen är det beroende på hur man ser det, alltså de har bra förståelse eftersom vi har flexitid och det är väldigt fritt på alla sätt och vis. Så det gynnar ju ens privatliv, flexibilitet i vardagen är jättebra. Men sen är det ju ingen som bryr sig om mig personligen, men det ska man ju inte förvänta sig heller.”

”Gränsen är tydlig, det känns som man inte delar med sig mycket av sitt privatliv. Men på ett annat sätt så finns det väldigt mycket aktiviteter som inte är jobbrelaterade. Det finns yoga på morgonen, Body Pump och andra träningsaktiviteter. Det finns också familjedagar som man kan ta med sig barnen på. Så det finns ju möjligheter att utöva privata intressen.

Organisationen har en bra värdering vad gäller balansen mellan privat- och arbetsliv.”

Samtliga deltagare antyder under intervjuerna att affärssegmentet är hänsynstagande vad gäller småbarnsföräldrars situation (broad). Deltagarna ser positivt på arbetsgivarens vilja att anpassa sig för att få medarbetarnas familjesituationer att fungera och uttrycker att organisationen generellt har rykte om sig att värna om dessa aspekter.

Deltagare – ”När det gäller familjeliv så tycker jag detta är ett bra företag. De vill ha välmående anställda och ger en tid till att umgås med sin familj, helt klart, det har aldrig varit några problem med den biten. Arbetsgivaren förstår att varje anställd har ett privatliv och om inte det fungerar så fungerar man inte på arbetsplatsen. Vissa kollegor har valt just den här organisationen för att de visste att det fanns en bra filosofi här när det gäller det. Organisationen visar alltså hänsyn i sådana här frågor.”

Denna tillmötesgående attityd från organisationens sida beskrivs återkommande under intervjuerna, men betonas vara en outtalad attityd.

Intervjuare – ”Så det finns en outtalad förväntan att organisationen är generös när det gäller familjelivskompromisser?”

Deltagare – ”Ja, det kan man väl säga. Men det är inget som står någonstans i deras policy.”

3. Den tredje dimensionen, Flexibility, har att göra med i vilken utsträckning som det psykologiska kontraktet kan utvecklas och förändras utan att det behövs göras en tydlig omförhandling mellan parterna (Sels et al., 2004). Denna dimension upplevdes som något svårare att analysera och utläsa i intervjutranskriberingarna. Flexibility förväxlades återkommande med den generella graden av flexibilitet i arbetsmiljön. Dock går det att se indikationer på att deltagarna upplever sina kontrakt som ständigt föränderliga, något som kategoriseras till dimensionens subkategori flexible.

Deltagare – ”Vi har ju ingen fast överenskommelse för min egen del i dagsläget, den är väldigt flexibel skulle man kunna säga.”

Intervjuare – ”Okej, och på det sättet är organisationen flexibel?”

Deltagare– ”Ja, absolut, jag tycker det är jättebra. Det är ingenting att klaga på!”

Denna ständiga anpassningsbarhet beskrivs positivt i linje med ovanstående uttalande. Det finns samtidigt deltagare som uttrycker baksidan med den höga förändringstakten. Som en tydlig konsekvens av detta betonas de begränsningar som finns gällande möjligheten att planera sin arbetsagenda.

Deltagare – ”Jag kan ha planerat saker men det är väldigt, väldigt sällan jag lyckas göra dem. För det kommer alltid till en massa grejer under dagen som måste besvaras och åtgärdas. Så det är bara en del av det jag hade tänkt göra som jag lyckas genomföra. Det är nog rätt vanligt. Så man kan inte planera utan man måste vara väldigt flexibel. Så det här med förändringar, när man ändrar sin agenda, det är liksom kontinuerligt.”

Denna kontinuerliga förändring utesluter inte att det finns situationer då vissa deltagare ändå upplever kontrakten som alltför stabila i en föränderlig omvärld (stability).

Deltagare – ”Det är väldigt öppet, man får säga vad man vill och vad man tycker, så har det alltid varit det inom organisationen. Men sen händer ingenting, eller i väldigt få fall, ibland händer det något. Jag vet om en kille som jobbade här förr och då fanns det vissa problem.

Sen var han pappaledig i nio månader och när han kom han tillbaka så fanns precis samma problem kvar som innan han var ledig. Efter det bytte han jobb.”

Deltagare – ”Möjligheten att påverka och förändra går kanske lite långsammare än vad man tror att den ska vara när man kommer som ny. Det kanske man inte tänker på, men ibland har man i större företag lite för mycket processer för förändringar, hur allting ska gå genom olika system. Och då tar det längre tid än vad det hade gjort på ett annat företag kanske.”

En del av deltagarna anger den långsamma beslutsprocess och känslan av stagnering, av det egna anställningsförhållandet, som en orsak till eventuellt missnöje och känslor av besvikelse på arbetsplatsen.

Deltagare– ”Det kan gå lite för långsamt i sättet att arbeta på. Det är inte jättesnabbt och det tar lång tid att ta beslut... jag tror att jag förväntar mig att det ska hända lite mer. Att jag hela tiden behöver nya grejer som stimulerar mig för att jag ska känna att jag har möjligheter att utvecklas. Och där tror jag att organisationen inte hänger med. Detta tror jag skapar frustration och otrivsel, alltså någon form av fastlåsnings.”

4. Time frame, den fjärde dimensionen, berör uppfattningen om utbytesrelationens varaktighet (Sels et al., 2004). Tolkningen är att de intervjuade personerna till en väldigt liten grad uppfattar att affärssegmentet tänker eller planerar kortsiktigt gällande anställningsförhållanden (short-term). Uppfattningen är inte att arbetsplatsen har en hög personalomsättning och använder sig av korta och tidsbegränsade kontrakt. Tvärtom verkar det finnas en gemensam uppfattning hos deltagarna att detta är en verksamhet som planerar långsiktigt och har mycket internrekrytering och därför lite extern rörlighet av medarbetare (long-term).

Deltagare – ”Jag tycker nog att man försöker se långsiktigt, ofta ställer vi upp mål som är långsiktiga fast vi har flera delmål på vägen till slutmålet. Detta tycker jag att vi är ganska bra på. Vi försöker se ett par år framåt.”

Deltagare – ”Jag tycker att organisationen tänker väldigt långsiktigt, alltså historiskt sätt så har vi haft väldigt lite personalomsättning. Organisationens har en långsiktighet som gör den

lite mer trögrörig vad gäller att anställa. Det vill säga man vill inte anställa en massa folk och sedan i en lågkonjunktur så blir dessa plötsligt överflödiga.”

Deltagare – ”Jag tror generellt att man är ganska långsiktig inom organisationen för att i vanliga fall stannar folk väldigt länge. Så jag tror det är väldigt sällan man tittar kortsiktigt på anställda utan man är mer van vid tanket att man vill behålla folk länge. Och det är nog också mycket för att det är en bransch som tar lite tid att komma in i och lära sig, så det är först efter några år som man verkligen ger något tillbaka till företaget.”

Återkommande beskrivs organisationen som full av interna utvecklingsmöjligheter.

Deltagare – ”Här finns mycket möjligheter eftersom det är en så stor koncern. Man kan ha många olika jobb inom organisationen.”

En annan deltagare uttrycker samma möjligheter till karriärutveckling inom organisationen och beskriver samtidigt vilka attityder som organisationen har angående den interna rörligheten.

Deltagare – ”Det finns jättemycket möjligheter! Dels finns det den internationella möjligheten som vi kallar Open recruitment, vilket innebär att på vårt intranät så finns alla tillgängliga tjänster globalt. Och företaget uppskattar och försöker pusha för att få rotation. Man vill ha en större mix av folk och lobbar lite för att folk efter ett tag ska flytta på sig och på det viset öka sin kompetens”.

Även om möjligheterna beskrivs som omfattande och många gånger obegränsade betonas att ansvaret för att utvecklas och avancera ligger hos den enskilde medarbetaren.

Deltagare – ”De säger alltid att utvecklingsmöjligheterna... att ”The sky is the limit!” och det är väl både sant och falskt. Vill man komma någonstans så är det väldigt mycket upp till en själv att söka utbildningar och ligga på. Problemet är att vi ofta är underbemannade, så man har sällan tid att sitta och titta efter utbildningar och klämma in det i sitt schema.”

5. Exchange symmetry, handlar om i vilken utsträckning arbetstagarna accepterar att maktförhållandet i utbytesrelationen mellan dem och arbetsgivaren är ojämnt (Sels et al.,

2004). Dimensionens två subkategorier, equal och unequal, har tidigare beskrivits som starkt kopplade till vilket land organisationen är verksam i (McInnis et al., 2008). Detta eftersom synen på jämställdhet inom en organisation påverkas av omgivningens kultur och historia (ibid.). Den undersökta organisationen är en global aktör med medarbetare från flera länder och kulturer. Nationaliteten, både hos chefer och anställda, beskrivs vara betydelsefull för utbytesrelationens karaktär.

Deltagare – ”Jag har haft chefer i organisationen som varit norrmän, danskar, engelsmän och jag har haft någon amerikan. Jag tror att det är helt kulturellt och att man ser olika på vilken roll man har som anställd och vilken man har som chef. I Danmark är det mycket mer hierarkiskt än vad vi har det här och det märktes jättetydligt. Sa min danska chef någonting så var det så, punkt slut. När det kommer till affärsklimatet är det väldigt platt i Sverige och väldigt hierarkiskt i Danmark.”

Trots den mångkulturella präglingen i organisationen verkar deltagarna generellt anse att de får räkna med att beslut fattas som de inte kan påverka. Detta även om de arbetar för en svensk chef under svenska arbetsförhållanden.

Deltagare – ”I ett sådant här stort företag får man räkna med det ganska mycket såklart. Det hade ju inte funkat om alla skulle vara med och påverka besluten. Så vissa beslut måste tas av organisationen. Men beslut som direkt rör en själv tycker jag att man har bra chans att påverka.”

En del deltagare menar på att utbytesbalansen mellan arbetsgivare och arbetstagare kan bero på situationens omständigheter och att båda parterna ibland tvingas göra uppoffringar för att relationen ska fungera.

Deltagare – ”Egentligen är det nog både och; ibland kompromissar jag och ibland får organisationen kompromissa. Det beror på situationen, det är nog fifty-fifty. För det finns ju mycket arbetsuppgifter... du skulle kunna jobba fyra-femhundra procent och det skulle ändå inte räcka till. Så det finns mycket att göra och då måste man ju kompromissa och ta bort vissa saker. Ibland behåller vi det som jag tycker är viktigt och ibland det som organisationen tycker är viktigt.”

6. Arbetstagarens uppfattning om det psykologiska kontraktet är individuellt eller kollektivt framförhandlat behandlas i dimensionen Contract level (Sels et al., 2004). Denna dimension uppfattas som klart identifierbar i affärssegmentet. Tolkningen som görs är att deltagarna uttrycker att det psykologiska kontraktet känns individuellt anpassat (individual). Den andra subkategorin av dimensionen, i vilken utsträckning det psykologiska kontraktet är framtaget på gruppnivå (collective), är inte lika lätt att identifiera.

Deltagare – ”Min chef och jag har en väldigt öppen dialog. Jag känner att jag verkligen kan säga till ifall jag inte tycker om någonting och han är väldigt flexibel och kanske till och med kan skruva till det lite så att det passar mig bättre. Oftast kan man inte förhandla bort det man kan göra men man kan komma fram till en lösning som passar både företaget och en själv.”

Intervjuare – ”Så om jag förstår dig rätt, de här överenskommelserna är alltså relativt individuellt anpassade?”

Deltagare – ”Ja, i mitt fall nu är de ju det. Vissa grejer faller liksom inom min ram av arbetsuppgifter och då blir det naturligt att det blir jag som utför dem. Men hur de ska utföras, det är oftast en dialog”.

Deltagare - ”Så länge man gör sitt jobb så kan man hitta lösningar som passar varje individ.”

Nedanstående uttalande påvisar att samma medarbetare kan uttrycka båda subkategorierna av dimensionen. Än en gång tolkas detta som en bekräftelse på att den kritik McInnis et al. (2008) riktat mot studien av Sels et al. (2004) var välgrundad.

Deltagare – ”Inom organisationen så jobbar man mycket med mål, goal alignment. Alltså att man försöker få de olika delarna i organisationen att arbeta mot ett och samma mål. På min avdelning har vi brutit ner dessa övergripande mål till vad som borde vara just det som vi ska jobba efter. Dessa gemensamma mål för avdelningen har man sedan brutit ner ett steg längre, till individnivå och vad jag enskilt ska jobba efter.”

7. Dimensionen Explicitness innefattar i vilken utsträckning som villkor i det psykologiska kontraktet specificeras redan under rekryteringsfasen och socialiseringsprocessen av nyanställda (implicit) eller behöver integreras via konkreta organisationsutövanden (explicit)

(McInnis et al., 2008). Under analysen av det transkriberade materialet var det svårt att klassificera in uttalanden till Explicitness. Operationaliseringen som gjorts av dimensionen av McInnis et al. (2008) uppfattas som begränsad och svår att tyda. Deltagarna talar om måluppfyllelsekompendiet och organisationens kärnvärden som bryts ner genom olika workshops och diskussionstillfällen. En tolkning är att arbetet med detta måluppfyllelsekompendium är ett led i att integrera arbetsrelaterade förväntningar bland de anställda och bryta ner dess innehåll till mer uttalade krav (explicit). Några av deltagarna som inte har arbetat särskilt länge inom affärssegmentet betonar att kärnvärdena inte känns införlivade i det dagliga arbetet. Detta sågs som ett tecken på att arbetsrelaterade förväntningar inte specificeras redan vid anställningens början utan utvecklas successivt.

Intervjuare – ”När introducerades du första gången för de här kärnvärdena?”

Deltagare – ”De hade någon form av lansering av det här måluppfyllelsekompendiet. De körde nog någon form av presentation av hela konceptet.”

Deltagare – ”Vi hade faktiskt en heldag med övningar kopplade till måluppfyllelsekompendiet. Jag har för mig att det var en representant från personalavdelningen som var facilitator när vi gjorde det.”

Intervjuare – ”Finns det någon process för att bryta ner de här kärnvärdena?”

Deltagare – ”Vi jobbar ju inte så mycket med det i rekryteringssammanhang men sedan när man jobbar med de olika grupperna så har vi något som vi kallar målresultat och målnedbrytning. Då tittar man på organisationens mål i stort och sedan bryter man ju ner dem till funktion. Till exempel så jobbar vi ju med divisioner här och då har man ju olika mål och resultat för de olika divisionerna eller affärsområdena. Sedan bryter man ju ner det till funktionsmål eller avdelningsmål och sen till slut är det ju ner till individmål.”

8. Negotiation är den dimension som berör huruvida det psykologiska kontraktet tas fram enbart av organisationen (imposed) eller framförhandlas tillsammans av arbetsgivare och arbetstagare (negotiated) (McInnis et al., 2008). Liksom med Flexibility var det svårt att analysera denna dimension. Det är lätt att istället tänka på vilka påverkningsmöjligheter som arbetstagaren generellt upplever sig ha. Tolkningen som görs är att arbetstagare som upplever att de har möjlighet att påverka den egna arbetssituationen därmed har ett visst inflytande över

att utforma det psykologiska kontraktet. Några av intervjusvaren beskriver både kontraktaspekter som är påtvingade från organisationen men även situationer då arbetstagaren upplever sig kunna påverka de arbetsrelaterade kraven. Deltagarna berättar att när det rör sig om beslut som påverkar den enskilda arbetstagaren eller den egna avdelningen upplever de sig ha relativt goda påverkansmöjligheter. Ju högre upp besluten ligger desto mindre möjlighet finns det att göra sig hörd.

Deltagare – ”I den affärsenheten som jag arbetar inom så har jag relativt goda möjligheter att påverka. Det kan vara hur man prioriterar olika former av exempelvis marknadsaktiviteter. Men ju högre upp besluten ligger blir givetvis påverkningsmöjligheten mindre och mindre. När beslutet ligger på divisionsnivå så finns det ingen direkt möjlighet att påverka.”

Intervjuare – ”Hur mycket har du att säga till om i olika frågor som rör dig?

Deltagare – ”Både ganska mycket och egentligen ganska lite. Det beror egentligen på vilken fråga det är. Det finns övergripande ramar för vad jag kan ha inflytande över. Arbetstiderna är ett område jag kan påverka... det utrymmet som man har att påverka själv är tillräckligt stort.”

9. Den sista dimensionen, Formality, upplevs sakna en tydlig operationalisering. I analysen kategoriserades inga uttalanden in i denna dimension. Formality lades till av McInnis et al. (2008) men en slutsats som görs av deltagarnas uttalanden är att denna dimension på många sätt faller inom ramarna för Tangibility. Dessa två dimensioner är väldigt lika i sin natur och tolkas sakna en tydlig åtskillnad. Uppfattningen är att det inte finns något eget och unikt område som dimensionen Formality kan nå. Både dimensionerna, Formality och Tangibility, innehåller exempelvis ordet tillit i sin operationalisering och är avsedda att mäta i vilken utsträckning som det psykologiska kontraktet bygger på att arbetsgivaren och arbetstagaren litar på varandra (McInnis et al., 2008; Sels et al., 2004).

Deltagare – ”Vi får ju lov att jobba hemifrån till exempel. Jag behöver aldrig fråga om jag vill göra det, utan jag bara gör det. Man litar på varandra.”

Uttryck som ovanstående är svåra att avgöra om de bör kategoriseras till Tangibility eller Formality, ett tecken på att dessa dimensioner flyter ihop. Detta tolkas som en tydlig indikation på att Formality inte utgör ett eget karaktärsdrag av det psykologiska kontraktet.

Förslag på ytterligare dimensioner

Ett resultat av analysen är uppfattningen att de nio dimensionerna inte omfattar alla aspekterna av det psykologiska kontraktet. I arbetet med att koda intervjutranskriberingarna framträdde mönster bland uttalandena som inte passar in i de tidigare identifierade dimensionerna och som tolkas karaktärisera andra aspekter av det psykologiska kontraktet. Detta analysresultat stödjer uppfattningen att ytterligare dimensioner av fenomenet kan existera (McInnis et al., 2008). Bland annat framträder tecken på att relationen som de anställda har till sin chef utgör en avgörande betydelse för det psykologiska kontraktets karaktär. Flera av deltagarna betonar att detta förhållande är viktigt och att karaktären av denna relation kan variera i hög grad även inom affärssegmentet.

Intervjuare – ”Upplever du att det finns tillfällen där man kan ta upp problem gällande sin arbetssituation med sin arbetsgivare?”

Deltagare – ”Det beror nog väldigt mycket på vilken chef man har. Om man känner att man kan ha den relationen till sin chef. Min chef och jag har en väldigt öppen dialog. Jag kan känna att jag verkligen kan säga i fall jag inte tycker om någonting och han är väldigt flexibel. Men sen har jag haft många andra chefer också. Bland annat chefer som har suttit här på kontoret eller i Stockholm och jag har haft chefer som har varit danskar och engelsmän. Med vissa av dem hade jag inte alls den goda relationen som jag har idag. Och det är väl en förutsättning för att det ska funka på arbetsplatsen, att man ändå ska tycka att det är okej. Jag vågar liksom säga till min chef; ”Detta känns inte bra” eller ”Detta känns jättebra”.”

Deltagare – ”Allting beror ju på hur organiserad chef du har.”

Intervjuare – ”Så du har märkt skillnad mellan olika chefer du haft inom organisationen?”

Deltagare – ”Jaja! Det är som natt och dag.”

Deltagare – ”I den rollen jag har idag så tycker jag att det är väldigt högt i taket och jag har en väldigt bra cheffaktiskt. Det är A och O för chefen bestämmer trots allt.”

Deltagare – ”De förväntningar som ställs, det känns mer som att det egentligen är mellan mig och min chef. Det är liksom i den interaktionen som förväntningarna och kraven ställs på nått sätt.”

Intervjuare – ”Så relationen med chefen blir väldigt avgörande?”

Deltagare – ”Ja, det skulle jag säga.”

Ett annat mönster som framkom indikerar att det skulle behövas ett karaktärsdrag i kontraktet gällande organisationens storlek. Flera deltagare kopplar samman arbetssituationen och upplevda förväntningar till hur stor arbetsplatsen är. En del deltagare uttrycker både möjligheter och begränsningar med att ingå i en stor, global organisation. Därför tolkas arbetsplatsens storlek som en tydlig påverkningsfaktor av det psykologiska kontraktets karaktär.

Deltagare – ”Eftersom vi är ett så stort företag och vi jobbar ofta med olika avdelningar, så är det ju jätteviktigt att man är bra på att samarbeta med många olika människor. Man är beroende av input från andra.”

Deltagare – ”Nu är det här ett större företag. Eftersom jag redan visste att det här är ett stort, globalt företag när jag började här, då kanske jag hade förväntningar att det här ett företag som kanske har lite mer muskler. När det kommer till allt ifrån verktyg som vi har, att vi har en IT-support och service på ett annat sätt, till att det finns en större öppenhet mot man kan ut och resa. På något sätt tänker jag att om jag jobbar på ett större företag så finns det även större möjligheter. Man är inte lika begränsad i vad man kan göra med sin tjänst.”

Slutligen går det att utläsa att det psykologiska kontraktet saknar en dimension för att belysa hur förväntningar kan uppfattats ha förändrats under anställningsförhållandet. Det vill säga att det psykologiska kontraktet påverkas av hur länge arbetstagaren har varit anställd i affärssegmentet. Uttalanden som betonar skillnader mellan då och nu vad gäller arbetsrelaterade förväntningar kategoriserades till denna föreslagna dimension. Tolkningen är att deltagare som varit anställda en längre tid i affärssegmentet vid flera tillfällen beskriver hur anställningsförhållandet känns förändrat. En del uttrycker att denna förändring kan tänkas ligga inom dem själva och vara en konsekvens av egna insikter och erfarenheter. Andra verkar snarare mena att förändringarna är en konsekvens av organisationsförändringar.

Deltagare – ”När man var ny så hade man en annan attityd än vad man har nu. Då var man väldigt mån om att levererade det chefen ville ha. Det är man inte lika mån om idag. Kanske är man bättre på bortförklaringar eller så tar man inte i lika hårt. Förr gick ju chefen runt varje morgon och talade om vad man skulle göra under dagen. Sen hann man inte med det riktigt och då fick man dåligt samvete. Nu hinner man inte heller med allt, men man får inte dåligt samvete. Man ha blivit härdad, man har vant sig.”

Deltagare – ”När jag började här var jag ung, bland de yngsta. Då såg man liksom en framtid och man kände ”Åh, vad mycket företaget erbjuder” på något sätt. Under åren har man fått en större inblick, en förståelse, man har mognat och så vidare. Då ser man allting i ett annorlunda perspektiv tycker jag. Man känner nog mer allvaret nu än vad man gjorde när man var yngre. Fast att allvaret var lika stort då, så kände man nog inte riktigt det på samma sätt.”

Intervjuare – ”Okej, tycker du att dina förväntningar på arbetsplatsen har ändrats sedan du började arbeta här?”

Deltagare – ”Nej, egentligen inte. Det är i så fall att sakerna som jag sa innan, det här med utveckling och så vidare, de ser jag inte på samma sätt som innan. Innan gick man mer utbildningar, kurser och liknande. Idag är det lite sådant, men å andra sidan så finns det inte lika mycket att gå mer och det ger inte lika mycket heller längre. Förr när man var nyanställd då kände man sig nöjd om man gick någon tvådagarskurs och fick göra någonting annat. Det gör man inte idag; ”Aha, måste vi gå på den kursen, det tar bara massa tid ”. Idag har man en annan inställning till vissa sådana saker.”

Deltagare – ”Idag finns det ju mer krav att vi ska arbeta systematiskt och processtyrt och sådant där. Förr var vi ett lite mindre företag och då var det enklare. Idag så ska det vara andra grupper inblandade som ska lösa olika problem. Vi är ett mycket större företag. Jag tycker om att lösa problem, jag tycker inte om administration. Och det har blivit mer administration och det vill jag inte hålla på med.”

Deltagare – ”Jag brukar säga att när jag började här då kunde chefen mitt jobb bättre än en själv, man såg upp till honom. Sen blev chefen en person som skulle bevaka avdelningens intressen, se till att vi blev fler anställda och se till att avdelningen fick högt anseende. Men

*nu är väl chefen bara någon som ska försöka tolka ledningen och införa det i organisationen.
Förr kunde han lyssna mer, han kunde tänka själv.”*

Dessa tre nya förslag på dimensioner måste undersökas vidare i framtida forskning för att kunna valideras.

Diskussion

På grund av att det psykologiska kontraktet definierats som uttalade förväntningar men samtidigt beskrivs som möjliga att göra medvetna (Kahlke & Schmidt, 2002) tolkar vi det som att psykologiska kontrakt genomsyras av ett begreppsligt dilemma. Detta blir problematiskt eftersom att när ett psykologiskt kontrakt gjorts medvetet för båda parterna ligger det nära gränsen att vara uttalat. Inledningsvis operationaliserade vi fenomenet i enlighet med Argyris (1962) (refererat i Rousseau och McLean Parks, 1993) som menar att psykologiska kontrakt är uttalade och inte är nedskrivna. Under studiens gång kom vi till insikt om att denna definition är för smal för den dragorienterade ansatsen och för att kunna belysa alla sidor av det psykologiska kontraktet. Under analysen av insamlad data insåg vi att deltagarna återkommande beskriver förväntningar som även var uttalade. Vi har därför kommit fram till att det psykologiska kontraktet även omfattar uttalade förväntningar. Rousseau (1989) beskriver fenomenet som en individs tankar gällande villkor av ömsesidiga överenskommelser mellan parter. Denna definition begränsar inte fenomenet till att endast beröra de implicita och uttalade förväntningarna och stämmer enligt oss bättre in som beskrivning.

Detta begreppsliga dilemma framgår tydligt genom att en del av dimensionerna, som validerats genom tidigare studier, inte känns möjliga att mäta utan att komma in på områden av anställningsförhållandet som är uttalade och medvetna för arbetstagaren. Exempelvis har dimensionen Negotiation operationaliserats som den dimension som avser att mäta om det psykologiska kontraktet framförhandlats tillsammans mellan parterna eller är framtaget enbart av organisationen (McInnis et al., 2008). Ordet förhandling för enligt oss tankarna till ett slutresultat i form av en uttalad överenskommelse. Ett annat exempel är att dimensionen Contract level innehåller en subkategori som handlar om att det psykologiska kontraktet upplevs vara lika för alla arbetstagare. Detta kan tolkas som att arbetstagaren är medveten om sitt psykologiska kontrakt och kan jämföra det med kollegornas. Vi väljer därför att utgå från det faktum att det psykologiska kontraktet kan bestå av både uttalade och uttalade förväntningar liksom medvetna och omedvetna.

En annan begreppslig problematik, som vi anser föreligger, är att vissa av dimensionerna innehåller faktorer som kan tolkas tillhöra det formella anställningskontraktet. Exempelvis beskrivs dimensionen Tangibility bland annat mäta i vilken utsträckning det psykologiska kontraktet består av skrivna arbetsöverenskommelser. Detta leder till en svårighet att undersöka vissa av dimensionerna utan att deltagarna uppger lön, semester och pensionsavsättningar som svar på dessa frågor. Även i försök att mäta andra dimensioner, som

inte operationaliserats på ett sätt som borde innebära detta begreppsliga problem, ges svar som kan tolkas till det formella anställningskontraktet. Detta tolkar vi som att det finns en svårighet att tala om något som inte är tydligt specificerat och att det därmed är lättare för deltagarna att ge exempel från det formella anställningskontraktet. När vi försöker hitta ursprunget till detta problem berättar deltagarna att våra frågor berör sidor av anställningsförhållandet som de inte har för vana att reflektera över.

Åtta av de nio dimensionerna går att identifiera i affärssegmentet, vilket indikerar på att dimensionerna även passar svenska arbetsförhållanden. Detta skulle behövas styrkas genom en storskalig, kvantitativ studie. Resultatet från vår fallstudie går inte att generalisera och därmed behöver forskningsfynden undersökas vidare i andra svenska organisationer för att uppnå validitet.

Den dimension som inte går att identifiera, Formality, uppfattar vi faller inom ramarna för Tangibility. Dessa två dimensioner uppfattas som väldigt lika eftersom båda innehåller ordet tillit i sina operationaliseringar (intangible respektive trust-based). Den andra subkategorin av Formality, det vill säga formal, innehåller enligt oss för många aspekter av det formella anställningskontraktet för att kunna räknas som en del av det psykologiska kontraktet. Vi tolkar detta som att Formality behöver operationaliseras tydligare, så att det framgår vilket eget område den avser att karaktärisera. Dessutom måste ord som kan kopplas till det formella anställningskontraktet utelämnas. Åtgärdas inte detta anser vi att dimensionen är överflödig och bör uteslutas från den dragorienterade mätningen. En annan möjlighet är att Tangibility, som är en bred dimension, kan delas upp i flera mindre och mer specifika dimensioner. Flest uttalanden från intervjuerna faller under denna dimension och berör flera olika sidor av det psykologiska kontraktet. Att dela upp Tangibility kan resultera i att dimensionen får en tydligare innebörd.

Generellt ser vi ett problem med några av dimensionerna vad gäller operationaliseringarna av deras innehåll. Detta försvårar möjligheten att replikera studien av McInnis et al. (2008) samt minskar dragansatsens reliabilitet. Exempelvis kan dimensionen Explicitness misstolkas. Dess namn kan sammanblandas med innehållet av dimensionen Tangibility. Vi ser en problematik med att namnge två olika dimensioner snarlika benämningar när de i själva verket mäter olika faktorer av det psykologiska kontraktet. Detta kan förmodligen åtgärdas i samband med en uppdelning av Tangibility till flera, mer precisa dimensioner.

Denna problematik med operationaliseringarna av några av dimensionerna kan även belysas genom att jämföra Contract level och Negotiation. Vi är av den uppfattningen att även

dessa dimensioner berör samma slags område eftersom de båda handlar om arbetstagarens påverkansmöjlighet gällande arbetsrelaterade överenskommelser. Flera av deltagarnas uttalanden angående möjligheten att påverka går att kategorisera till båda dimensionerna. Dock anser vi att den subkategori av Negotiation, som handlar om hur de arbetsrelaterade förväntningarna bildas (negotiated), är en förutsättning för att det ska gå att mäta Contract level. I och med detta kan det ifrågasättas om Contract level kan existera utan dimensionen Negotiation. Innan McInnis et al. (2008) lade till Negotiation var Contract level ensam dimension att fånga upp detta område. Därmed menar vi att det var befogat av McInnis et al. (2008) att lägga till Negotiation i den dragorienterade mätningen trots att de berör samma område.

Om operationaliseringarna av dimensionerna görs tydligare tror vi att den dragorienterade ansatsen skulle kunna bli den främsta mätmetoden av psykologiska kontrakt. Dragansatsen uppfattar vi som ett öppet tillvägagångssätt och fångar det psykologiska kontraktets mångsidighet. Öppenheten i ansatsen ligger i att gränserna mellan dimensionerna inte är fasta utan snarare flyter ihop. På så sätt kan dimensionerna kombineras vilket gör det möjligt att beskriva den komplexitet som anställningsförhållandet präglas av. Ansatsen passar därför vår undersöknings syfte; att nå en fördjupad förståelse av fenomenet i en svensk arbetskontext.

I analysen av studiens intervjuer framgår det tydligt att båda subkategorierna av en dimension kan finnas närvarande samtidigt i det psykologiska kontraktet. Kritiken av McInnis et al. (2008) om att se subkategorierna som motsatsförhållanden, anser vi, bekräftas genom vårt resultat då flera deltagare gör uttalanden som styrker detta. Att det psykologiska kontraktet kan innehålla motstridiga aspekter visar på att det inte går att se fenomenet som svart eller vitt. Detta förstärker vår uppfattning om att den dragorienterade mätmetoden visar det psykologiska kontraktets mångsidiga och komplexa karaktär. Dock innebär denna komplexitet att det är svårt att nå entydiga resultat eller uttala sig om dimensionerna utan att gå in på deras underliggande subkategorier. För att förtydliga att dessa inte är motpoler som utesluter varandra, föreslår vi att varje underkategori utgör en egen dimension.

Resultaten som framgår av studien är en produkt av vår tolkning av deltagarnas svar på intervjufrågorna. Sels et al. (2004) och McInnis et al. (2008) tittade på de olika dimensionernas kopplingar till organisationsorienterad commitment. Detta är inte vår studies huvudfokus men kopplingen mellan psykologiska kontrakt och commitment är viktig att belysa då den är avgörande för organisationers personalomsättning och nivå av effektivitet. Frågor i intervjun är inte utformade för att mäta graden av deltagarnas

organisationsorienterade commitment. Dock reflekterar vi över vilka aspekter av detta som indirekt kan ha kommit fram i studien. Flera deltagare talar till exempel i generella termer när de beskriver vilka förväntningar som kan finnas inom affärssegmentet. Istället för att tala utifrån sig själva väljer de vid olika tillfällen att säga exempelvis ”vi är...” eller ”man tycker...”. Detta tokar vi som att det kan finnas en vilja att inte uttrycka sig på ett utelämnande sätt. Hos deltagarna kan det finnas en rädsla för att dela med sig av personliga åsikter och riskera att i efterhand kunna identifieras. En annan möjlig förklaring anser vi kan vara att deltagare som uttrycker sig på detta sätt känner en stark samhörighet med sin arbetsplats, de ser sig som ett med affärssegmentet. Det senare alternativet tolkar vi som mest troligt då de deltagare som uttrycker sig på detta sätt också är de som i övrigt talar om anställningsförhållandet i en starkt positiv bemärkelse.

Vi får intrycket av att detta är en arbetsplats som förespråkar långvariga anställningsförhållanden. Detta framgår av resultaten då flest uttalanden går att placera till subkategorin long-term av dimensionen Time frame. Flera av de intervjuade har arbetat länge inom organisationen och inom affärssegmentet. I och med detta tolkar vi det som att den långvariga anställningsrelationen beror på att en känsla av trygghet skapats på arbetsplatsen. En annan möjlig orsak till att arbetstagarna känner en vilja att stanna kvar inom organisationen kan vara på grund av de många interna utvecklingsmöjligheterna som beskrivs av deltagarna. Flera uttalar sig om de gränslösa möjligheter som finns gällande intern utveckling. Känslan av karriärmöjligheter inom organisationen är även den kopplad till subkategorin long-term. Både Sels et al. (2004) och McInnis et al. (2008) har funnit resultat som visar att denna underkategori är positivt korrelerad till organisationsorienterad commitment. Eftersom denna subkategori framgår tydligt i deltagarnas svar tolkar vi det som att flera av de intervjuade känner en anknytning till sin arbetsplats.

McInnis et al. (2008) har även tagit fram resultat på att om arbetsgivaren visar hänsyn för sin medarbetares familjesituation (broad Scope) kommer arbetstagaren att uppvisa en högre grad av organisationsorienterad commitment. I vår undersökning är subkategorin broad framträdande, vilket kan antyda att deltagarna känner en stark anknytning till arbetsplatsen. McInnis et al. (2008) fann fler kopplingar mellan subkategorier av dimensioner och commitment. Subkategorierna broad och long-terms kopplingar till commitment, som vi presenterar ovan, är de mest framträdande i vår undersökning.

En av slutsatserna som vi drar av undersökningen är att det kan finnas områden av det psykologiska kontraktet som de tidigare validerade dimensionerna inte berör. Vi har förslag på ytterligare tre dimensioner som vi tror är bra komplement till dessa. Det är dock svårt att

dra en gräns mellan vad som utgör en faktisk dimension av det psykologiska kontraktet och vad som är faktorer som indirekt påverkar kontraktet. Trots detta anser vi att de tre ytterligare dimensioner berör anställningsförhållandet i så pass hög grad att vi tycker att de utgör karaktärsdrag av det psykologiska kontraktet. Den första av dessa tre handlar om relationen mellan arbetstagare och arbetsgivare. Denna relation upplevs relevant eftersom den ständigt återkommer under intervjuerna och verkar ha betydelse för anställningsförhållandets karaktär. Denna dimension operationaliseras som en mätning av om relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare antingen har en personlig och vänskaplig prägning eller enbart är en strikt affärsmässig förbindelse. Ett tänkbart namn för detta karaktärsdrag av det psykologiska kontraktet är "Managerial relationship". Möjliga benämningar till dess subkategorier är "personal" och "commercial".

Den förstnämnda underkategorin är tänkt att fånga upp en nära relation mellan parterna. Detta band kan karaktäriseras av ömsesidighet och respekt samt att arbetstagaren känner sig personligt bemött. Detta förhållande sträcker sig alltså bortom arbetsrelaterade frågor och övergår många gånger i en vänskapsrelation. Vi tror att arbetstagare som har en personlig relation till sin närmsta chef känner en högre grad av organisationsorienterad commitment. Detta tyckte vi oss kunna se indikationer på då de deltagare som beskriver sig ha denna typ av relation till sin chef också visar på en stark anknytning till affärssegmentet.

Den andra subkategorin innebär att arbetsgivare och arbetstagare enbart förhåller sig till varandra när det gäller arbetsrelaterade aspekter. Parterna är inte intresserade av att umgås och lära känna varandra utanför arbetsplatsens kontext. Den föreslagna dimensionen Managerial relationship ligger nära dimensionerna Scope och Contract level, men vi anser att dimensionen på ett mer specifikt sätt mäter relationen till närmaste chefen.

Vidare uppfattar vi att organisationens storlek kan vara avgörande för det psykologiska kontraktets karaktär. Detta grundar vi på att flera deltagare uttrycker att anställningsförhållandet formas av att affärssegmentet ingår i en stor, global organisation. Vi föreslår, att denna dimension som handlar om arbetstagarens uppfattning om organisationens storlek, kallas för "Company size". Föreslagna benämningar för denna dimensions subkategorier är "large-sized" och "small-sized".

En idé är att dimensionen kan vara avgörande för vilken subkategori som blir utmärkande i flera av de andra dimensionerna. Exempelvis kan arbetstagarens uppfattning om organisationens storlek påverka om det psykologiska kontraktet bäst beskrivs som broad eller narrow, av dimensionen Scope. I en stor organisation (large-sized) kan det vara svårt för arbetsgivaren att visa hänsyn för samtliga arbetstagares familjesituation och upprätthåller

därför en tydlig åtskillnad mellan privatliv och arbetsliv (narrow). Även dimensionen Negotiation tänker vi skulle kunna påverkas av Company size. Exempelvis genom att arbetstagare på mindre arbetsplatser (small-sized) har större möjligheter att påverka och vara delaktiga i beslutsfattande angående arbetsrelaterade förväntningars karaktär (negotiated). Slutligen skulle även vår egen föreslagna dimension, Managerial relationship, kunna avgöras av organisationens storlek. I mindre företag arbetar ofta chefer och medarbetare närmre varandra och en naturlig följd av detta kan vara utvecklandet av vänskapsrelationer (personal). Då dimensionen Company size avgör subkategorin av flera andra dimensioner innebär detta, enligt oss, att den indirekt även avgör arbetstagares grad av organisationsorienterad commitment.

Ett sista område som vi upplever saknas i tidigare forskning är en dimension som speglar hur det psykologiska kontraktet upplevs förändras under anställningsförhållandet. Vår uppfattning är att den dragorienterade mätningen hade utvecklats om vår föreslagna dimension "Transformation" hade lagts till. Under intervjuerna framkommer det att deltagarna kan uppleva att orsaken till förändringar av det psykologiska kontraktet ligger inom dem själva, exempelvis på grund av ökad erfarenhet. Denna subkategori väljer vi att kalla för "attitude". När deltagarna betonar att kontraktsförändringarna beror på att de upplever att organisationen förändrats kategoriserar vi detta till subkategorin "organizational change". Vi uppfattar att dimensionen Transformation blir mer framträdande ju äldre deltagarna är och desto längre tid de har arbetat inom affärssegmentet. Därmed kan dimensionen sägas rikta sig till arbetstagare som varit på samma arbetsplats under en längre tid, vilket är fallet med flertalet av de arbetstagare som vi intervjuar. Vi är av den uppfattningen att hur deltagare ser på det psykologiska kontraktets förändring är avgörande för graden av anknytning till organisationen. Beroende på om arbetstagaren upplever förändringen som positiv eller negativ avgör det om graden av organisationsorienterad commitment ökar eller minskar. På detta sätt kan båda subkategorierna av dimensionen Transformation vara kopplade till arbetstagarens känsla av anknytning till sin organisation.

Samtliga av ovanstående tre nya dimensioner behöver undersökas vidare för att säkerställa att de verkligen når egna och ytterligare områden av det psykologiska kontraktet. Områden som tidigare framtagna dimensioner inte berör. Detta utesluter inte att det möjligtvis behövs ännu fler dimensioner för att fånga alla faktorer av det psykologiska kontraktet.

Den typ av måluppfyllelsekompendium som organisationen använder sig av ser vi väldigt positivt på. Genom att klargöra de riktlinjer som eftersträvas blir många av de uttalade förväntningar som kan finnas på en arbetsplats uttalade. Detta är en stor fördel då

det underlättar för parterna att få insikt i vad de kan vänta sig av utbytesförhållandet. Tidigare studier av har visat på betydelsen av att parterna stämmer av sina förväntningar för att upprätthålla en hög effektivitet (Kahlke och Schmidt, 2002). Inom affärssegmentet sker årliga avstämmningar genom utvecklingssamtal och vid dessa utvärderas arbetstagaren efter måluppfyllelsekompendiet och dess kärnvärden. Detta förtydligande av individuella mål och prestationskrav upplever vi bidrar till en bättre förståelse för den andre partens tankar om anställningsförhållandets karaktär. Vi gör tolkningen att en samstämmighet mellan parternas förväntningar kan leda till att arbetstagaren uppvisar en högre grad av organisationsorienterad commitment. Färre missförstånd mellan arbetsgivare och arbetstagare borde sannolikt leda till att arbetstagaren stannar kvar på arbetsplatsen.

Förutom i utvecklingssamtalen används kärnvärdena i workshops där de bryts ner från organisationsnivå till avdelningsnivå. Detta tror vi är viktigt för att kärnvärdena ska kunna integreras i det dagliga arbetet. Dock ser vi möjligheter för affärssegmentet att använda måluppfyllelsekompendiet i större utsträckning. Exempelvis skulle kärnvärdena kunna integreras redan i rekryterings- och urvalssammanhang. Under intervjuerna med personalavdelningens representanter framgår att detta var något som de hade för avsikt att förbättra i framtiden. Vi uppfattar att organisationen får många fördelar genom att arbeta utifrån tydliga prestationskrav samt göra arbetsrelaterade förväntningar uttalade och nedbrutna på individnivå.

Vi anser att kärnan till de begreppsliga dilemman, som framgår i undersökningen, ligger i själva benämningen av fenomenet psykologiska kontrakt. I och med att förväntningar uttalas kan det uppstå en oklarhet huruvida dessa fortfarande kan räknas som delar av det psykologiska kontraktet. Ordet ”psykologiska” anser vi har en otydlig innebörd. Vi tycker att detta ord begränsar förväntningarna till att enbart vara outtalade, när de i själva verket kan göras uttalade. Vidare tycker vi att ordet ”kontrakt” har en alltför formell antydning. Det för tankarna till ett skriftligt avtal mellan parter och detta är fenomenet inte avsett att sammankopplas med. Därför föreslår vi ett namnbyte av begreppet till ”informella överenskommelser”, en benämning som, enligt oss, bättre speglar de moraliska och etiska aspekterna som utgör fenomenet. Det är dessutom ett mjukare och mer öppet namn och vi tror att det skulle leda till färre missförstånd. Språkets begränsningar gällande individens uppfattning om olika fenomen är något som är centralt i det socialkonstruktionistiska perspektivet (Burr, 2003). Därmed sätter benämningen på psykologiska kontrakt gränser för vad som tolkas ingå i fenomenet. Detta är något som vi är medvetna om och inser att även

vårt förslag på en benämning skulle sätta ramar för vad individer kan uppfatta ingå i ”informella överenskommelser” och hur de skulle tala om det.

Språket skapas genom den sociala kontexten och blir därmed avgörande för vilka ord och uttryck som används för att beskriva och uppfatta ett fenomen (Burr, 2003). Det undersökta affärssegmentet ingår i ett verkstadsföretag och arbetsplatsens rådande diskurser kan forma sättet arbetstagarna talar om och ser på arbetsrelaterade förväntningar. Generellt sett är verkstadsindustrin präglad av en hård konkurrens och detta tror vi medför att det undersökta affärssegmentet är starkt prestationsorienterat. Ett tydligt exempel är det måluppfyllelsekompendium som organisationen använder för att göra arbetstagarna medvetna om vilka riktlinjer som de förväntas arbeta efter. Detta tror vi påverkar hur studiens deltagare ser på och talar om arbetsrelaterade förväntningar. Det är möjligt att studien är begränsad av denna omständighet och att deltagarna har svårt att uttrycka sig om mellanmännsliga faktorer. Vi kan se en tendens att de intervjuade arbetstagarna gärna refererar till konkreta fakta. Det är svårt för oss att få deltagarna att uttala sig om arbetsrelaterade förväntningar som sträcker sig bortom måluppfyllelsekompendiets innehåll. Samtliga deltagare hänvisar till kompendiet vilket tyder på att det är starkt förankrat i organisationen. Dock försvårar detta våra möjligheter att nå insikter om förväntningar bortom kärnvärdena. Det faktum att affärssegmentet ingår i ett verkstadsföretag innebär också att det är en arbetsplats där fler män än kvinnor arbetar. Detta kan möjligtvis förstärka arbetsplatsens prestationsinriktning ytterligare, något som är typiskt för mansdominerade arbetsplatser (Yukl, 2010).

För att öka studiens giltighet hade vi kunnat intervjua deltagarna vid flera tillfällen. Detta skulle minska risken för att deltagarnas svar stark påverkas av deras tillfälliga sinnesstämning och att studien resultat byggs på flyktiga åsikter (Alvesson, 2003). Om en arbetstagare har en ”dålig dag på jobbet” kan detta ta sig i uttryck i att denne ger mer negativa skildringar av anställningsförhållandet än vad som annars skulle gjort. Att träffa deltagarna vid flera tillfällen tror vi dessutom hade varit fördelaktigt när det gäller svårigheten att få en deltagare att öppna upp sig på kort tid. Hade flera intervjuer genomförts hade deltagaren haft möjlighet att reflektera över detta abstrakta och diffusa fenomen och därmed kunnat ge mer genomtänkta svar. Vidare hade deltagaren kunnat känna sig mer bekväm i vår närvaro och rollfördelningen hade inte blivit lika tydlig. Arbetstagaren hade kanske i och med detta återgivit en mer ärlig bild av anställningsförhållandet.

Sammanfattning

Studien har resulterat i att det ligger en bra grund för att undersöka psykologiska kontrakt i en svensk arbetskontext med den dragorienterade mätningen. Åtta av de nio tidigare validerade dimensionerna går att identifiera vilket tyder på att mätansatsen kan anpassas till flera olika arbetsförhållanden. Dimensionen Formality tycker inte vi berör något eget område av det psykologiska kontraktet och bör därför ses över. Denna, liksom ett par andra dimensioner som exempelvis Explicitness och Tangibility, bör operationaliseras tydligare för att underlätta genomförandet av dragorienterade forskningsstudier. En slutsats av vår undersökning är att varje subkategori bör utgöra en egen dimension för att betona att de inte är motsatsförhållanden. Vi får uppfattningen att det saknas dimensioner för att karaktärisera samtliga områden av det psykologiska kontraktet. De tre föreslagna dimensionerna, Managerial Relationship, Company size och Transformation, är ett komplement till tidigare etablerade dimensioner för att tillsammans bättre fånga den komplexitet som psykologiska kontrakt utgör.

Framtida forskning

Förslag på framtida forskning av dimensionerna i en svensk arbetskontext är att se psykologiska kontrakt ur både arbetsgivare och arbetstagares perspektiv. Det skulle möjliggöra jämförelse av parternas förväntningar för att kunna se vilka karaktärsdrag som är samstämmiga respektive skiljer sig åt. Eftersom anställningsförhållandet kan liknas vid en utbytesrelation är det naturligt att undersöka båda parter syn på arbetsrelaterade förväntningar. Vår undersökning mäter enbart arbetstagarens uppfattning, men i studien intervjuades även representanter från personalavdelningen. Detta för att få en skildring av arbetsrelaterade förväntningar utifrån arbetsgivarens synvinkel. På så sätt kunde vi se om det fanns allt för stor diskrepans mellan parternas upplevelser av dessa förväntningar. En mer utförlig mätning av arbetsgivarens attityd hade ökat studiens validitet.

Genus är en aspekt som inte har analyserats varken i de tidigare studier som vår forskning bygger på eller i vår egen undersökning. I framtida forskning kan det vara intressant att se om det finns en skillnad mellan kvinnliga och manliga arbetstagares förväntningar gällande anställningsförhållandet. Utbytesrelationens karaktär skulle dessutom kunna påverkas av om arbetsgivaren är man eller kvinna.

De nya föreslagna dimensionerna och dess subkategorier behöver, som tidigare nämnts, undersökas vidare för att kunna bekräftas. Detta skulle kunna genomföras i en kvalitativ pilotstudie som enbart fokuserar på dessa dimensioner. Syftet med denna pilotstudie

skulle vara att få en ökad förståelse för de områden som dimensionerna avser att mäta. Detta skulle resultera i mer precisa operationaliseringar av de föreslagna dimensionerna och deras subkategorier. För att styrka att dessa dimensioner finns på fler arbetsplatser och i fler länder skulle en omfattande kvantitativ undersökning behöva genomföras. Även de tidigare framtagna dimensionerna behöver testas kvantitativt i fler svenska organisationer för att det ska gå att bekräfta deras existens i svenska anställningsförhållanden. Detta hade ökat den dragorienterade mätansatsens generaliserbarhet och dess användbarhet som metod för att mäta informella överenskommelser.

Vi anser att det psykologiska kontraktet är ett viktigt fenomen att uppmärksamma och att området behöver undersökas vidare i framtiden. En ökad medvetenhet om att det finns informella överenskommelser på arbetsplatser tror vi hade lett till att organisationer i större utsträckning skapar forum där arbetsrelaterade förväntningar kan bli uttalade.

Affärssegmentets måluppfyllelsekompendium, samt den individuella utvärderingen i förhållande till kärnvärdena, är ett exempel på detta. Att förväntningar uttalas tror vi leder till att det psykologiska kontraktet blir mindre abstrakt och därmed mer tillgängligt att mäta.

Vidare tror vi att när arbetsrelaterade förväntningar är medvetna och uttalade är det lättare att förstå vilka karaktärsdrag av det psykologiska kontraktet som är kopplade till organisationsorienterad commitment. En följd av detta tror vi är att det psykologiska kontraktet upprätthålls och att arbetstagarens grad av anknytning till sin arbetsplats ökar.

Referenslista

- Alvesson, M. (2003). Beyond Neopositivism, Romantics, and Localists: A Reflexive Approach to Interviews in Organizational Research. *The Academy of Management Review* 28(1), 13-33. Hämtad 23 maj 2011 från <http://www.jstor.org/stable/30040687>.
- Burr, V. (2003). *Social Constructionism* (2. uppl.). London: Routledge.
- Cohen, L. & Manion, L. (1994). *Research methods in education* (4. uppl.). London: Routledge.
- Colquitt, J. A., Lepine, J. A. & Wesson, M. J. (2011). *Organizational behaviour – improving performance and commitment in the workplace* (2. uppl.). New York: McGraw-Hill Irwin.
- Conway, N., & Briner, R. B. (2002). Full-Time versus Part-Time Employees: Understanding the Links between Work Status, the Psychological Contract, and Attitudes. *Journal of Vocational Behaviour* 61(2), 279-301. doi: 10.1006/jvbe.2001.1857
- Coyle-Shapiro, J., & Morrow, P. (2005). Organizational and client commitment among contracted employees. *Journal of Vocational Behaviour* 68(3) 416–431. doi: 10.1016/j.jvb.2005.10.002
- Hui, C., Lee, C., & Rousseau, D.M. (2004). Psychological contract and organizational citizenship behaviour in China: Investigating generalizability and instrumentality. *Journal of Applied Psychology* 89(2), 311-321. doi: 10.1037/0021-9010.89.2.311
- Kahlke, E. & Schmidt, V. (2002). *Arbetsanalys och personbedömning - att öka träffsäkerheten vid urval och rekrytering*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (2. uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Landy, F. J. & Conte, J. M. (2009). *Work in the 21st century: An introduction to industrial and organizational psychology*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Levinson, H., Price, C. R., Munden, K. J., Mandl, H. J., & Solley, C. M. (1962). Men, management, and mental health. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- McInnis, K. J., Meyer, J. P., & Feldman, S. (2008). Psychological contracts and their implications for commitment: A feature-based approach. *Journal of Vocational Behaviour* 74(2), 165-180. doi: 10.1016/j.jvb.2008.12.007
- Macneil, I. R. (1985). Relational contract: What we do and do not know. *Wisconsin Law Review* 3, 483–525. (elektronisk) Hämtad 23 maj 2011 från http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/wlr1985&div=25&g_sent=1&collection=journals

- McLean Parks, J., Kidder, D. L., & Gallagher, D. G. (1998). Fitting square pegs into round holes: mapping the domain of contingent work arrangements onto the psychological contract. *Journal of Organizational Behaviour*, 19, 697–730. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(1998)19:1+<697::AID-JOB974>3.0.CO;2-I
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behaviour* 61(1), 20–52. doi: 10.1006/jvbe.2001.1842
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. *Journal of Applied Psychology* 59(5), 603–609. doi: 10.1037/h0037335
- Robinson, S. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly* 41(4), 574–599. doi: 10.2307/2393868
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal* 2(2), 121–139. doi: 10.1007/BF01384942
- Rousseau, D. M. (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations. A study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behaviour* 11, 389–400. (elektronisk) Hämtad 23 maj 2011 från http://www.google.com/books?hl=sv&lr=&id=FG1qprRMUIEC&oi=fnd&pg=PR9&dq=psychological+contracts+of+individuals&ots=R0JDytSqF&sig=DaV5_wuzrCxQAgJhvTLst12vCjE#v=onepage&q=psychological%20contracts%20of%20individuals&f=false
- Rousseau, D. M. (1995). Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements. (elektronisk) Hämtad 23 maj 2011 från <http://www.google.com/books?hl=sv&lr=&id=FG1qprRMUIEC&oi=fnd&pg=PR9&dq=psychological+contracts&ots=R0JDytTl7B&sig=rdSVH7M-W3uXO-VoXjvCyTljGjM#v=onepage&q&f=false>
- Rousseau, D. M., & McLean Parks, J. (1993). The contracts of individuals and organizations. *Research in organizational behaviour* 15, 1–47. (elektronisk) Hämtad 23 maj 2011 från http://www.elsevier.com/wps/find/journaldescription.cws_home/714525/description#description
- Rousseau, D. M., & Schalk, R. (2000). Psychological contracts in employment: Cross-National Perspectives. (elektronisk) Hämtad 23 maj 2011 från <http://www.google.com/books?hl=sv&lr=&id=u5HUsrPGdCIC&oi=fnd&pg=PP11&dq=psychological+contract+cross+national&ots=0iwZdccP3q&sig=GUops-mNOjCqRBt933Aixw43-4o#v=onepage&q=psychological%20contract%20cross%20national&f=false>
- Rousseau, D. M., & Tijoriwala, S. A. (1998). Assessing psychological contracts: Issues, alternatives and measures. *Journal of Organizational Behaviour* 19, 679–695. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(1998)19:1+<679::AID-JOB971>3.0.CO;2-N

- Sels, L., Janssens, M., & Van den Brande, I. (2004). Assessing the nature of psychological contracts: A validation of six dimensions. *Journal of Organizational Behaviour* 25(4), 461–488. doi: 10.1002/job.250
- Shaughnessy, J. J., Zechmeister, E. B. & Zechmeister, J. S. (2009). *Research methods in psychology* (8. uppl.). Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Shore, L. M. & Barksdale, K. (1998). Examining degree of balance and level of obligation in the employment relationship: A social exchange approach. *Journal of Organizational Behaviour* 19, 731–744. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(1998)19:1+<731::AID-JOB969>3.0.CO;2-P
- Svartdal, F. (2001). *Psykologins forskningsmetoder – en introduktion*. Stockholm: Liber.
- Vetenskapsrådet. (2011). Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. (elektronisk) Hämtat 12 maj 2011 från http://www.ibl.liu.se/student/bvg/filarkiv/1.77549/Forskningsetiska_principer_fix.pdf
- Willig, C. (2008). *Introducing Qualitative Research in Psychology* (2. uppl.). Glasgow: Bell and Bain Ltd.
- Yukl, G. A. (2010). *Leadership in organizations* (7. uppl.). Upper Saddle River: Pearson Education.

Bilagor

Bilaga 1 - Intervjufrågor till deltagare

1. När du blev anställd så fick du ett skriftligt anställningsavtal där det står en del om vad som gäller för din anställning och vad du och din arbetsgivare förväntas uppfylla, t.ex. lön, semester, pensionsavsättningar och så vidare, eller hur?

Det kan även finnas förväntningar från organisationens sida och från din sida, som inte direkt är nedskrivna men som ändå kan vara viktiga. Vad är dina tankar om det?
(Samtliga dimensioner)

2. På vilket sätt har du inflytande över förändringar på arbetsplatsen som påverkar dig?
(Negotiation och Contract level)

3. I vilken grad upplever du att organisationen premierar långsiktighet i anställningsförhållanden?
(Time frame och Scope)

4. Hur är balansen mellan dina respektive arbetsgivarens intressen?
(Exchange symmetry)

5. Hur pass öppen och flexibel är din arbetsgivare för förändringar i era överenskommelser?
(Flexibility)

6. Hur aktiv har du varit i framarbetningen av dessa överenskommelser?
(Negotiation och Contract level)

7. Hur medvetna upplever du att dina och arbetsgivarens uttalade överenskommelser är?
(Tangibility, Explicitness och Formality)

Bilaga 2 - Information till dig som deltagare

Vi som står bakom undersökningen är två studenter som skriver vår kandidatuppsats i arbetspsykologi vid Lunds universitet. Vi skulle vilja undersöka vilka förväntningar som anställda upplever att organisationen/arbetsplatsen ställer på dem.

Detta kommer vi undersöka genom att genomföra en kvalitativ undersökning i form av intervjuer med frågor som rör området. Intervjuerna uppskattas vara i cirka 20 minuter per deltagare.

Vid Lunds Universitet följer man *Vetenskapsrådets Etiska riktlinjer*. Det är frivilligt att delta i studien och som deltagare kan du när som helst välja att avbryta intervjun. Som deltagare är du anonym och dina uppgifter behandlas konfidentiellt. Den information som samlas in via den kvalitativa undersökningen kommer endast att användas till sitt vetenskapliga syfte.

Den färdiga avhandlingen kommer att läsas av examinatorn, andra studenter inom kursen som en del av kursplanen samt publiceras på den elektroniska portalen *LUP* (Lund University Publications), en databas där avhandlingar och forskningspublikationer vid Lunds universitet finns samlade. Din identitet eller ditt unika bidrag till forskningsresultatet kommer inte att framgå i avhandlingen.

Har du frågor efter intervjun eller vill läsa den färdiga avhandlingen är du välkommen att kontakta oss:

Joanna Scherrer:

Telefonnummer: -

E-mail: -

Fanny Stephansson:

Telefonnummer: -

E-mail: -

Stort tack för din medverkan!