



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV  
Avdelningen för arbetshälsvetenskap och psykologi

---

# Personliga assistenters upplevelse av deras psykologiska kontrakt

Emmy Aho och Sofia Johansson

2019

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp  
Psykologi  
Personal- och arbetslivsprogrammet  
Examensarbete

Handledare: Niklas Halin  
Examinator: Mårten Eriksson

---

## Sammanfattning

Syftet med studien var att undersöka hur personliga assistenter upplever sitt psykologiska kontrakt samt på vilket sätt det psykologiska kontraktet upplevs vara uppfyllt gentemot deras arbetsledare eller närmaste chef. En kvalitativ metod användes och sju intervjuer genomfördes med personliga assistenter från olika arbetsplatser. Intervjuerna analyserades med tematisk analys vilket resulterade i följande fem huvudteman: Förväntningar, personlig men inte privat, vad står egentligen i kontraktet, hur människor ser på yrket och uppfyllelse.

Sammanfattningsvis blev huvudresultatet att de personliga assistenterna upplevde att det interna psykologiska kontraktet bestod av relationen till brukaren eller arbetsgivaren samt närheten till arbetsgivaren. Respondenterna upplevde att innehållet i det externa psykologiska kontraktet bestod av arbetsuppgifternas utformning, anställningstrygghet, arbetstider och yrkets attraktivitet. Majoriteten av respondenterna upplevde att det interna och externa psykologiska kontraktet uppfylldes. Ingen av respondenterna ansåg att det interna och externa psykologiska kontraktet inte alls uppfylldes.

**Nyckelord:** Internt psykologiskt kontrakt, externt psykologiskt kontrakt, personlig assistent.

## **Title: Personal care assistants' thoughts on their psychological contract**

### **Abstract**

The purpose of the study was to examine how personal assistants experience their psychological contract and how the psychological contract was fulfilled against their supervisor or manager. A qualitative method was used and seven interviews were conducted with personal care assistants from various workplaces. The interviews were analysed with thematic analysis and resulted in five main themes. Expectations, personal but not private, what really stands in the contract, how people look at the profession and fulfilment. In conclusion, the main result was that the personal care assistants experienced that the internal psychological contract consisted of the relation to the supervisor or manager and the accessibility to the employer. The personal care assistants felt that the contents of the external psychological contract consisted of the work duties, employment security, working hours and the attractiveness of the profession. The majority of the respondents felt that the internal and external psychological contract was fulfilled. None of the respondents considered that the internal and external psychological contract was not fulfilled at all.

**Keywords:** Internal psychological contract, external psychological contract, personal care assistant.

## **Förord**

Vi vill tacka alla personer som gjort det möjligt för oss att genomföra denna studie. Stort tack till vår handledare Niklas som gett oss konstruktiv kritik under processen, varit hjälpsam och gett oss sin tid. Ett stort tack går självklart också till alla respondenter och till de personer som varit delaktiga i att tipsa om respondenter till studien.

*Gävle, maj 2019*

*Emmy Aho och Sofia Johansson*

## Introduktion

### Interna och externa faktorer i det psykologiska kontraktet på arbetet

Rousseau, Hansen och Tomprou (2018) förklarar det psykologiska kontraktet likt en sammansättning av tankar hos en individ. Tankarna består av uppfattningar av en annan parts skyldigheter mot individen. Dessa skyldigheter är uppdelade i interna och externa delar som hör till individens psykologiska kontrakt. Det interna psykologiska kontraktet berör tidigare upplevelser. Exempelvis sociala aktiviteter, atmosfär på arbetsplatsen och möjlighet för karriärutveckling. Rousseau et al., (2018) förklarar vidare att både det interna och det externa psykologiska kontraktet innehåller förväntningar arbetstagaren tror arbetsgivaren har, samt förväntningar arbetsgivaren tror att arbetstagaren har. Det externa psykologiska kontraktet berör anställningsavtalet, det vill säga vad arbetsgivaren och arbetstagaren har kommit överens om i ett skriftligt avtal (Rousseau et al., 2018).

Reinmann och Guzy (2017) menar att det psykologiska kontraktet innehåller exempelvis arbetstid, lön, sociala aktiviteter och möjlighet för karriärutveckling, de gör dock ingen uppdelning i interna eller externa delar av det psykologiska kontraktet som Rousseau et al. (2018) gör.

### Det psykologiska kontraktet mellan arbetsgivare och arbetstagare

Rousseau och Carneige (2001) skriver att arbetsgivare och arbetstagare skapar ett psykologiskt kontrakt med utgångspunkt i sin egen tro angående skyldigheter och förväntningar sinsemellan de nämnda parterna. Det här kan betyda att en arbetstagare antar att hen erhåller ett antal skyldigheter mot arbetsgivaren. Exempelvis att visa sig lojal, att arbeta övertid eller att utföra arbetsuppgifter som inte står med i anställningsavtalet. Rousseau (1990) menar att arbetstagaren sedan förväntar sig någonting likvärdigt tillbaka, vilket exempelvis kan vara anställningstrygghet, högre lön eller annan förmån. Robinson och Morrison (1995) uppmärksammar att det är viktigt att både arbetstagare och arbetsgivare förstår hur respektive part tolkar förväntningar, skyldigheter och rättigheter i anställningsrelationen för att öka medvetenheten i det psykologiska kontraktet. Medvetenheten hos båda parter kan resultera i att arbetstagaren och arbetsgivaren får en större förståelse för varandra och då minskar missförstånd i arbetet, exempelvis att en part inte gör en arbetsuppgift för att personen inte vet om att uppgiften ska göras.

Rousseau et al., (2018) menar på att det finns oenigheter i tidigare studier angående vilka faktorer det psykologiska kontraktet kan påverkas av. Tidigare studier är dock överens

om att det finns tre relevanta områden som påverkar det psykologiska kontraktet. De tre områdena är; förväntningar, löften och skyldigheter. Förväntningar innebär förhoppningar en part kan ha på en annan part, exempelvis att arbetstagaren förväntar sig lönehöjning varje år vid bra genomfört arbete under året. Löften innebär att två parter ingår en förbindelse att uppnå ett visst ting. En skyldighet innebär exempelvis att en part har en plikt och ett ansvar gentemot en person eller exempelvis mot en arbetsgivare (Rousseau et al., 2018). Enligt Henderson, Wayne, Bommer, Shore och Tetrick (2008) påverkas det psykologiska kontraktet olika beroende på vilka förväntningar som finns hos en individ, samt vilka löften parterna har skapat och vilka skyldigheter parterna har gentemot varandra.

Rousseau, Hansen och Tomprou (2018) skriver att mycket av den forskning som finns har studerat det psykologiska kontraktets relation mellan arbetstagare och arbetsgivare vid en viss tidpunkt utan uppföljning. Men det psykologiska kontraktet kan påverkas över tid vilket innebär att det psykologiska kontraktet inte behöver vara statiskt utan kan vara dynamiskt, i den bemärkelse att vissa förväntningar och skyldigheter kan ändras med tiden.

### **Positiva och negativa aspekter av ett psykologiskt kontrakt**

Enligt Reimann och Guzy (2017) kan det psykologiska kontraktet inte uppfyllas om en anställd anser att skyldigheterna hen har mot organisationen inte är uppfyllt. Ett ej uppfyllt psykologiskt kontrakt kan leda till ett flertal negativa konsekvenser, några exempel på negativa konsekvenser är bland annat stress på arbetsplatsen, sämre arbetsmiljö och sämre hälsa på arbetsplatsen. Reimann och Guzy (2017) har vidare kommit fram till att om en medarbetare inte har ett uppfyllt psykologiskt kontrakt kommer medarbetaren att få en större negativ inverkan på hälsan än om medarbetaren har ett mer uppfyllt psykologiskt kontrakt. Den negativa inverkan ett ej uppfyllt kontrakt får på hälsan är större än den motsvarande positiva effekten på hälsan som ett uppfyllt kontrakt får. Cheung, Wong och Yuan Yuan (2017) menar att desto högre tilliten är mellan arbetsgivare och arbetstagare, desto bättre uppfylls det psykologiska kontraktet, vilket i sin tur kan leda till bättre prestation och motivation för arbetstagaren till att utföra sina arbetsuppgifter. Resultatet i Cheung et al. (2017) studie visar också att ju mer arbetsgivaren litar på sina arbetstagare, litar även arbetstagarna mer på sina arbetsgivare.

Reinman och Guzy (2017) uppmanar organisationer att fokusera på de subjektiva aspekterna av anställningsförhållandena. Vi tolkar att de subjektiva aspekterna skulle kunna

vara förväntningar två parter har på varandra, vilket kan ingå i det interna psykologiska kontraktet. Att en arbetsplats fokuserar på det psykologiska kontraktet kan innebära att fokusera på de subjektiva aspekterna, exempelvis att arbetsgivaren på en arbetsplats skulle kunna fråga medarbetarna vad de förväntar sig att få i lön. Reimann och Guzy (2017) menar på att ett uppfyllt psykologiskt kontrakt leder till god psykisk- och mental hälsa hos medarbetare och det har en koppling till större ekonomisk vinst i organisationer. Relationen mellan en anställd, den anställdes organisation och den anställdes arbetsgivare har också ett samband till uppfyllelsen av det psykologiska kontraktet (Reimann & Guzy, 2017). Exempelvis tolkar vi att relationen mellan parterna kan påverka upplevelsen av hur det psykologiska kontraktets uppfylls, både negativt och positivt, exempelvis kan en dålig relation mellan den anställda och arbetsgivaren leda till att parterna upplever att det psykologiska kontraktet inte uppfylls.

Enligt Rousseau och Carneige (2001) kan en uppfyllelse av det psykologiska kontraktet innebära att anställningsrelationen påverkas positivt mellan arbetsgivare och arbetstagare. Detta leder till att anställda i större grad vill arbeta kvar. Reinmann och Guzy (2017) menar att om ett psykologiskt kontrakt ska uppfyllas borde det finnas en effektiv kommunikation mellan en anställd och arbetsgivare. Kommunikationen mellan en anställd och en arbetsgivare är en avgörande indikator på vilket sätt ett psykologiskt kontrakt är uppfyllt (Conway & Briner, 2009). Enligt Reinmann och Guzy (2009) kan en organisation med fördel presentera sina förväntningar på framtida medarbetare redan i annonsen vid nyanställningar samt vid introduktion. Syftet är att öka tydligheten kring innebörden av förväntningarna mellan arbetsgivaren och arbetstagaren. När förväntningarna mellan arbetsgivare och arbetstagare matchar varandra ökar chansen till ett uppfyllt psykologiskt kontrakt och därmed minskar risken för att det psykologiska kontraktet inte uppfylls. Reinmann och Guzy (2017) är således tydliga med att det finns en koppling mellan ett uppfyllt psykologiskt kontrakt och god hälsa hos de anställda på en organisation.

### **Personliga assistenter**

Enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS, SFS 1993:387) kan personer med funktionsnedsättningar och grundläggande behov ha rätt till en personlig assistent genom kommunen eller försäkringskassan. Det krävs enligt Stiftarna av Independent Living i Sverige (2016) ingen utbildning för att arbeta som personlig assistent. Däremot kan arbetsgivaren tillhandahålla utbildning inför ett aktuellt jobb där det krävs särskild utbildning. Det finns även andra aktörer som anordnar utbildningar för den som är intresserad (Stiftarna

av Independent Living i Sverige, 2016). Enligt Corder och Ronnie (2018) kan brist på arbetsrelaterad kunskap hos medarbetarna leda till att medarbetarnas arbetsmotivation minskas.

Israelsson-Skogsberg och Lindahl (2017) förklarar att personliga assistenter arbetar med en person och skräddarsyr arbetet efter individen. Ahlström och Wadensten (2010) menar på att arbetsuppgifterna bland annat bestäms av vilka behov den vårdade personen har. Arbetet innefattar allt det den vårdade personen inte kan utföra själv på grund av dess funktionsnedsättning. Exempel på arbetsuppgifter kan vara matlagning, stöd vid intag av mat, personlig hygien samt klä av och på den vårdade. Även förflyttningar eller andra personliga behov ingår i arbetsuppgifterna för att den vårdade exempelvis ska ha möjlighet att arbeta eller ägna sig åt fritidssysslor (Ahlström & Wadensten, 2010).

Gibson, Brooks, DeMatteo och King (2009) skriver att personer som har behov av personlig assistans ska ha samma möjligheter som vilken annan person som helst. I den här studien kommer personer med behov av personlig assistans att nämnas brukare från och med nu. Gibson et al. (2009) menar att brukarna ska känna sig oberoende, men att de med ordet oberoende inte menar att brukaren ska göra allting själv utan att brukaren ska känna att hen har kontroll över hur den personliga assistenten ska hjälpa brukaren till att känna sig oberoende. Arbetet som personlig assistent är i dagsläget självständigt, oftast i hemmet till brukaren vilket innebär att arbetsgivaren för den personliga assistenten sällan är på arbetsplatsen (Ahlström & Wadensten, 2010).

Vi har inte påträffat forskning angående personliga assistenter och deras psykologiska kontrakt, men det som har undersökts inom yrkesrollen är det Gibson et al. (2009) har studerat gällande relationen mellan brukaren och den personliga assistenten. Forskningen visar att en relation kan ha både negativa och positiva effekter för båda parter beroende på hur relationen upplevs vara. Respekt var något som upplevdes ha hög prioritet (Gibson et al. 2009). Israelsson-Skogsberg och Lindahl (2017) har studerat yrkesrollen genom att undersöka personliga assistenter som arbetar med att vårda personer med mekanisk andning i deras hem. Studien handlade om arbetslivserfarenheter de personliga assistenterna som deltog hade. Resultatet visade att studiens deltagare upplevde att de bland annat önskade stöd och vägledning från deras arbetsgivare för att kunna utföra arbetsuppgifterna som personlig assistent åt personer med mekanisk andning.

En annan yrkesgrupp som arbetar med att vårda människor är sjuksköterskor. Forskning kring sjuksköterskor och deras psykologiska kontrakt mot arbetsgivaren finns. Corder och Ronnie (2018) har exempelvis studerat vad sjuksköterskor anser är grunden i



deras psykologiska kontrakt. Resultatet visade bland annat att sjuksköterskorna upplever att självbestämmanderätt, ledarskap och stöd av arbetsgivare anses vara grunden i det psykologiska kontraktet. Studien visar även vilka effekter ett ej uppfyllt kontrakt kan ha för en sjuksköterska. Om sjuksköterskors psykologiska kontrakt uppfylls skapas arbetsmotivation och sjuksköterskor kan utföra arbetsuppgifterna med bättre kvalitet än om det psykologiska kontraktet inte uppfylls. Studien visar även att sjuksköterskor direkt påverkar patientens välmående (Corder & Ronnie, 2018). Sjuksköterskor arbetar till skillnad från de personliga assistenterna oftast inte hemma hos en kund utan på sjukhus eller på vårdcentral, alltså hos arbetsgivaren. En skillnad mellan sjuksköterskor och personliga assistenter är därmed att personliga assistenter kan ha en annan typ av kontakt med deras arbetsledare eller närmaste chef än vad sjuksköterskor har. Reimann och Guzy (2017) menar på att kontakten mellan en medarbetare och en chef har betydelse för om det psykologiska kontraktet upplevs vara uppfyllt eller inte uppfyllt. Kanske har personliga assistenter då ett annat utgångsläge för det psykologiska kontraktet än sjuksköterskor, då de inte arbetar på samma arbetsplats som sin chef. Då det upplevs sakna forskning som undersöker personliga assistenter och deras psykologiska kontrakt kommer den här studien att undersöka det psykologiska kontraktet hos yrkesgruppen personliga assistenter. Det är av stor vikt att undersöka hur personliga assistenter upplever deras psykologiska kontrakt då Reinmann och Guzy (2017) skriver att det psykologiska kontraktet är kopplat till en individs hälsa. Den personliga assistenten kan även påverka en brukares hälsa (Larsson, 2005) vilket innebär att den personliga assistentens psykologiska kontrakt indirekt även kan påverka brukaren.

### **Syfte:**

Syftet med studien var att undersöka hur personliga assistenter upplever sitt psykologiska kontrakt samt på vilket sätt de personliga assistenterna upplever att kontraktet uppfylls gentemot deras arbetsledare eller närmaste chef.

### **Frågeställningar:**

1. Hur upplever personliga assistenter att deras interna psykologiska kontrakt ser ut?
2. Hur upplever personliga assistenter att deras externa psykologiska kontrakt ser ut?

3. På vilket sätt upplever de personliga assistenterna att deras psykologiska kontrakt uppfylls?

## Metod

### Deltagare och urval

Urvalet bestod av personliga assistenter med minst sex månaders erfarenhet på den nuvarande arbetsplatsen samt med krav att ett skriftligt anställningsavtal finns. Sju kvinnliga personliga assistenter i olika åldrar deltog i studien. Respondenterna som valdes ut arbetade på olika arbetsplatser för att få ett bredare perspektiv på personliga assistenters upplevelser än om endast respondenter från en arbetsplats deltagit i studien. Arbetsplatserna skiljde sig åt på grund av att de personliga assistenterna arbetar med olika brukare som har olika individuella behov. I och med att de personliga assistenterna arbetar på olika arbetsplatser hade de olika arbetsledare eller närmaste chef. Deltagarna i studien arbetar alla hemma hos brukaren och deras arbetstider skiljer sig åt. De personliga assistenterna har även arbetat olika länge som personlig assistent, de har arbetat mellan 6-20 år totalt inom yrket. Respondenterna har även arbetat olika länge hos nuvarande arbetsgivare, de har arbetat mellan 7 månader - 17 år. De personliga assistenterna berättar att de flesta arbetar heltid och ibland mer än så. I arbetskontraktet är de anställda på mellan 75%-100%.

### Material

De semistrukturerade intervjuerna genomfördes med hjälp av en intervjuguide (se bilaga 1). Syftet med intervjuguiden var att finnas till hjälp för oss att ställa samma frågor till alla respondenter samt för att vi inte skulle glömma någon viktig fråga. Intervjuguiden skapades innan intervjuerna och respondenterna fick inte ta del av intervjuguiden på förhand på grund av att respondenterna inte skulle kunna öva in svaren i förväg. Intervjuguiden bestod av en demografisk del där inledande frågor angående hur länge respondenten arbetat som personlig assistent och hur många procent denne arbetade ställdes. Sedan gick intervjuguiden in på indirekta frågor angående det psykologiska kontraktet som studien undersökte. I slutet av intervjuguiden fanns en direkt fråga angående det psykologiska kontraktet. En beskrivning av begreppet psykologiskt kontrakt presenterades för respondenten i slutet med anledning av att respondenten och vi skulle tolka ordet på samma sätt innan frågan angående det psykologiska kontraktet ställdes. Respondenten hade möjlighet att ställa frågor angående det psykologiska kontraktet för att undvika missförstånd. Beskrivningen av det psykologiska

kontraktet beskrevs inte förrän i slutet då respondenterna inte skulle veta att studien handlade om det psykologiska kontraktet redan under de första frågorna i intervjun. Detta för att respondenten skulle svara som denne upplever och inte skulle svara enligt vad hen trodde studien var ute efter att undersöka.

Under intervjun fick respondenterna frågor om förväntningar, skyldigheter och löften. Respondenterna fick även frågor om vad de upplevde var en bra respektive dålig relation. Respondenterna fick vidare frågan om de skulle kunna tänka sig att rekommendera deras arbetsplats för någon annan utanför företaget eller arbetsplatsen. Vi valde att ställa frågor kring förväntningar, löften och skyldigheter istället för att fråga om det psykologiska kontraktet rakt ut, på grund av att vi inte säkert kan veta vad deltagaren har för förståelse för innebörden av begreppet psykologiskt kontrakt.

### **Tillvägagångssätt**

Deltagarna fick frågan om att delta via telefonsamtal eller meddelande på Facebook. Urvalet bestod av dels av ett bekvämlighetsurval vilket innebar att de tillfrågade personerna rekryterades genom olika kontakter och därmed var en lätt målgrupp att nå ut till. Några respondenter rekryterades genom så kallat snowball sampling. Snowball sampling innebär att redan deltagande respondenter bjuder in nya respondenter till att delta i studien. En pilotintervju genomfördes för att testa intervjuguiden och för att frågorna skulle kunna justeras innan den riktiga studien genomfördes. Efter pilotintervjun lades fem frågor till i intervjuguiden för att tydliggöra frågorna.

De personliga assistenterna fick ta del av ett missiv efter att de meddelat att de var intresserade av att delta i studien, missivet skickades via mejl eller meddelande på Facebook. Respondenterna fick sedan ta ställning till ifall de ville delta i studien. Intervjuerna genomfördes via videosamtal på Messenger men på olika platser då den av oss som intervjuade, den av oss som antecknade och respondenterna bodde i olika städer.

Respondenterna hade innan intervjuerna blivit informerade om att de skulle välja en ostörd plats utan brus. Detta för att intervjun skulle kännas lugn, att det skulle vara lätt för oss och respondenten att höra varandra samt att båda parter skulle fokusera på intervjun och inte något annat eventuella störande ljud i bakgrunden.

Intervjuerna tog mellan trettio- och femtio minuter, vilket deltagarna hade blivit informerade om innan via missivbrevet. Anledningen till att intervjuerna tog olika lång tid berodde inte på hur många frågor som ställdes till deltagaren utan om att de personliga assistenterna hade upplevelser som tog olika lång tid att förklara. Intervjuerna spelades in på

två mobiltelefoner via röstinspelning eller röstmemo med godkännande från deltagarna för att undvika risken att bli utan material om tekniken inte fungerade.

## Dataanalys

Intervjuerna har transkriberades med hjälp av Express Scribe och materialet har sedan analyserats med hjälp av en induktiv tematisk analys, vilket innebär att datamaterialet har organiserats och strukturerats upp utifrån teman som gemensamt framträtt från vad respondenterna har berättat i intervjuerna. Analysen började med att vi delade upp allt material mellan oss för att stryka under och markera vissa meningar samt lägga till stödord på sidan av texten. Stödorden samlades på samma ställe och därefter delades stödorden in i fem huvudteman. Respektive huvudteman hade olika antal tillhörande underteman (Se figur 1). Inför diskussionen skrev vi upp våra tankar i enskilda dokument vilka senare användes som stöd i diskussionen.

## Forskningsetiska aspekter

Vid en kvalitativ undersökning finns det enligt Vetenskapsrådet (2002) fyra stycken forskningsetiska huvudkrav att ta hänsyn till. Dessa fyra huvudkrav är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Syftet med dessa är att forskare och undersökningsdeltagare ska ha normer att förhålla sig till parterna mellan.

Informationskravet innebär att respondenten ska ha blivit informerad om hens uppgift i studien, att deltagande är frivilligt samt att respondenten har rätt att avbryta intervjun när som helst ifall de vill det (Vetenskapsrådet, 2002). Ett missivbrev skickades ut till respondenterna innan intervjuerna där de forskningsetiska aspekterna presenterades för de personliga assistenterna. Missivbrevet innehöll respondentens uppgift i studien, förfrågan om att delta, frivilligheten att delta och möjligheten att avbryta sin medverkan (Se bilaga 2). Vid början av varje intervjutillfälle frågades det ifall respondenten läst missivbrevet samt att vi för att förtydliga förmedlade informationen i missivbrevet muntligt, respondenten fick även veta att det var okej att inte svara på alla frågor ifall hen inte ville det.

Vetenskapsrådet (2002) menar vidare att samtyckeskravet innebär att respondenten har rätt att bestämma över sin medverkan i studien själv. Efter att missivbrevet skickats ut hörde vi av oss till respondenterna som fått missivet med frågan om de ville delta i studien eller inte. Sju stycken av trettio tillfrågade respondenter svarade att de ville delta i studien.

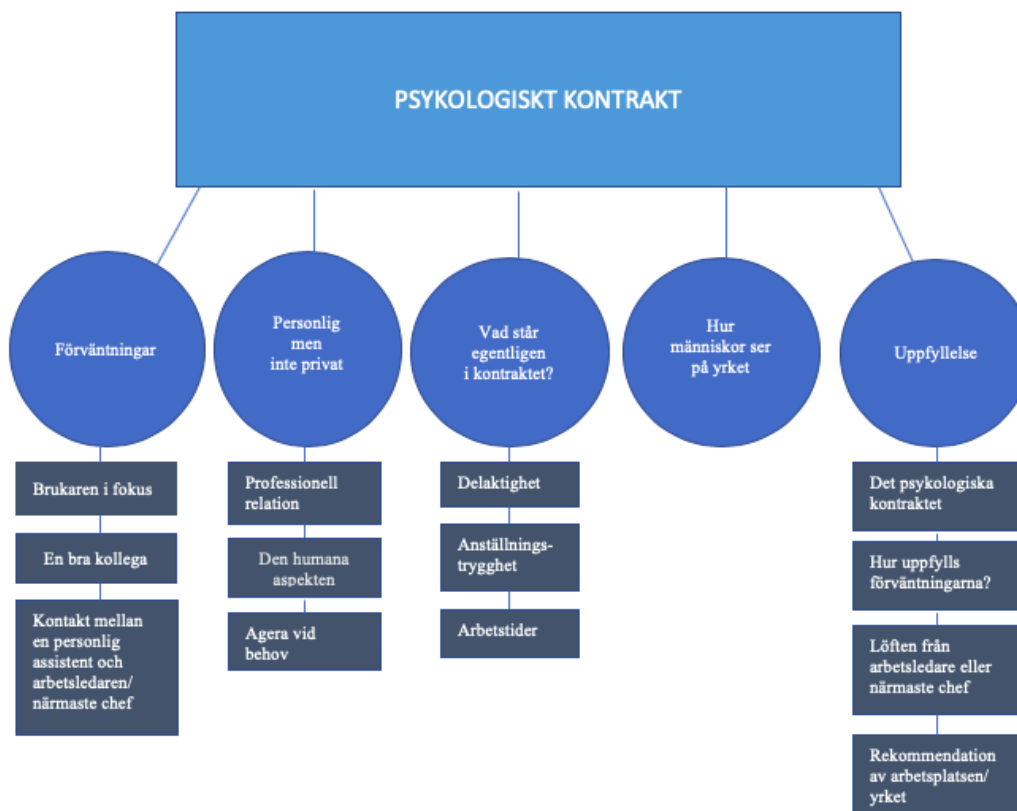
Konfidentialitetskravet innebär enligt Vetenskapsrådet (2002) att materialet som samlas in ska behandlas konfidentiellt. Detta så att personuppgifter inte blir tillgängliga för

någon obehörig. Vid varje intervju tydliggjordes därför missivbrevets innehåll angående konfidentialiteten. Exempelvis att ingen respondent kommer att kunna identifieras i studien av utomstående personer som läser den slutgiltiga uppsatsen. Det innebär att deltagarna inte nämns vid namn efter citaten eller på annan plats i rapporten samt att det inte kan framkomma på andra sätt vilka personer som deltagit i studien.

Nyttjandekravet är det fjärde huvudkravet enligt Vetenskapsrådet (2002) och innebär att det insamlade materialet enbart får användas för studiens ändamål. De inspelade intervjuerna har därför raderats efter att innehållet transkriberats. Endast behöriga personer har haft tillgång till materialet och uppgifterna har behandlats konfidentiellt.

## Resultat

Studiens resultat grundar sig på respondenternas upplevelser av det psykologiska kontraktet. Resultatet är indelat i fem olika huvudteman och dessa teman beskrivs kortfattat under respektive rubrik. De huvudteman som har underteman kan ses i figur 1.



**Figur 1.** Huvudteman med tillhörande underteman.

## Förväntningar

Förväntningar handlar om vad assistenterna förväntar sig av sin arbetsledare eller närmaste chef för att kunna utföra sitt arbete som personlig assistent. Samt vilka förväntningar de personliga assistenterna upplever att deras arbetsgivare eller närmaste chef har mot dem. Förväntningar hör till det interna psykologiska kontraktet.

### Brukaren i fokus

En bra assistent förväntas ha brukaren i fokus och följa brukarens krav enligt respondenterna. Det innebär exempelvis att inte använda telefonen för mycket under arbetstid och att inte endast *sitta av tiden på arbetet* utan verkligen ha fokus på brukaren under arbetstid. Det förväntas även att relationen är bra mellan den personliga assistenten och brukaren samt att den personliga assistenten är intresserad och delaktig i brukarens liv.

En dålig relation det är ju att på många ställen kan det ju va liksom att mobiltelefoner och sånt styr och det tycker jag är dåligt. Det tänker jag ofta på när jag är ute bland folk som har personlig assistans och sen så ser jag att assistenterna håller på med telefonerna och det tycker jag inte är riktigt okej det kan man göra på någon annan dötid någon gång. (Respondent 5, 2019)

[...] en bra relation är att man lyssnar av varandra och känner av varandra och ja att man bryr sig om personen och att man försöker vara en bra assistent. Någon som tänker hur jobbar jag och nu jobbar jag, så man inte blir en tråkig assistent som bara sitter av tiden. Då är man inte en bra assistent. (Respondent 6, 2019)

En del av respondenterna menade på att de såg brukaren som deras arbetsgivare eftersom brukaren bestämmer i största möjliga mån över vilka arbetsuppgifter den personliga assistenten ska utföra.

### En bra kollega

Att vara en bra kollega är en förväntning hos de personliga assistenterna. Det innebär att man är öppen, ärlig, att man ger rak information och att man lyssnar på varandra. Ifall någon i arbetsgruppen upplever att en kollega inte sköter sina arbetsuppgifter, förväntar sig kollegan att bli meddelad om att den inte sköter sina arbetsuppgifter innan chefen kopplas in.

[...] Jag brukar kartlägga litegranna för det kan hända att man inte uppfyller det just den dagen och då behöver man kanske inte påpeka det. (Respondent 7, 2019)

[...] är det något som någon lyfter till mig kan jag ju bara fråga om jag ska fråga en chef eller inte man har ju alltid nån att bolla med när det gäller vissa saker. (Respondent 1, 2019)

### Kontakt mellan en personlig assistent och arbetsledaren eller närmaste chef

Kontakten mellan den personliga assistenten och dess arbetsledare eller närmaste chef förväntas vara nära enligt respondenterna. Detta innebär att arbetsledaren eller närmaste chef även kan lägga tid på att träffa de personliga assistenterna utanför arbetet. Detta för att skapa gemenskap och förbättra relationen parterna emellan. En respondent menade på att om det fanns bra gemenskap i arbetsgruppen fungerade arbetet också bättre hos brukaren. Arbetsledaren eller närmaste chef ska vara tydlig med vad den personliga assistenten ska göra. Det leder till bra struktur på arbetsuppgifterna och att alla tydligt vet vilka sysslor de förväntas utföra. Arbetsledaren eller närmaste chef ska vara tillgänglig över telefon både på helger och på vardagar, kvällstid och dagtid. En respondent nämnde även att arbetsledaren förväntar att den personliga assistenten är självgående.

En del jobbar bara som arbetsledare men är man assistent och arbetsledare är det jätteviktigt att man förekommer med gott exempel och gör det som är bestämt så att inte arbetsledaren heller struntar i dom där sakerna. Som arbetsledare och assistent måste man vara rak tror jag man måste göra rätt annars blir dom andra assistenterna sur och grinig. (Respondent 6, 2019)

[...] Man ska va självgående, kanske inte ringa om allting till exempel utan att man kan lösa saker på jobbet med kollegor. Jag ska dyka upp på jobbet och göra det jag ska. (Respondent 4, 2019)

[...] man ska kunna kontakta dom, när man behöver, att man blir bemött bra om man kanske har nåt problem på jobbet eller sådär. (Respondent 4, 2019)

### Personlig men inte privat

Att vara personlig men inte för privat handlar om att det krävs en nära relation till brukaren, arbetskollegor och även till arbetsledaren eller närmaste chef för att arbetet som personlig assistent ska fungera. Att inte vara för privat handlar om att både den personliga

assistenten, arbetsledaren eller närmaste chef och brukaren ska hålla sig till en professionell relation på arbetsplatsen. Detta då det är den personliga assistentens arbete att kliva in där anhöriga inte har möjlighet att hjälpa brukaren på grund av den privata relationen. Att vara personlig men inte privat hör till det interna psykologiska kontraktet.

### Professionell relation

Ifall arbetsgivaren inte är ärlig och visar respekt är det risk att det går ut över brukaren vilket inte är ett professionellt arbetssätt. Dessutom bör arbetsgivaren kunna sätta gränser om det behövs för att en arbetsgrupp ska vara hållbar och för att brukaren ska må bra..

Man måste ändå ha den här professionella biten. Att när det, om det händer någonting så måste vi som assistenter kliva in och va den som finns på ett annat plan. Vi är inte mamma, dotter, syster och vi är dom som finns där för dom. (Respondent 3, 2019)

[...] Det spelade ingen roll, vad man än gjorde var det fel. Hon skrev till och med om mötesprotokollen och skrev det som inte ens hade sagts, det är klart att där va personalomsättningen svindlande, det va en ohållbar arbetsplats. Det gick även ut över kunden och det är ett skräckexempel på hur det inte får gå till. En chef ska kunna sätta gränser. (Respondent 3, 2019)

### De humana aspekterna

Att arbeta som personlig assistent innebär ett stort ansvar. Brukarna som har rätt till personlig assistans har många olika grader av funktionshinder, exempelvis kan vissa inte föra sin egen talan. Det innebär att den personliga assistenten behöver lära sig läsa av brukaren för att veta vad denne vill förmedla. Här krävs en nära relation till brukaren och till kollegorna. Det krävs en relation där ingen pratar bakom ryggen på en kollega, en anhörig eller bakom brukaren själv. Det krävs en relation där alla kan vara ärliga mot varandra. Det krävs att de personliga assistenterna förstår vikten av den humana aspekt som finns, det går inte att endast ta hänsyn till den ekonomiska biten när det handlar om människors liv. För att den personliga assistenten ska klara av detta krävs det att arbetsledaren eller chefen är lyhörd för vad den personliga assistenten behöver för att kunna utföra sitt arbete och för att kunna finnas där för brukaren. Det handlar om att vara lyhörd åt alla håll.



[...] man gör livet värdigt för någon annan tycker jag [...] jaa det är ju att man är ju armar å ben, sen har jag jobbat hos otroligt många olika brukare, från landslagsmän till såna som inte ens kan föra sin egen talan, det är ju en väldig skillnad. (Respondent 5, 2019)

[...] de har också den humana aspekten, så visst vi behöver ekonomiska kalkyler men den handlar ändå i slutet om människor och sköter vi inte våra jobb där ska vi banne mig inte vara där. (Respondent 3, 2019)

### Agera vid behov

Att vara lyhörd för de behov brukaren har innebär även att våga ta upp ifall något händer eller inte fungerar istället för att låta småsaker gro till de blir en stor sak för alla runt i kring brukaren. Anhöriga, familjemedlemmar, kollegor och arbetsledare eller närmaste chef och andra som kan finnas runt brukaren. Brukaren ska vara i fokus för det är ju därför den personliga assistenten behövs, för att vardagen ska fungera smidigare för brukaren. Det är därför viktigt att alla runt i kring brukaren vågar vara ärliga, är flexibla, att det finns ömsesidig respekt och att alla har ett bra bemötande för att det ska finnas en bra gemenskap. Det är viktigt att alla gör sitt arbete och vågar säga till ifall en personlig assistent inte klarar av något eller ifall en själv inte klarar av något.

[...] pratar och frågar [...] sen så har det faktiskt hänt att man får gå tillbaka och kolla med kund och se hur, vi skriver ju ofta vad som ska göras hos kund, ser jag då att varje arbetspass är ändrat, att en assistent är sjuk varje gång denne ska göra något, att en assistent ska åka iväg med kund eller göra något annat eller att hon flyttar om, att hon kommer på jobb och flyttar om aktiviteter kunden för att hon bara ska vara hemma då, tillslut blev det ju så att jag fick säga till chefen [...] för det går inte att fortsätta med någon som inte gör sina arbetsuppgifter. (Respondent 1, 2019)

En bra relation är ömsesidig respekt [...] jobb är jobb så även man tycker nåt är fel, man kan inte säga nej hur som helst, om man inte klarar av då man måste diskutera det. (Respondent 2, 2019)

### Vad står egentligen i kontraktet

Att ha koll på vad som står i sitt anställningsavtal innebär att veta vad som står i det, vad en personlig assistent är anställd på för villkor. Alla respondenterna i studien utför många

arbetsuppgifter som inte står med i deras anställningsavtalet. Vad står egentligen i kontraktet hör till det externa psykologiska kontraktet.

Ja, det tror jag de flesta assistenter gör [...] det kan ju va sådär till exempel när jag åker till den där farbrorn så kan jag handla med mig någonting härifrån för jag har med, större tillgång till butiker här omkring [...] (Respondent 3, 2019)

Jaa, det gör jag. Jag brukar tänka såhär, vad skulle en normal person ha kunnat gjort om den inte satt i rullstol, det är ju som man går till sig själv, ja men vi kanske målar ett rum, vi kanske spacklar en vägg, vi kanske skottar [...] ja, jag gör sånt som jag känner mig bekväm med [...] (Respondent 5, 2019)

Många av assistenterna visste inte vad som egentligen stod i anställningsavtalet och även om de visste vad som stod i avtalet var det i många fall väldigt otydligt vad avtalet faktiskt innebar. På vissa arbetsplatser fanns det en arbetsbeskrivning där det tydligare framkom vad som skulle utföras hos den aktuella brukaren.

Ärligt talat vet jag inte alls vad som står i mitt kontrakt, det står väl massa saker, det står att jag ska ombesörja henne och ta hand om hennes vardag [...] (Respondent 6, 2019)

Jag säger såhär: anställningsavtalet är inte så detaljerat och själva uppgiften som personlig assistent... Jag försökte googla och se vad egentligen innehöll i personliga uppgifter i personlig assistent, vart gränsen går. Men det är otydligt, så otydligt definierat [...] (Respondent 2, 2019)

Vid frågan hur respondenterna kände när de utförde arbetsuppgifter som inte finns med i kontraktet upplevde många att det inte var en så stor sak. De menade på att är du en persons armar och ben, är det svårt att skriva upp exakt alla sysslor som utförs i ett kontrakt. Samtidigt menade en respondent att sysslor som gäller övriga familjen och övriga anhöriga bör ses över då en personlig assistent ska finnas för brukaren och ska då inte tvätta hela familjens tvätt utan utföra de sysslor som brukaren behöver assistans för.

Jag har inget emot att slänga in lite extra kläder i tvätten om jag vet att de tvättar till den jag jobbar hos däremellan, man kör ju gärna en full maskin, men att assistenten ska tvätta till alla i familjen och göra alla hus-sysslor då, då är det fel. (Respondent 3, 2019)

Ja, jag målat hans hus på eget begär för jag tyckte det var så tråkigt. (Respondent 2, 2019)

Det är klart man hugger i när det behövs. (Respondent 7, 2019)

[...] Det finns inga begränsningar mer än om det är nåt som är olagligt naturligtvis. Men annars så finns det inget stopp nånstans. (Respondent 7, 2019)

### Delaktighet

Det händer även att de personliga assistenterna får arbete som egentligen ligger på arbetsledaren eller närmaste chef. Vilket assistenterna hade olika åsikter kring. Någon ansåg att det var bra att arbetsledarens uppgifter fördelas ut på assistenterna för att delaktigheten på arbetsplatsen blev bättre. Medan andra assistenter som saknade en arbetsledare menade att de ibland utförde chefens uppgifter endast för att det var lättare för dem än för närmaste chef som inte var på arbetsplatsen och såg behovet av exempelvis schemaläggning.

[...] då är det lättare för mig att göra det som jobbar i gruppen, tycker chefen då, så då har man liksom tagit det. (Respondent 1, 2019)

### Anställningstrygghet

Dålig anställningstrygghet ansågs vara en rädsla då det är lätt att förlora jobbet ifall brukaren upplever att det inte fungerar då det ändå är brukaren som väljer sina assistenter. Du som personlig assistent har även skyldighet att rapportera ifall någon far illa och det kan också äventyra din anställning då brukaren eller anhöriga till brukaren då väljer att byta assistansbolag istället för att följa upp problem som exempelvis påpekats av en personlig assistent. Det är viktigt att komma ihåg att assistansen finns för brukaren och att den personliga assistenten finns för att brukaren ska klara sin vardag och för att brukaren inte ska fara illa.

[...] jag, vi har ju otroligt dålig anställningstrygghet, i och med att man kan bli uppsagd på två veckor [...] det är jätteilla, det är ju det som gör att många inte törs lämna när det är någonting fel. Total otrygghet, det krävs att man brinner för det. Men att veta att jag riskerar, att förlora mitt jobb

[...] det är värt för kunden, för mig finns det alltid gott om jobb, men det är ju inte roligt. (Respondent 3, 2019)

### Arbetstider

En intressant punkt i nästan alla respondenternas kontrakt var arbetstiderna. De flesta berättade att de arbetade heltid och även lite extra vid behov, men det var endast en respondent som hade en anställning på 100% i sitt skriftliga anställningsavtal. Övriga respondenter var enligt anställningsavtalet anställda på mellan 70 % och 85 %. Många påpekade då vikten av att vara flexibel, ifall att en kollega inte dyker upp till sitt pass på grund av sjukdom eller annat måste en stanna kvar på sitt pass tills en vikarie kan ta över passet. En brukare som behöver assistans dygnet runt går inte att lämna själv utan det måste alltid finnas en person, en assistent eller anhörig på plats vilket gör att arbetstiderna är flexibla.

Nämen, det är ju livet liksom. [...] som assistent måste man förstå att jag kanske inte kan komma hem den dagen jag slutar för det ser inte ut så och så är det bara. Då får man stanna kvar eller lösa situationen, man får vara väldigt flexibel. (Respondent 7, 2019)

### Hur människor ser på yrket

Hur människor ser på yrket handlar om fördomar respondenterna tror att personer utanför yrket har på personliga assistenter. Flera av respondenterna upplevde att många av fördomarna påverkade arbetet som personlig assistent och då även upplevelsen av det psykologiska kontraktet. I vissa fall upplevde respondenterna att fördomarna inte endast var fördomar utan att många fördomar även upplevdes sant. Exempelvis uppkom det att assistenterna upplevde att fördomar kring att det är ett slappt arbete samt ett genomgångsyrke vilket leder till en brist på personliga assistenter. Några assistenter berättade att bristen på utbildningar gjorde att yrket heller inte ses som attraktivt. Många arbetar exempelvis som personlig assistent innan de får ett annat arbete, vilket innebär att det i många fall inte finns ett genuint intresse och då blir det svårare att uppfylla förväntningar från både kollegor och arbetsledare. Hur människor ser på yrket hör till det interna psykologiska kontraktet.

Jag tycker det är synd att så många har väldigt negativt att säga, det är ju ett jobb som inte kräver någon utbildning [...] men det är mer krävande än vad folk tror, det är lite synd att det inte kommer fram [...] för det skulle va fler som vill arbeta som personlig assistent det är ju stor brist. (Respondent 3, 2019)

Med bra utbildning, som överallt inom vården, tror jag att folk kan lockas. (Respondent 3, 2019)

## Uppfyllelse

Uppfyllelse innebär på vilket sätt respondenten upplever att arbetsledaren eller närmaste chef uppfyller de förväntningar som finns, både i det externa psykologiska kontraktet och i det interna psykologiska kontraktet. Samt hur respondenterna upplever att de själva uppfyller de förväntningar som de tror att dess arbetsledare eller närmsta chef har på dem genom sitt eventuella psykologiska kontrakt.

### Det psykologiska kontraktet

När respondenterna fick svara på frågan angående om de upplever att ett psykologiskt kontrakt existerar menade fyra respondenter att det existerar, medan resten var tveksamma. Alla respondenter förväntade sig något av sin chef och sin arbetsledare vilket innebär att det finns ett psykologiskt kontrakt när det gäller förväntningar. En assistent förklarade att det kommer att behövas att assistenterna och arbetsledaren kommer överens om hur de ska utföra arbetsuppgifterna på ett annat sätt utöver anställningsavtalet.

[...] Även om man har skrivit en lång lista på vad man ska göra och så en gång i tiden. [...] Det olika behov och då måste man ju prata och lösa det när det görs så det inte blir diskussioner. (Respondent 7, 2019)

Jo, men det tror jag. Jag tror egentligen att det här finns på alla arbetsplatser men att det är väldigt olika. (Respondent 3, 2019)

Nä det vet jag inte, vi har inte ett sånt kontrakt. (Respondent 6, 2019)

### Hur uppfylls förväntningarna?

Alla personliga assistenter upplever att de uppfyller förväntningarna de har från deras arbetsledare eller närmsta chef och de flesta av assistenterna upplevde även att deras arbetsgivare uppfyllde alla förväntningar de har. Däremot var två av assistenterna inte fullt nöjda på grund av att de upplever att deras arbetsledare behöver påminnas för att de ska utföra förväntade arbetsuppgifter. En av de två assistenterna som inte var fullt nöjda menar på att det känns tråkigt när arbetsledaren inte uppfyller dessa förväntningar. Med det menar personen att

det är viktigt att man har en fungerande relation till sin arbetsgivare för att när relationen inte fungerar kan det leda till att assistenter väljer att lämna arbetsplatsen.

Ibland så glömmen hon också bort det och då och då tycker man det är lite tråkigt. Men det kan hända ibland [...] om man frågar nånting så är hon ganska snabb och får svar. Vi har sagt vi ringer inte varann på helgerna och så om det inte är nåt jätteakut om det inte är nåt som berör [...] brukaren [...] då har jag varit noggrann med att de hon ska inte heller ringa eller skicka till oss då massa information på helgerna och fråga massa saker [...] ibland har det också svikit då litegrann. Att det kommer massa konstig information när man är ledig som inte är så viktig det kan man vänta med till en vardag. (Respondent 6, 2019)

[...] det är ändå många som inte alls kommer överens med arbetsledaren som slutar, det förekommer ju. Dom lägger ner och tycker arbetsledaren är knäpp orättvis och att de blir illa behandlad och då säger de upp sig många gånger. (Respondent 6, 2019)

[...] mycket irritation i gruppen också om vi har en assistent som inte gör sitt jobb. (Respondent 1, 2019)

#### Löften från arbetsledare eller närmaste chef

När frågan ställdes om assistenten upplevt att arbetsledaren eller närmaste chef har lovat dem något svarade de flesta att de hade blivit lovad något och att arbetsledaren eller den närmaste chefen uppfyllt vad de lovat. En assistent menar på att arbetsledaren uppfyller löften lite till och från men menar samtidigt att det beror på att arbetsledaren har en utsatt roll. Arbetsledaren får ofta ta emot gnäll angående exempelvis schemat eller om någonting händer i arbetsgruppen. När assistenterna fick frågan om vad de känner och tänker om de ser någon som inte uppfyller de förväntningar som finns på arbetet blev svaret för det mesta negativt.

Inte nåt som inte blivit uppfyllt i alla fall. Men kanske att man har pratat om att få löneökning men man kanske inte ska, men då har jag fått det. Då är det inte mer så att dom har lovat och sen har det inte blivit någonting. (Respondent 4, 2019)

Lite till och från (.) det är ju såhär det är inte lätt att vara arbetsgivare eller arbetsledare. (Respondent 6, 2019)

## Rekommendation av arbetsplatsen och yrket

Yrket rekommenderas av alla, några av respondenterna har tidigare tipsat andra om sitt arbete vilket är ett tecken på att de trivs bra. En respondent nämnde att arbetsmiljön inte var bra på dennes nuvarande arbetsplats på grund av att det inte fanns tillräckligt med utrymme för assistenterna på arbetsplatsen. Assistenten menade på att arbetsledaren inte kunde förändra detta eftersom arbetsplatsen är brukarens hem och hon rekommenderade fortfarande yrket som personlig assistent. Alla respondenter uttryckte vid ett flertal tillfällen att de tyckte arbetet som personlig assistent är otroligt viktigt.

[...] det de är trångt [...] men det är [...] inte så att man vantrivs. Men det är ganska lite utrymme till oss assistenter och knappt ett kylskåp, vi kan inte laga mat och sådär. Men det kanske man inte säger heller [...] det är inte så jag går till mina kompisar och säger ni kan börja här.  
(Respondent 4, 2019)

Många säger ju liksom att personlig assistans är ett genomgångsyрке. Men jag tycker faktiskt att hamnar man på ett bra ställe och att man trivs med dom man jobbar med så är det ju ett otroligt viktigt jobb! (Respondent 1, 2019)

## Diskussion

I diskussionsdelen har resultatet presenterats kortfattat och för att tydliggöra huvudteman skrivs dessa *kursivt*. Studiens syfte var att undersöka hur personliga assistenter upplever sitt psykologiska kontrakt samt på vilket sätt de personliga assistenterna upplever att deras psykologiska kontrakt uppfylls. Respondenterna i studien har genom intervjuer svarat på frågor kring deras upplevelse av förväntningar, löften och skyldigheter till och från deras arbetsledare eller närmaste chef. Respondenterna har även berättat om hur de upplever att förväntningar, löften och skyldigheter uppfylls från och till deras arbetsledare eller närmaste chef. Respondenternas upplevelser och tankar om deras interna och externa psykologiska kontrakt sammanfattades slutligen till fem huvudteman; Förväntningar, personlig men inte privat, vad står egentligen i kontraktet, hur människor ser på yrket och uppfyllelse. Det interna kontraktet innehåller enligt de personliga assistenterna relationen till brukaren och arbetsgivaren samt närheten till arbetsgivaren medan det externa psykologiska kontraktet innehåller arbetsuppgifternas utformning, anställningstrygghet, arbetstider, brukarens perspektiv och yrkets attraktivitet. Det psykologiska kontraktet upplevs både uppfyllas och

inte uppfyllas av respondenterna. Nedan följer resultatdiskussion, förslag på fortsatt forskning, resultatets praktiska relevans och metoddiskussionen.

## Resultatdiskussion

Det första huvudtemat är *förväntningar*. Respondenterna förväntar sig att de själva alltid ska ha brukaren i fokus, att deras arbetsledare eller närmaste chef ska vara öppen, ärlig och att kommunikationen ska vara rak. Om någon kollega inte uppfyller de arbetsuppgifter han eller hon förväntas att genomföra ska personen bli meddelad om detta för att undvika konflikter i arbetsgruppen. Det andra huvudtemat är *personlig men inte privat*. Resultatet visar att respondenterna behöver ha en nära relation till arbetsledaren eller den närmaste chefen och det är viktigt att relationen är professionell. Med detta menar respondenterna att det är vanligt att relationen mellan en personlig assistent och en arbetsledare eller närmaste chef blir för privat.

*Vad står egentligen i kontraktet* är det tredje huvudtemat. Majoriteten av respondenterna vet inte vad deras anställningsavtal innehåller för information angående deras arbetsuppgifter. Alla de personliga assistenterna utför fler arbetsuppgifter än vad de tror står i anställningsavtal. Kontraktet behöver därmed utvecklas för att tydliggöra vilka arbetsuppgifter som tillhör tjänsten menar respondenterna.

Det fjärde huvudtemat är *hur människor ser på yrket*. Resultatet visade att de personliga assistenterna upplever att det finns fördomar kring att yrket är slappt och ses likt ett genomgångsyрке. Respondenterna menar att det är vanligt att personliga assistenter arbetar inom yrket i väntan på en mer önskvärd tjänst. Det finns enligt respondenterna inte många utbildningar för att bli personlig assistent. Många av respondenterna upplever att fler personer kanske skulle vara intresserade av yrket ifall det fanns fler utbildningar, eftersom det ofta är långa utbildningar för andra tjänster inom vården vilka upplevs mer attraktiva.

Det sista och femte huvudtemat är *uppfyllelse*. Respondenterna upplever att de själva uppfyller förväntningar från arbetsledare eller närmaste chef. Alla respondenter är dock inte helt nöjda med deras arbetsledare eller närmaste chef. Anledning till att respondenterna inte är nöjd är på grund av att arbetsledaren eller närmaste chef inte upplevs utföra alla överenskomna arbetsuppgifter i tid eller på grund av att arbetsledaren eller den närmaste chefen inte är tillräckligt nåbar över telefon på kvällar och helger.

Rousseau et al., (2018) menar att ett psykologiskt kontrakt berör tidigare upplevelser och förväntningar arbetstagaren tror arbetsgivaren har, samt vad arbetsgivaren tror att arbetstagaren har. Enligt Reimann och Guzy (2017) innehåller det psykologiska



kontraktet bland annat är sociala aktiviteter och möjlighet för karriärutveckling. Utifrån Rousseau et al. (2018) definition av det interna psykologiska kontraktet kategoriserar vi sociala aktiviteter, atmosfär på arbetsplatsen och möjlighet till karriärutveckling till det interna psykologiska kontraktet. Vårt resultat visar att respondenterna har förväntningar på att deras organisation ska erbjuda sociala aktiviteter utanför arbetet för att få en bättre relation till kollegor, arbetsledare eller närmsta chef. Däremot upplever respondenterna att det inte finns tillräckligt med möjlighet för karriärutveckling.

Ytterligare tidigare studier som stödjer vårt resultat är dels Israelsson-Skogsberg och Lindahls (2017) studie angående att personliga assistenter bland annat önskar stöd och vägledning från deras arbetsgivare. Vårt resultat visar liknande, de personliga assistenterna önskar ha en nära kontakt med arbetsledaren eller den närmaste chefen. Då arbetsledaren eller närmaste chef oftast inte arbetar på samma arbetsplats vill de exempelvis kunna ringa för att få stöd och svar på frågor.

Corder och Ronnie (2018) menade även att sjuksköterskor upplever att ledarskap är en grund i det psykologiska kontraktet. Respondenterna i vår studie nämnde att arbetsledaren eller den närmaste chefen bör sätta gränser och vara professionell vilket kan tillhöra området ledarskap. Corder och Ronnie (2018) nämnde ytterligare ett grundområde för det psykologiska kontraktet nämligen självbestämmanderätt, vilket är en skillnad mot vårt resultat då de personliga assistenterna inte har möjligheten att bestämma över deras arbetsuppgifter. Detta på grund av att arbetsuppgifterna enligt 6 § bestäms av brukaren i största möjliga mån (LSS, SFS 1993:387). Några av respondenterna i vår studie menade även att brukaren är arbetsgivaren och därmed ses brukaren som chef enligt vissa respondenter. Det innebär att brukaren har bestämmanderätten och inte den personliga assistenten.

Vårt resultat visar att respondenterna upplever att de inte riktigt vet vad deras anställningsavtal innehåller, respondenterna anser samtidigt att de utför arbetsuppgifter utöver de arbetsuppgifterna i anställningsavtalet. Enligt Rousseau et al. (2018) innehåller det psykologiska kontraktet anställningsavtalet. Reimann och Guzy (2017) menar att det psykologiska kontraktet även innehåller bland annat arbetstid och lön. Utifrån Rousseau et al. (2018) definition av det externa psykologiska kontraktet kategoriserar vi arbetstid och lön till det externa psykologiska kontraktet. Respondenterna upplevde att lönen är dålig. Respondenterna upplevde att de själva behövde vara flexibla när det gäller arbetstiden och med det menade de att en personlig assistent inte kan lämna arbetsplatsen om inte de blir avbytta av en annan personlig assistent. Brukaren har rätt till att byta personlig assistent och assistansbolag ifall hen vill det. Anställningstryggheten anses därför vara dålig då personliga

assistenter ofta har en uppsägningstid på endast två veckor. Brukaren har en inverkan på den personliga assistentens arbete och därmed också på det psykologiska kontraktet. Dels påverkar brukaren assistentens lön, anställningstrygghet och arbetstider, vilket hör till det externa psykologiska kontraktet (Rousseau et al., 2018), samt att brukaren kan ha en inverkan på arbetstrivsel som hör till det interna psykologiska kontraktet (Rousseau et al., 2018).

En del av vårt resultat visar att personliga assistenter säger upp sig om assistenterna inte är överens med arbetsgivaren eller om arbetsgivaren inte uppfyller de förväntningar den anställde har. Cheung, Wong och Yuan Yuan (2017) menar på att tillit behövs för att det psykologiska kontraktet ska uppfyllas samt att prestationen och motivationen hos den anställde kan bli sämre om det psykologiska kontraktet inte uppfylls. Det kan även vara en förklaring till varför personliga assistenter väljer att lämna arbetsplatsen eller yrket. Vi kan tänka oss att dessa personliga assistenter har ett hopp om att komma bättre överens med en annan arbetsledare eller närmaste chef på en annan arbetsplats eller ett annat yrke.

Några av respondenterna menade på att det är tråkigt när förväntningar inte uppfylls av arbetsledaren eller den närmaste chefen. Dorothee, Florence och Nathalie (2013) förklarar att en medarbetare kan känna sig bitter, arg eller orolig då hen upplever att arbetsgivaren inte uppfyller delar i det psykologiska kontraktet. Utifrån Dorothee et al. (2013) undersökning kan vi tänka oss att personliga assistenter kan känna sig mindre engagerade på arbetet vilket vi tror kan leda till att vissa medarbetare säger upp sig från sitt jobb.

### **Förslag på fortsatt forskning**

Enligt Rousseau et al. (2018) kan det psykologiska kontraktet vara dynamiskt, vilket innebär att upplevelser av det psykologiska kan vara föränderlig. Vi föreslår att fortsatt forskning kan vara att genomföra en longitudinell studie med respondenter som arbetar på samma företag om ett år. Vår tolkning är att respondenter som trivs med sin organisation gärna stannar kvar hos samma organisation i många år trots att en personlig assistent eventuellt byter brukare. En sådan studie tror vi kan leda till att arbetsgivare kan behålla personal inom företaget i större utsträckning och därmed minska personalomsättningen.

Det psykologiska kontraktet skapas hos en individ med utgångspunkt i vad individen själv tycker är viktigt (Rousseau & Carneige, 2001). Enligt Hendersson et al. (2008) påverkas det psykologiska kontraktet olika av olika människor. Respondenterna i vår studie kan ha andra förväntningar än vad deras arbetsledare eller närmaste chef har vilket innebär att

ena parten kan uppfatta att förväntningarna inte uppfylls medan den andra parten uppfattar att förväntningarna uppfylls. Vi har inte påträffat tidigare studier då det psykologiska kontraktet undersöks utifrån arbetsledarens eller närmaste chefens perspektiv. I kommande studier rekommenderar vi att undersöka psykologiska kontrakt utifrån arbetsledarens eller närmaste chefens perspektiv för att få båda parter upplevelse av det psykologiska kontraktet.

Ytterligare förslag på fortsatt forskning är att studera anställningsavtal för personliga assistenter vilket hör till de externa delarna av det psykologiska kontraktet. Genom att ta reda på hur anställningsavtalet och anställningsvillkoren kan förbättras inom yrkesgruppen, kan det leda till att arbetsledare eller den närmaste chefen får mer kunskap om vad personliga assistenter anser är önskvärt. Vilket kan tänkas leda till bättre uppfyllelse av det psykologiska kontraktet.

### **Resultatets praktiska relevans**

Respondenterna i studien upplevde att bolag inom yrkesgruppen kan förbättra arbetsvillkoren på arbetsplatsen för att behålla personal i större uträkning. Organisationer kan dessutom arbeta på att skapa bättre rutiner angående kontakt på helger och kvällar för deras personliga assistenter. Vilket kan leda till att de personliga assistenterna upplever ett bättre stöd och bättre vägledning från arbetsledare eller närmaste chef. Anställningsavtalet kan utvecklas genom att skapa riktlinjer eller handlingsplaner om hur den personliga assistenten ska förhålla sig till arbetsuppgifter utöver anställningsavtalet. Konetzka, Stearns, Konrad, Magaziner och Zimmerman (2015) förklarar att om personalomsättningen är hög på ett företag påverkas företagets ekonomi negativt.

Det är önskvärt att arbeta strategiskt med marknadsföring och employer branding för att göra yrket som personlig assistent mer attraktivt. Trevliga kollegor, intressanta arbetsuppgifter och flexibilitet var tre fördelar respondenterna lyfte i intervjuerna. Enligt en undersökning gjord av YouGov (2016) anser svenskar att bra kollegor är det absolut viktigaste på arbetet, intressanta arbetsuppgifter hamnade på andra plats medan flexibiliteten ligger på femte plats. Ifall alla assistansbolag marknadsför dessa fördelar exempelvis att en personlig assistent endast behöver arbeta cirka två dygn per vecka för att det ska räknas som heltid. Både vi och respondenterna tror att detta leder till att fler vill bli personlig assistent och bristen på personliga assistenter kommer då minska.

Chhabra och Sharma (2012) förklarar vilka områden sistaårsstudenter upplever är attraktivt hos arbetsgivare, intervjuer genomfördes och resulterade bland annat i området kompensationer. Respondenterna från vår studie menar att lönen för personliga assistenter är

låg. Konetzka et al. (2015) menar på att ekonomisk ersättning är en viktig del inom employer branding. Om lönen höjs för personliga assistenter tror vi att attraktiviteten för yrket kan öka. Om medarbetarna inte upplever att det psykologiska kontraktet är uppfyllt kan det leda till sämre hälsa på arbetsplatsen, sämre arbetsmiljö och mer arbetsrelaterad stress än om medarbetarna upplever att det psykologiska kontraktet är uppfyllt. Dessutom gynnas ett företag ekonomiskt om medarbetarna har ett uppfyllt psykologiskt kontrakt (Reimann & Guzy, 2017). Vi tror att arbetsgivare på assistansbolag kan få tips för att uppfylla personliga assistenters psykologiska kontrakt genom att ta del av vårt resultat.

I och med att det psykologiska kontraktet kan skilja sig från individ till individ (Rousseau och Carneige, 2001) tror vi dock inte att man som arbetsgivare på ett assistansbolag kan praktiskt tillämpa studiens resultat på en arbetsplats utan att först noggrant lära känna medarbetarna. Denna studie kan dock ge stor hjälp till arbetsgivare inom assistansbolag. Vi tror att studien ger kunskap och tydliga exempel från personliga assistenter i vår studie om det interna och externa psykologiska kontraktet och om vilka känslor och upplevelser ett uppfyllt respektive ett ej uppfyllt kontrakt kan ge en arbetsplats.

## **Metoddiskussion**

Braun och Clarke (2013) menar att en kvalitativ metod är att föredra när en studie ska undersöka upplevelser och tankar hos personer. En kvalitativ metod genererar en mer djupgående och detaljerad förståelse för de tankar och upplevelser en respondent berättar. En kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer användes då vi sökte djupgående svar på syftet. Samtidigt möjliggjorde metoden att vi kunde följa upp respondenternas tankar och upplevelser med passande följdfrågor anpassade till den enskilda respondentens tankar.

Lacey och Luff (2009) skriver att hög reliabilitet och hög validitet uppnås när en mäter det som faktiskt avses att mäta och när den data som använts i studien är tillförlitlig. De faktorer som stärkt reliabiliteten i studien är att vi använt oss av en pilotintervju vilken dels ökade vår trygghet som intervjuare och dels ledde pilotintervjun till att fler frågor lades till i intervjuguiden för att hjälpa oss ställa fler relevanta frågor under intervjun. Reliabiliteten påverkas även av vår analys och diskussion av genomförandet. Analysen och diskussionen genomfördes med tematisk analys var för sig och därefter har de två tematiska analyserna sammanställts till en tematisk analys där studiens teman valdes ut. Genom att två tematiska analyser har genomförts har det inneburit att interbedömarreliabilitet har använts vilket stärker studiens reliabilitet. Vi har minskat risken att missa följa upp något relevant genom att vi båda två har deltagit och haft möjlighet att ställa följdfrågor under alla intervjuerna. Braun och

Clarke (2013) anser att intervjuer höjer validiteten när det gäller kvalitativa studier. Eftersom vi använt oss av en semistrukturerad kvalitativ metod har vi möjliggjort utrymme för respondenterna att ställa frågor ifall de inte förstått någon fråga, vilket minskat risken för feltolkningar och missförstånd då vi kunde säkerställa att vi uppfattat respondenternas svar på det sätt som respondenterna menade. Detta kan stärka studiens validitet. Något annat som också kan ha stärkt validiteten i studien är att vi hade möjlighet att lyssna på intervjuerna ett flertal gånger för att säkerhetsställa att vi hört rätt, eftersom intervjuerna spelades in med hjälp av våra mobiltelefoner.

Vi är medvetna om att vi kan ha missat att ta med allt resultat från intervjuerna. Enligt "publication bias" är detta ett vanligt misstag då människan har en benägenhet att lägga vikt på resultatets positiva delar vilket är delar med direkt koppling till studiens syfte (Backman, 2008). Med detta vill vi förtydliga att resultatet är vår subjektiva tolkning. Kylén (2004) menar på att respondenterna i studien kan anpassa sina svar utefter vem som ställer frågorna under en intervju.

## **Avslutning**

Sammanfattningsvis hoppas vi att organisationer i framtiden kommer att förbättra personliga assistenters anställningstrygghet och anställningsvillkor, exempelvis personliga assistentens lön och karriärutveckling. Genom detta hoppas vi att yrket blir mer attraktivt, att bristen på personliga assistenter minskar och att förståelsen för hur viktig kontakten mellan medarbetaren och arbetsledaren eller närmaste chef är inom assistansbolag.

## Referenslista

- Ahlström, G., & Wadensten, B. (2010). Encounters in close care relations from the perspective of personal assistants working with persons with severe disability. *Health & Social Care in the Community*, 18 (2), 180-188. DOI: 0966-0410
- Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser* (2:5 uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.
- Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research a practical guide for beginners*. London: SAGE Publications Ltd.
- Chhabra, N. L., & Sharma, S. (2014). Employer branding: Strategy for improving employer attractiveness. *Apeejay School of Management*, 22(1), 48-60. doi:10.1037/t15326-000
- Cheung, M., Wong, C-S., & Yuan Yuan, G. (2017). Why mutual trust leads to highest performance: the mediating role of psychological contract fulfillment. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 55 (4), 430-453. DOI: 10.1111/1744-7941.12117
- Conway, N., & Briner, R-B. (2009). Fifty years of psychological contract research: What do we know and what are the main challenges? *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 24, 71-130. DOI:
- Corder, E., & Ronnie, L. (2017). The role of the psychological contract in the motivation of nurses. *Leadership in health services*, 31 (1), 62-76. DOI:10.1108/LHS-02-2017-0008
- Gibson, B., Brooks, D., DeMatteo, D., & King, A. (2009). Consumer-directed personal assistance and “care”: Perspectives of workers and ventilator users. *Disability & Society*, 24 (3), 317-330. DOI: 10.1080/09687590902789487
- Hanin, D., Stinglhamber, F., & Delobbe, N. (2013). The impact of employer branding on employees: The role of employment offering in the prediction of their affective commitment. *Psychologica Belgica*, 53(4), 57-83. doi:10.5334/pb-53-4-57
- Henderson, D., Wayne, S., Bommer, W., Shore, L., & Tetrick, L. (2008). Leader member exchange differentiation, and psychological contract fulfillment: a multilevel examination. *Journal of Applied Psychology*, 93 (6), 1208-1220. DOI: 10.1037/a0012678
- Israelsson-Skogsberg, A., & Lindahl, B. (2017). Personal care assistants' experiences of caring for people on home mechanical ventilation. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 31 (1). DOI: 10.1111/scs.12326.

- Konetzka, R. T., Stearns, S. C., Konrad, T. R., Magaziner, J., & Zimmerman, S. (2005). Personal care aide turnover in residential care settings: an assessment of ownership, economic, and environmental factors. *Journal of Applied Gerontology*, 24(2), 87-107. doi:10.1111/jorc.12137
- Kylén, J. A. (2004). *Att få svar* (första uppl.). Stockholm: Jan-Axel Kylén och Bonnier Utbildning AB.
- Lacey, A., & Luff, D. (2009). Qualitative Research Analysis. *The NIHR RDS for the East Midlands/Yorkshire & the Humber*. Sheffield, UK.
- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade* (SFS 1993:387). Hämtad 2019-03-25 från [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1993387-om-stod-och-service-till-vissa\\_sfs-1993-387](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1993387-om-stod-och-service-till-vissa_sfs-1993-387)
- Larsson, M. (2005). *Personlig assistans - på brukarens, assistentens eller bådadas villkor?* (1) Skåne: FoU Skåne.
- McCabe, T. J., Sambrook, S. (2013). Psychological contract and commitment among nurses and nurses manager: A discourse analysis. *International journal of nursing studies*, (50), 954-967. DOI:10.1016.
- Robinson, S. L. & Morrison, E. W. (1995). Psychological Contracts and OCB: The Effect of Unfulfilled Obligations on Civic Virtue Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 289-298. DOI: 10.1002/job.4030160309
- Rousseau, D. M. (1990). New Hire Perceptions of Their Own and Their Employer's Obligations: A Study of Psychological Contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 389-400. DOI: 10.1002/job.4030110506
- Rousseau, D. M., & Carnegie M.U. (2001). Schema, promise and mutuality: The building blocks of the psychological contract. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 511-541. DOI: 10.1348/096317901167505
- Rousseau, D., Hansen, S. D., & Tomprou, M. (2018). A dynamic phase of psychological contract processes. *Journal of organizational behavior*, (39), 1081-1098. DOI:10.1002/job.2284
- Reinmann, M., & Guzy, J. (2017). Psychological contract breach and employee health: The relevance of unmet obligations for mental and physical health. *Journal of work and organizational psychology*, (33), 1-11. DOI:10.1016.
- Stiftarna av Independent Living i Sverige (2016). Bli personlig assistent. Hämtad 2019-05-07 från <https://www.stil.se/sv/bli-personlig-assistent>
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom*

*humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad från vetenskapsrådets hemsida:

<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

YouGov. (2016). Det viktigaste för svenskar på jobbet. Hämtad 2019-05-13 från

<https://yougov.se/?stay>



## Bilagor

### Bilaga 1 - Intervjuguide

Hej!

Vi börjar med att berätta om studien och lite kort om oss. (Namn och att det är ett examensarbete för högskolan i Gävle. Vi tar upp forskningsetiska aspekter, exempelvis att respondenten kommer vara anonym i studien och okej att det är okej att avbryta intervjun.

Namn på respondenten:

Hur länge har du arbetat som personlig assistent:

Hur länge har du arbetat hos nuvarande arbetsgivare:

Vilken är din närmsta chef?

Har du en arbetsledare?

#### Startfrågor:

- Det första du tänker på när jag säger personlig assistent:
  - Varför tror du att du tänker på just det?
- Vad är det första som kommer upp i dina tankar när jag säger skyldigheter?
  - Vad innebär skyldigheter för dig?
  - Varför? På vilket sätt?
- Vad tycker du räknas som en relation?
  - Vad innebär en bra relation?
  - Vad innebär en dålig relation?

#### Frågor kring organisationen och arbetsledaren:

- Varför tror du att oenighet skapas?

- Mellan assistent och arbetsledare?
- Vissa assistenter kommer bra överens med arbetsledaren, vad tror du det beror på?
  - Personlig match?
  - Lika syn på vad som ska göras?
  - Lika åsikter om vad som är rätt och fel
- Andra assistenter kommer inte bra överens med arbetsledaren, vad tror du det beror på?
  - Olika syn på hur arbetet ska göras?
  - Konflikter?
  - Olika åsikter om vad som är rätt och fel
  - Ingen personlig match
- Hur tror du man kan förbättra relationen till arbetsledaren?
  - Skapa diskussion!
  - Tror du att anställningsavtalet kan bidra till bättre relationer?
  - Teambuilding?
- Tror du man som assistent kan vara överens och inte överens samtidigt med arbetsledaren?
- Händer det att utför arbetsuppgifter som inte står i ditt anställningsavtal?
  - Hur känner du då?
  - Hur tänker du då?
- Finns det någon arbetssyssla som står med i ditt anställningsavtal som du inte utför?
  - Varför?
  - Varför inte?
- Finns det några arbetssysslor som inte finns med i ditt kontrakt men som du ändå utför?
  - Varför?
  - Varför inte?
  - (Kanske pga. förväntning från arbetsledare?)
- Tror du att ditt anställningsavtal skulle behöva utvecklas?
- Vad har du för förväntningar till din arbetsledare?

- Tycker du arbetsledaren uppfyller dessa förväntningar?
- Vad tror du att arbetsledaren har för förväntningar på dig?
- Uppfattar du att du uppfyller arbetsgivarens förväntningar på dig?
- Vad känner och tänker du om du ser någon som inte uppfyller arbetsgivarens förväntningar?
- Vad känner och tänker du om du inte uppfyller arbetsgivarens förväntningar?
- Vad har du för skyldigheter till din arbetsledare?
- Tycker du arbetsledaren uppfyller dessa skyldigheter?
- Vad tycker du arbetsledaren har för skyldigheter gentemot dig?
- Uppfattar du att arbetsledaren uppfyller skyldigheterna mot dig?
- Vad känner och tänker du om du ser någon som inte uppfyller skyldigheter från arbetsledaren?
- Vad känner och tänker du om du inte uppfyller de skyldigheter du har gentemot din arbetsledare?
- Vad behöver du av arbetsledaren för att kunna utföra dina arbetsuppgifter?

## Bilaga 2 - Missivbrev

### Vill du delta i en studie om förväntningar från och till din arbetsgivare?

Studien syftar till att ta fram kunskap om hur personliga assistenter upplever förväntningar från och till deras arbetsgivare. Ny kunskap kan ge arbetsgivarna en bättre bild av hur arbetsgivarna kan bemöta sina arbetstagare.

Vi söker personer som arbetar heltid på olika företag inom branschen. Deltagande innebär att delta i en intervju under cirka 30–40 minuter vid ett tillfälle mellan 8/4-17/4 2019. Plats för intervjun kommer vi överens om vid mejlkontakt eller telefonkontakt. Intervjun kommer att spelas in för att underlätta studiens arbete. Deltagandet är frivilligt under hela processen och det går att avbryta intervjun när som helst. Uppgifterna från intervjuerna kommer att ingå i ett examensarbete för personal- och arbetslivsprogrammet vid Högskolan i Gävle. Ingen deltagare kommer att kunna identifieras i studien av utomstående personer som läser den slutgiltiga uppsatsen.

Uppgifterna behandlas konfidentiellt vilket innebär att inspelningar och nedskrivna uppgifter från intervjuerna behandlas av högskolans handledare, examinator samt av Emmy och Sofia. Inga utomstående kommer att ta del av uppgifterna och det kommer under studien att vara inlåst. Efter att studien är slutförd kommer uppgifterna att raderas, den slutgiltiga och godkända uppsatsen kommer att finnas i en databas på Högskolan i Gävle.

Undrar du något om studien? Skicka din fråga via mejl eller ring. Med vänlig hälsning Emmy och Sofia.

Kontaktuppgifter Emmy: XXX@hotmail.com

Kontaktuppgifter Sofia: XXX@hotmail.com

Kontaktuppgifter Niklas, Handledare för examensarbetet: XXX@hig.se