

Kerstin Isaksson & Katalin Bellaagh

Vem stöttar Nisse?

Socialt stöd bland uthyrd personal

Arbetsförhållandena för personal som ständigt byter arbetsplats är på många sätt annorlunda än i traditionella sk stationära arbeten. I denna fallstudie¹ av ett stort uthyrningsföretag var syftet att beskriva sociala relationer bland uthyrd personal och möjligheter att få stöd från uthyrningsföretag och kunder. Resultaten visar att arbetet som uthyrd präglas av många sociala möten och en bristande kontinuitet i relationerna. Viktiga faktorer för att trivas var förutom socialt stöd även känsla av trygghet och att frivilligt har sökt sig till branschen.

Det har skett en lavinartad utveckling inom den svenska bemanningsbranschen under det senaste decenniet. Utvecklingen är en del i en pågående förändring av anställningsförhållanden som är gemensam för många västländer (EU-rapport 1998; Tregaskies m fl 1998). En globalisering av företagsamhet, handel och marknader är en av de viktigaste orsakerna till denna utveckling. Ökad konkurrens har mötts med olika strategier och flexibilisering är ett nyckelord (Reilly 1998). "Just in time employment" har blivit något av en modetrend bland managementkonsulter och konsekvenserna är att företag söker minimera antalet fast anställda och tillfälliga upp- och nedgångar i produktionen med hjälp av till-

fälligt anställda av olika slag (Purcell & Purcell 1998). Bemanningsföretag tillhandahåller personal för tillfällig eller långvarig uthyrning men arbetar också på entreprenad med sk outsourcing, vilket innebär att delar av verksamheten överläts till ett bemanningsföretag på entreprenad.

Trots de senaste årens ökning är bemanningsbranschen i Sverige fortfarande en relativt liten sektor, den utgör 0,5 procent av arbetskraften (SPUR 1999). Majoriteten av de anställda är kvinnor och de vanligaste yrkena är receptionist, växeltelefonist och sekreterare, men också sjukvårdspersonal och industriarbetare har kommit att bli föremål för uthyrning.

Kerstin Isaksson är fil dr och leg psykolog, **Katalin Bellaagh** är fil kand, båda forskar vid Arbetslivsinstitutet.

1. Artikeln bygger delvis på resultat från två rapporter med titlarna "Uthyrd men fast anställd" och "Anställda i uthyrningsföretag – vilka trivs och vilka vill sluta?" skrivna av samma författare. För detaljer beträffande uppläggning och analys hänvisas till dessa (Bellaagh & Isaksson 1999; Isaksson & Bellaagh 1999). Undersökningen finansieras med anslag från Rådet för arbetslivsforskning.

Den största fackföreningen som organiserar uthyrningspersonal är HTF (Handels-tjänstemannaförbundet). Den fackliga anslutningen har varit relativt låg, och det har även funnits en stark facklig kritik mot anställnings- och arbetsvillkor inom branschen. Personalen hade i början många olika typer av anställningskontrakt där en del anställda kunde ha någon form av garantilön (ofta cirka 50 procent) varje månad, medan andra inte hade någon lön alls om de inte var uthyrda.

De främsta skälen till missnöje inom branschen (HTF 1996; SOU 1997:58) var tidigare den ekonomiska osäkerheten som sammanhängde med olika anställningsformer, att inte ha någon garantilön eller en alltför låg garanti. I början av 1998 slöts ett kollektivavtal mellan HTF och arbetsgivarna, som gav de anställda 75 procent garantilön, dvs 75 procent av den genomsnittliga timlönen för varje månad. En uppföljande enkät från HTF (HTF 1998) visade att nästan 90 procent av de anställda hade garantilön, vilket är en klar förbättring jämfört med tidigare. HTFs nya rapport visar även att det är 15 procent som föredrar att arbeta på personaluthyrningsföretag framför annan anställning, 43 procent uppger att de vill jobba inom denna bransch under en tid och 40 procent skulle föredra en permanent arbetsplats. 77 procent av de svarande anger att de trivs "mycket bra" eller "ganska bra" och det är knappt 10 procent som trivs "mycket dåligt" eller "ganska dåligt". Trots den stora andelen som trivs med att arbeta som uthyrd är den genomsnittliga anställningstiden bara cirka ett år. Det som åberopas av de fackliga representanterna som orsak till att folk slutar är ekonomiska frågor, önskan om månadslön, betalt på röda dagar, högre löner, eller åtminstone betald utbildning.

En nyligen publicerad norsk studie (Torp m fl 1998) visar att uthyrningsbranschen där har ungefär samma storlek som i Sverige. Personalomsättningen är också i Norge mycket hög och den genomsnittliga anställningstiden mindre än ett år. Orsakerna till detta ser man bl a i att medelåldern är låg och att branschen av de unga används som en väg till ett fast arbete.

Tidigare studier

Antalet internationella studier som undersöker bemanningsbranschen och de uthyrdas situation är begränsat men även här finns ett ökande intresse. I vissa länder har branschen en längre tradition och en betydligt större omfattning än i vårt land och här finns också en del undersökningar. Det gäller t ex USA (t ex Feldman m fl 1995; Pearce 1993), Israel (Krausz 1997; Krausz m fl 1995), och Japan (Gallagher & Futugami 1998). Ett återkommande resultat i dessa studier är att en mycket hög andel av personalen på lång sikt vill ha en traditionell fast anställning. Personalomsättningen är hög i alla länder även om villkoren varierar. Kontorsarbete är det vanligaste arbetet, kvinnodominansen är stor, och lönen är en vanlig källa till missnöje i alla länder.

Dessa studier visar vidare att de uthyrda inte är någon homogen grupp, varken när det gäller yrkestillhörighet, utbildning, ålder, arbetstillfredsställelse eller inställning till arbetet. En avgörande faktor för trivsel och inställning till arbetet tycks vara om man i huvudsak ser arbetet i uthyrningsbranschen som ett frivilligt val eller ej (Feldman m fl 1995; Krausz m fl 1995; Lee & Johnson 1991;).

Det finns relativt få studier som beskriver arbetsvillkor för uthyrd personal ur ett socialt perspektiv, t ex vad det innebär för

individens upplevelse av faktorer som belastning eller förutsättningar att få socialt stöd av arbetskamrater och chefer. Arbetsvillkoren skiljer sig avsevärt genom att man är "extern" på en arbetsplats och har andra villkor än de stationärt anställda. Dessutom måste man klara av att med jämna mellanrum byta arbetsledning och arbetskamrater. En annan sida i arbetet är att de uthyrda alltid har två chefer, en på uthyrningsföretaget och en på kundföretaget. I reklamfilmer för ett av Sveriges stora uthyrningsföretag beskrivs "Nisse från Manpower" som en duktig och trevlig person som kan kallas in vid behov men det finns också en antydning om ett hot för den fast anställda personalen. Från USA börjar det komma studier av arbetsplatser där personalen har olika anställningsformer som antyder en hel del svårigheter och källor till konflikter. Ett exempel är att de fast anställda får större ansvar och mer krävande arbetsuppgifter för att det tar tid att introducera inhyrd personal och att det är svårt att överlåta komplicerade arbetsuppgifter på tillfälligt anställda (Davis-Blake & Broschak 1998; Pearce 1993).

Arbetets sociala sida är väl utforskat inom traditionella, stationära arbeten och även inom arbeten som fordrar geografisk rörlighet av personalen. Viktiga faktorer i den psykosociala arbetsmiljön är arbetsbelastning och möjligheter till inflytande, ofta benämnda som krav och kontrollmöjligheter (Karasek & Teorell 1990). Arbetsrelaterat socialt stöd har beskrivits som en buffert mellan stress och ohälsa (Johnson 1986), men är även en viktig förutsättning för arbetstrivsel (Griffin & Bateman 1986).

House (1981) beskriver fyra olika typer av socialt stöd;

- emotionellt stöd (empati, lyssnande, omtanke m m);

- värderande stöd (t ex återkoppling, bekräftande);
- informativt stöd (t ex råd, direktiv, information) samt;
- instrumentellt stöd (hjälp med praktiskt arbete, avlastning m m).

Enligt en modell av House är det emotionellt stöd som utgör den viktigaste aspekten vid förebyggandet av arbetsrelaterad ohälsa medan instrumentellt stöd har den minsta betydelsen (House 1981).

Studiens syfte och undersöknings metodik

Syftet med studien är att beskriva de uthyrdas sociala relationer i arbetet och möjligheter att få stöd hos arbetskamrater, personalansvariga på uthyrningsföretaget och hos kunderna. Vidare att undersöka vilka inslag i arbetssituationen som är relaterade till variationer i socialt stöd och om de sociala relationerna i arbetet har betydelse för trivsel i arbetet. Studien bygger både på kvantitativt och kvalitativt bearbetade datamaterial insamlade vid ett av Sveriges största uthyrningsföretag.

Urval

Enkätundersökningen

Ett slumpmässigt urval bestående av 481 personer drogs från personalregistret vid ett av Sveriges största uthyrningsföretag. Frågeformulär skickades till de anställdas hemadresser tillsammans med ett frankerat svarskuvert adresserat direkt till forskargruppen. Den totala svarsandelen var 53 procent. Undersökningen genomfördes i november-december 1996. Urvalet drogs från två yrkesgrupper, kontorspersonal och ekonomer. Svarsandelen bland kontors-

personalen var 51 procent (n=159) och 54 procent (n=98) bland ekonomerna. Uppgifter om de som inte svarat saknades helt, men några antaganden om generaliserbarheten kan göras utifrån jämförelser med andra undersökningar. Medelåldern bland de svarande var 38 år vilket är något högre än andra studier som visar på en medelålder på 32–33 år (SOU 1997:58; HTF 1996). Medelanställningstiden bland dem som har besvarat enkäten var 18 månader, vilket överensstämmer väl med SOU rapporten, men är något högre än vad SPUR anger, nämligen att 50 procent arbetar högst nio månader inom branschen, ytterligare 33 procent arbetar ett till två år, och 17 procent stannar längre än tre år. HTF (1996) visar siffror på att det är hela 71 procent som är anställda i två år eller mindre, 11 procent mellan två och fem år och 16 procent har en anställning som varar längre än fem år. Den här undersökta gruppen hade således något högre medelålder och något längre anställningstid än genomsnittet i uthyrningsbranschen. Sannolikt kan det leda till en viss överrepresentation av personer som trivs relativt bra och därmed riskeras en snedvridning av resultaten av enkäten i positiv riktning. Tendensen förstärks sannolikt något av att andelen långvarigt anställda tenderar att bli överrepresenterade i ett tvärsnittsurval jämfört med personer med kort anställningstid.

Intervjuundersökningen

Urvalet av intervjupersoner gjordes bland dem som besvarade enkäten och som fortfarande arbetade i företaget på våren och sommaren 1998. 25 personer lottades ur två grupper av anställda som svarade ja respektive nej på följande enkätfråga: "Om Du kunde välja helt fritt skulle Du då välja att ha ett stationärt arbete?". Dessa grupper

benämns i fortsättningen som ofrivilliga (vill helst jobba stationärt, tolv personer), respektive frivilliga (vill helst jobba som uthyrd, nio personer). Av de 25 personer som lottades ut hade några lämnat företaget och ytterligare några gick inte att få kontakt med. Vid intervju tillfället hade alla en fast, sk tillsvidareanställning och var timavlönade med 75 procent garantilön. Två av de intervjuade är män, 19 är kvinnor vilket i stort sett motsvarar könsfördelningen inom företaget, men även inom branschen som helhet. Nio är ekonomer och elva har kontorsarbete (sekreterare, växeltelefonister, kundtjänstpersonal), elva personer har barn.

Frågor i enkät och intervju

Utfallsvariabler i den kvantitativa analysen av enkätsvaren var socialt stöd och arbets-trivsel:

Arbets-trivsel var ett medelvärde från tre frågor i frågeformuläret som avsåg att fånga upp individens känsla av trivsel i arbetet (t ex "Jag känner att jag trivs med mitt arbete på x-företaget"). Frågorna har utvecklats av Hellgren, Sjöberg och Sverke (1997).

Socialt stöd mättes med medelvärdet av fyra skalor i frågeformuläret (instrumentellt stöd, värderande stöd, känslomässigt stöd samt utanförskap). Exempelvis "Brukar Du få hjälp när Du är på uppdrag, då Du stöter på problem?" eller "När jag är på uppdrag känner jag mig inte som en i arbetsgruppen". Frågorna anpassades något för att passa denna undersökningsgrupp. Svartalternativen var 1 (nästan aldrig) till 5 (ofta).

Övriga variabler som användes i analysen var dels demografiska (som ålder, antal barn), personlighet, samt upplevelsen av olika aspekter i arbetsförhållandena, möjligheter till utveckling, lönen, antal uppdrag de sista sex månaderna, arbetsbelastning, upplevelse

av att ha två chefer, av kontakten med arbetskamraterna, av kontakten med den personalansvariga, samt upplevelse av otrygghet i anställningen.²

Reliabiliteten, dvs skalans tillförlitlighet mättes med Chronbach's alpha och var för samtliga skalor på en tillfredsställande nivå.³

Hierarkisk regressionsanalys⁴ av enkät-svaren gjordes därefter för att identifiera vilken roll olika förhållanden i de utlyrdas arbetsmiljö hade för upplevelsen av socialt stöd och för trivseln i arbetet. Även effekten av upplevd frivillighet ingick i analyserna, då respondenterna indelades i två grupper i enlighet med svaren på en fråga som löd "Om du kunde välja helt fritt, skulle Du då vilja ha ett stationärt arbete?" (ja/nej). 27 procent av de svarande (n=73) svarade att de helst ville jobba som utlyrda, medan resterande 73 procent (n=232) helst ville ha ett stationärt arbete.

Stegvis introduktion av grupper av variabler möjliggör dels kontroll för olika individkaraktäristika, dels klargörs samband mellan de olika faktorerna.

I *intervjuundersökningen* användes ett formulär med ett tjugotal frågor kring arbetsvillkor, social situation, personlighetsaspekter och relation mellan arbete och övrigt liv. Följande frågeområden användes för att få information om de utlyrdas sociala situation:

- Relationer med arbetskamrater på utlyrningsföretaget och hos kunden;
- Relationen med den personalansvariga (kontaktman på utlyrningsföretaget);
- I vilken utsträckning personalen kan få stöd från utlyrningsföretaget, kunden och den personalansvariga;
- Hur det upplevs att ha två chefer och ständigt nya arbetskamrater;
- Hur det skiljer sig att arbeta som ut-

lyrd jämfört med att ha ett stationärt arbete med hänsyn till ovan nämnda aspekter;

- Vilka för- och nackdelar det finns med att arbeta som utlyrd jämfört med en stationär placering.

De intervjusvar som citeras har valts ut för att visa generella mönster i svaren. För en mer ingående beskrivning av analysen hän-

2. *Personlighet* (neuroticism, emotionell stabilitet) mättes med en skala bestående av tio frågor utvecklad av Ekvall (Ekvall's Personality Scale, EPF). Skalan har validerats av Andersson (1997). Denna faktor mäter i vilken grad individen är lugn, stabil och självsäker, kontra om individen är orolig, osäker och känslig. Skalan består av tio påståenden (t ex "Negativa erfarenheter tar ofta överhanden i mitt tänkande" eller "Jag är i regel ganska ljus till sinnes") med ett svarsalternativ från 1 (helt osant för mig) till 5 (helt sant för mig). Reliabiliteten mättes med Chronbach's alpha och var 0,85.

För en mer noggrann beskrivning av de skalor som användes hänvisas till rapporten av Isaksson & Bellaagh (1999). I de flesta fall har genomsnittet av flera frågor redovisats som ett index på en skala mellan 1-5. De frågor som använts har vanligen använts i tidigare undersökningar men anpassats något för denna speciella undersökning.

3. Chronbach's alpha är ett allmänt känt mått inom det psykologiska forskningsfältet. Den mäter skalans interna konsistens, dvs reliabiliteten. Dess värden kan ligga mellan 0 och 1,0, där högre värden visar att skalan har en hög reliabilitet.

4. Hierarkisk regressionsanalys innebär att ett urval faktorer analyseras med avsikt att identifiera statistiskt säkerställda effekter av en linjär kombination av dessa variabler på en utfallsvariabel. I hierarkisk regressionsanalys introduceras variablerna stegvis i grupper och analysen ger uppgifter om andelen förklarad varians i utfallsvariabeln för alla variablerna i respektive steg. I varje steg hålls tidigare introducerade variabler konstanta och analysen visar om de nya variablerna bidrar med något ytterligare förklaringsvärde.

visas till den tidigare nämnda rapporten (Bellaagh & Isaksson 1999).

Enkätundersökningens resultat

De uthyrda redovisar ett medelvärde på 3,5 (på en 5-gradig skala) i svaren på skalorna som mäter socialt stöd. Detta är något lägre än vad t ex Hovmark och Thomsson (1995) fann vid jämförelser mellan två grupper av anställda inom traditionella yrken, där vårdpersonal såsom sjuksköterskor, undersköterskor m m hade ett medelvärde på 3,75 och ingenjörer och tekniker uppvisade ett medelvärde på 3,62.

Tabell 1 visar resultaten av den första regressionsanalysen vars syfte var att identifiera faktorer i arbetsvillkoren som kunde förklara variationen i upplevelse av socialt stöd.

I steg 2 av analysen där bakgrundsfaktorerna hålls konstanta finns två signifikanta faktorer som predicerar upplevelsen av

socialt stöd. Det är dels om man anser sig ha problem med att ha två chefer och dels hur nöjd man är med lönen. Antal uppdrag, som är signifikant i första steget är förmodligen indirekt relaterat till upplevelse av stöd via frågorna som rör problem med att ha två chefer. Det innebär att personer som inte tycker det är något problem att ha två chefer också upplever en högre grad av socialt stöd. Vare sig kontakten med arbetskamrater eller personalansvarig (PA) slår igenom på samma sätt.

Nästa steg i analyserna var att undersöka om socialt stöd hade någon effekt när det gällde en mer generell värdering av arbetstrivsel. Här användes ett sammanslaget mått på socialt stöd. *Tabell 2* visar resultaten av den hierarkiska regressionsanalys som gjordes för att identifiera förklarande faktorer för trivsel i arbetet.

Utbildning och personlighet är de två individfaktorer som har betydelse. Riktningen på sambanden visar att det tycks vara

Tabell 1. Hierarkisk regressionsanalys av prediktorer för socialt stöd (n=240).

	Steg 1		Steg 2	
	Beta	t	Beta	t
Ålder	-,06	-0,9	-,06	-0,9
Antal barn	,07	1,1	,06	1,0
Antal uppdrag	-,14	-2,2*	-,10	-1,7
Personlighet	,14	2,1*	,06	0,9
Utveckling			,13	1,9
Nöjd med lönen			-,12	-2,0*
Arbetsbelastning			-,06	-0,9
Problem med två chefer			-,18	-2,6**
Kontakt med arbetskamrater			,08	1,3
Kontakt med PA			,10	1,5
R ²	,04		,15	
F	2,81*		3,97***	
Df	4 (239)		10 (239)	

*=p<0,05, **=p<0,01, ***=p<0,001

lågutbildade som trivs bättre. Tabellen visar vidare att samtliga faktorer som mäter arbetsförhållandena är signifikanta och således viktiga för arbetstrivseln bland uthyrd personal. Om man frivilligt sökt sig till uthyrningsbranschen och inte har akademisk utbildning tycks det finnas en större sannolikhet att man trivs och stannar kvar i arbetet som uthyrd. Även arbetsvillkoren är direkt relaterade till arbetstrivsel. Socialt stöd är en viktig faktor, men framförallt tycks möjligheter till utveckling i arbetet betraktas som viktiga. Känslan av trygghet har likaså stor betydelse.

Intervjuundersökningens resultat

De uthyrda beskriver sin sociala situation i termer av både *många sociala möten och bristande innehåll och kontinuitet i relationerna*. Utmärkande för de uthyrdas sociala situation är att dessa två aspekter är närvarande

samtidigt i deras vardag, dvs samtidigt som de ständigt möter nya kontakter hinner de sällan etablera några djupare eller mer långvariga relationer varken med de personalansvariga, med andra uthyrda eller med personal på kundföretagen.

Att träffa nya människor upplevs av de flesta som positivt, berikande och socialt utvecklande och många gånger som en utmaning. Samtidigt beskrivs bristen på kontinuitet i relationerna och bristen på tillhörighet av många som påfrestande i längden vilket ibland kan leda till en känsla av utanförskap.

Åsa,⁵ sekreterare 50 år, beskriver de sociala relationerna som en utmaning:

Fördelen med att jobba på uthyrningsföretag är att träffa andra människor. Man får vara på massor med företag,

5. Observera att alla namn är fingerade.

Tabell 2. Hierarkisk regressionsanalys av prediktorer för arbetstrivsel (n=242)

	Steg 1		Steg 2		Steg 3	
	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Ålder	-,18	-2,8**	-,04	-0,8	-,05	-1,1
Utbildning	-,13	-2,0*	-,15	-3,1**	-,15	-3,1**
Yrke	-,06	-1,0	,05	0,9	,05	1,0
Antal barn	-,07	-0,1	-,07	-1,4	-,09	-1,7
Personlighet	,28	4,3***	,15	3,1**	,15	3,1**
Utveckling			,38	7,4***	,38	7,3***
Nöjd med lön			,20	4,0***	,19	3,7***
Arbetsbelastning			-,11	-2,2*	-,10	-2,0*
Otrygghet			-,40	-6,9***	-,30	-5,6***
Stöd			,16	3,2**	,15	3,1**
Frivilligt/ej					,12	2,3*
R ²	,11		,49		,51	
F	5,6***		22,5***		21,3***	
Df	5 (242)		10 (242)		11 (242)	

*=p<0,05, **=p<0,01, ***=p<0,001

företag som man har aldrig hört talas om förut, och sätts ju alltid på prov på nåt sätt. Jag tycker att det är roligt, när man kommer till ett nytt företag att få reda på, vad är det här för nåt, vad är det här för människor, vad ska jag hjälpa dem med, jag tycker det är mycket positivt.

Anna, sekreterare i 50-års åldern, beskriver nackdelarna med följande ganska bittra ord:

Har man jobbat fast i en organisation en längre tid då har man skaffat sig ett rykte, man har ett namn, man är nån i en hierarki. Det märkte jag när jag inte var där längre att det betyder väldigt mycket. Här är man ingen och man har liksom inget värde och det är också något som jag inte tänkt på förut.

Lisa, sekreterare 40 år, beskriver samma känsla på följande sätt:

Jag har ingen riktig kontakt med någon på uthyrningsföretaget. [Intervjuare: Är detta nåt du saknar?] Mycket, man blir arbetskamrat med dem man jobbar med, sen blir man väldigt lojal mot dem på arbetsplatsen, sen är det bye-bye. Det känns tungt, det är jobbigt. Sedan kommer man till ett nytt ställe, bara att hitta toaletten kan vara jobbigt.

Ett annat viktigt inslag i den speciella sociala situation som de uthyrda delar är *bristen på fördjupad och återkommande kontakt med uthyrningsföretaget*. Kontaktmannen, den personalansvarige (PA), som ansvarar för placeringar för en mindre grupp av uthyrda, har här en nyckelroll. Det framkom tydligt av intervjuerna att den personalansvarige ses som den viktigaste länken mellan uthyrningsföretaget och den uthyrda. En uthyrd befinner sig i en mycket utsatt situation när det gäller möjligheter till sociala kontakter. Hon ska balansera mellan att vara trevlig

och effektiv hos kunden samtidigt som hon ska vara ganska anonym och representera uthyrningsfirman. Varje personalansvarig personifierar uthyrningsföretaget för den uthyrda samtidigt som den uthyrda personifierar uthyrningsföretaget inför kunden

Barbro, kontorist 30 år, beskriver sin kontakt med den personalansvarige (PA:n) så här:

De byter PA för ofta, jag får inte den kontakt jag tycker man behöver. När de byter så här får man börja om från början, de vet inte vem jag är, vad jag står för.

Kristina, ekonom 50 år, berättar på frågan om hennes relation med sin PA som följer:

Korta stunder pratar vi i telefon med varandra, det kan vara om lön, ja t ex om man vill eller inte vill förlänga uppdrag, det är väldigt hastigt. [Intervjuare: Ringer de själva också?] Det har hänt att de ringt vid början av nåt uppdrag, men det är också hastigt, den kontakten saknar jag verkligen. Man kan få för sig att man har gjort nånting, att det handlar om nån personlig sak, men det handlar antagligen bara om att hon är pressad, att hon har väldigt mycket att göra, att de allmänt har en sån attityd. Men just för att undvika missförstånd är det ännu viktigare att man avsätter tid när man bara pratar en timme eller fikar tillsammans för att få en lite mer personlig kontakt. Man är trots allt rätt så utlämnad, och om man inte har förmåga att knyta kontakter där man är så är man oerhört ensam.

Många av intervjuerna vittnar om en ambivalens när det gäller de sociala sidorna av arbetet. Flera uppger att de valt ett ambulterande arbete som uthyrd efter dåliga erfarenheter från en fast anställning. Det

framstod som en bra lösning för att slippa konflikter och alltför nära kollegiala relationer och ett betungande stort ansvar i ett företag. Samtidigt kan de beskriva att detta val har haft ett smärtsamt pris i form av brist på delaktighet både när det gäller organisatoriska frågor i uthyrningsföretaget och vid kundföretaget. Efter en tid saknar många också den förlorade kontinuiteten i form av dagliga kontakter med kollegor.

Anna, sekreterare i 50-års åldern, beskriver detta på följande sätt:

Det är en glasvägg mellan mig och de som är där [kollegor på kundföretaget]. [Intervjuare: Upplever du detta som jobbigt?] Ja, i början tyckte jag det var bra, för då kom jag från en dålig arbetsplats och hade behov av att inte komma alltför nära, men sen tyckte jag att det är lite störande faktiskt därför att det påverkar jobbet. Man får inte heller all information man skulle behöva ha, man får oftast inte vara med vid informationstillfällen. Man kommer dit, man ska göra ett jobb, ersätta någon, och man ska hugga i med detsamma, helst utan introduktion, det är sällan man får det. Man ska in och hugga in direkt, och man känner att man är någon som kommer extra som inte behöver någon social kontakt med folk, och man kan inte heller lägga sig i jobbet för mycket. Man kan inte ha synpunkter på hur man förväntas organisera jobbet.

Detta citat vittnar inte bara om vilket pris man ibland måste betala för att frigöra sig från negativa erfarenheter, utan visar även att man kan ändra sina prioriteringar. Även om man frivilligt valde att börja på ett uthyrningsföretag, så är det möjligt att man ändrar inställning och vill få ut något annat av arbetet efter en tid.

Ett annat uttryck som de uthyrda ofta använder för att beskriva sin sociala situation är *behov av återkoppling*. Ordet återkoppling står för en korrekt och precis information om hur andra ser på det arbete man gör. En sådan återkoppling förväntas oftast komma från arbetsgivaren. När det gäller de uthyrda är situationen annorlunda. I och med att de inte har särskilt tät kontakt med uthyrningsföretaget finns inte heller någon förutsättning för återkoppling. Å andra sidan får de uppskattning från kunderna och kan vittna om en stark känsla av att vara behövda och uppskattade, till och med i större utsträckning än vad de någonsin känt som fast anställda hos en och samma arbetsgivare.

Lena, sekreterare 45 år, beskriver detta på följande vis:

Man ser på många företag att man kan vara anställd och bara gå omkring, medan man som inhyrd får en arbetsuppgift som måste göras och det syns om den blir gjord. Oftast får man beröm också, och det är skojigt. Jag tycker att jag ser att man får mer uppskattning om man kommer som inhyrd än den vanliga personalen får. Även om de jobbar mycket och bra, så är det ingen som säger nåt till dem.

I beskrivningen av de uthyrdas sociala situation används flera begrepp som återfinns inom forskningen om arbetstillfredsställelse. En sådan aspekt är återkoppling, en annan är ledarskapets betydelse. Båda dessa aspekter får dock en annan innebörd när man beskriver uthyrd personal. Återkoppling får de uthyrda hos kunderna och frågan om ledarskapets betydelse kommer upp när man pratar om de personalansvariga.

När vi jämför olika yrkeskategorier i undersökningen är den enda märkbara skillnaden att ekonomer oftare än kontorister

känner samhörighet med sina kollegor vid kundföretaget, kontorister uppper oftare en känsla av utanförskap än ekonomerna. Detta kan förklaras av att ekonomerna i allmänhet stannar längre tid hos en och samma kund, vilket ger dem möjlighet att etablera något djupare kontakter med arbetskamrater hos kunderna. Samtidigt kan detta leda till att det är mer smärtsamt för dem att bryta upp än vad det kan vara efter ett kortare uppdrag.

Slutsatser och diskussion

En generell slutsats från samtliga delrapporter är, i likhet med andra studier av uthyrningsbranschen, att de uthyrda ofta trivs bra med sitt arbete samtidigt som en betydande andel helst skulle vilja arbeta stationärt. En upplevelse av att frivilligt ha sökt sig till uthyrningsarbete var viktig när det gällde den allmänna trivseln. De som upplevde problem med att ha två chefer upplevde också oftare än andra att det sociala stödet var lågt. Bland arbetsvillkoren var det framförallt känslan av trygghet och att man var nöjd med lönen som var viktiga för trivseln. Bland de psykosociala arbetsförhållandena framstod möjligheter till lärande och utveckling i arbetet som en av de viktigaste faktorerna. Även upplevelse av socialt stöd från personalansvariga var viktiga för trivseln.

Betydelsen av dessa inslag i den psykosociala arbetsmiljön kvarstår även när hänsyn tas till vissa personlighetsskillnader. Det är uppenbarligen en kombination av faktorer som har betydelse, både sådana som rör arbetsbelastning och stöd i de vardagliga arbetsuppgifterna och flera faktorer som rör mer övergripande villkor och liknar det som Siegrist (1996) benämner balans mellan arbetsinsats och belöning (effort-reward).

Det kan tyckas motsägelsefullt att personalen trivs bra men ändå slutar i så stor

omfattning. Det finns en rad förklaringar till det. Dels är bemanningsbranschen för många en genomgångsbransch där man trivs och arbetar under en tid för att sedan gå vidare. Dels har det varit relativt lätt att få ett fast arbete efter en period som uthyrd. De som deltog i vår undersökning visade sig ha varit anställda längre än genomsnittet i branschen och med stor sannolikhet stannat kvar för att de trivs relativt bra. Bortfallet och tvärsnittsurvalet gör att en möjlig felkälla i vår undersökning är en högre andel svarande med relativt lång anställningstid som kan ge en begränsning i generaliserbarheten för resultaten från enkäten.

I intervjuerna ges en mycket tydlig inblick i hur arbetsförhållandena skiljer sig för uthyrd "extern" personal och fast anställd "stationär" personal. Ett exempel är att betydelsen av socialt stöd uppvisar samma roll som förklarande faktor för arbetstrivsel i de här presenterade analyserna som i flertalet andra studier. Men skillnaderna i möjligheterna att erhålla socialt stöd är betydande, vilket framgår i intervjuerna. I en traditionell fast anställning finns en kontinuitet i relationerna till arbetskamrater som utgör den kanske viktigaste källan till emotionellt stöd. Denna källa saknas i stort sett helt för de uthyrda. Kontinuiteten för dem utgörs av kontakt med en personalansvarig vid uthyrningsföretaget som förväntas uppfylla alla förväntningar på olika former av stöd som man behöver för att trivas och må bra i sitt arbete.

Det tycks finnas flera undergrupper bland personalen i bemanningsbranschen. Det är dels de som sökte sig till branschen för att de just då inte kunde få ett stationärt arbete, dels en grupp som var positiva när de anställdes men ändrat uppfattning efter en tid. Ett viktigt skäl till att de ändrar inställning är avsaknaden av kontinuitet i de

sociala relationerna. En studie av Robinson, Kraatz och Rosseau (1994) visade i en longitudinell uppföljning av nyanställda att sociala relationer tenderade att få en ökad betydelse för arbetstrivseln efter en tid. En tredje grupp utgörs av anställda som vill ha ett flexibelt arbete där man kan variera arbetstiden på olika uppdrag och söker uppnå en balans mellan arbete och övrigt liv. Situationen och behoven förändras också i olika livsfaser och detta gör att prioriteringar av vad som är viktiga inslag i arbetet också kan förändras.

Allvin m fl (1998) fann, i en studie om arbetets nya gränser, att nya "gränslösa" arbetsvillkor gör arbetet mer öppet och oförutsägbart och många gånger otryggt och personbundet. Dessa resultat är delvis tillämpbara även för de uthyrda. I deras arbetssituation finns både oförutsägbarhet och en viss otrygghet, samtidigt som den kräver personbundna kompetenser. Dessa mekanismer verkar på flera olika plan. In- för varje ny placering är det ovisst vad uppdraget kommer att innebära och var det kommer att äga rum. Varje persons skicklighet värderas dessutom om och om igen vid varje ny uthyrning. En annan och minst lika viktig aspekt är oförutsägbarheten i de sociala relationerna som innebär att man aldrig vet vilka man kommer att möta och arbeta med nästa gång.

Forskningen kring socialt stöd visar att människan är beroende av sociala relationer, särskilt emotionellt stöd för att kunna undvika eller hantera stress och kunna förbli frisk (se t ex House 1981). Det är svårt för en personalansvarig att kunna lära känna sina uthyrda på det sätt som de anställda själva vill. Relationer kräver tid och kontinuitet. Cheferna på kundföretagen har inte förutsättningar att fylla behoven av stöd eftersom det handlar om anställda som är

på arbetsplatsen under en begränsad period. Det sociala ansvaret måste i första hand tas av uthyrningsföretaget som har det största ansvaret för sina anställdas arbetsmiljö. Det handlar om personer som är självständiga, men trots det vill de ha någon som de kan vända sig till.

Referenser

- Allvin M, Aronsson G, Hagström T, Johansson G, Lundberg U & Skärstrand E (1998) *Gränslöst arbete eller arbetets nya gränser*. Arbete och Hälsa 1998:21, Arbetslivsinstitutet, Solna.
- Anderson L (1997) *Femfaktormodellen inom personlighetsteori*. C-uppsats från Psykologiska institutionen, Stockholms universitet.
- Bellaagh K & Isaksson K (1999) *Uthyrd men fast anställd*. Arbete och Hälsa 1999:6, Arbetslivsinstitutet, Solna.
- Davis-Blake A, Broschak J (1998) "The Divergence of Macro-Structure and Micro-Dynamics: The Effects of Contingent Work and Outsourcing on Workplace Dynamics." Paper presented at the Academy of Management meetings, San Diego, CA.
- EU-rapport (1998) "The Growth of Precarious Employment in Europe." European Institute for Improvement of Living and Working Conditions, Dublin.
- Feldman D, Doeringhaus H & Turnley W (1995) "Managing Temporary Workers: A Permanent HRM Challenge." *Organizational Dynamics*, s 49-63.
- Gallagher D & Futagami S (1998) "Commitment to Agency, Client and Work: A Study of Temporary Help Workers in Japan." Paper presented at the Academy of Management meetings, San Diego, CA.
- Griffin R W & Bateman T S (1986) "Job Satisfaction and Organisational Commitment." I Cooper C L & Robertson I T (red) *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Chichester: John Wiley, s 157-188.
- Hellgren J, Sjöberg A & Sverke M (1997) "Intentions to quit: Effects of job satisfaction and job perceptions." I Avallone F Arnold J & de Witte K (red) *Feelings Work in Europe*. Milano, Guerini, s 415-423.

- Hovmark S & Thomsson H (1995) ASK – ett frågeformulär för att mäta arbetsbelastning, socialt stöd, kontroll och kompetens i arbetslivet. Rapport nr 86, Psykologiska institutionen, Stockholms universitet.
- HTF (1996) "Personaluthyrning. En undersökning bland anställda hos personaluthyrningsföretagen." Rapport, HTF, Stockholm.
- HTF (1998) "Uthyrning av arbetskraft. En undersökning bland HTFs medlemmar anställda i uthyrningsbranschen – våren 1998." Rapport, HTF, Stockholm.
- House J (1981) *Work, Stress and Social Support*. Addison: Reading Mass, Wesley.
- Isaksson K & Bellaagh K (1999) *Anställda i ut-hyrningsföretag. Vilka trivs och vilka vill sluta?* Arbete och Hälsa 1999:7, Arbetslivsinstitutet, Solna.
- Johnson J V (1986) *The Impact of Workplace Social Support, Job Demands and Work Control upon Cardiovascular Disease in Sweden*. Doktorsavhandling, Psykologiska institutionen, Stockholms universitet.
- Karasek R & Theorell T (1990) *Healthy Work*. Basic Books Inc. New York.
- Krausz M (1997) "Effects of Short and Long Term Preferences for Temporary Work upon Psychological Outcomes." Paper presented at the 8th Congress of Work and Organizational Psychology, Bussolengo, Italy.
- Krausz M, Brandwein T & Fox S (1995) "Work Attitudes and Emotional Responses of Permanent, Voluntary and Involuntary Temporary Help Employees: An Exploratory Study." *Applied Psychology: An international Review*, 44: 217–232.
- Lee T & Johnsson D (1991) "The effects of Work Schedule and Employment Status on the Organizational Commitment and Job Satisfaction of Full Versus Part Time employees." *Journal of Vocational Behaviour*, 38, s 208–224.
- Pearce J L (1993) "Towards an Organizational Behavior of Contract Laborers: Their Psychological Involvement and Effects on Employee Co-Workers." *Academy of Management Journal*; 36: s 1082–1096.
- Purcell K & Purcell J (1998) "In-sourcing, Out-sourcing, and the Growth of Contingent Labour as Evidence of Flexible Employment Strategies." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 7, s 39–59.
- Reilly P (1998) "Balancing Flexibility – Meeting the Interests of Employer and Employee." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 7, s 7–22.
- Robinson S, Kraatz M & Rousseau D (1994) "Changing Obligations and the Psychological Contract: A Longitudinal Study." *Academy of Management Journal*, vol. 37, s 137–152.
- SOU (1997) *Personaluthyrning*. Fritzes. Stockholm 1997:58.
- SPUR (1999) Svenska Personaluthyrnings- och rekryteringsförbundet. Uppgifter om bemanningsbranschens storlek 99 09 23. Hemsida <http://www.spur.se>.
- Siegrist J (1996) "Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions." *Journal of Occupational Health Psychology*, s 27–41.
- Torp H, Schöne P, Olsen KM (1998) *Vikarer som leies ut: Hvem er de og hvilke arbeidsvilkår har de?* Rapport nr 11, Institutt for samfunnsforskning, Oslo.
- Tregaskis O, Brewster C, Mayne L & Hegewisch A (1998) "Flexible Working in Europe: The Evidence and the Implications." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 7, s 61–78.