



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV  
Avdelningen för arbetshälsovetenskap och psykologi

---

# Kan organisationens kommunikation predicera upplevelsen av det psykologiska kontraktet?

Evelina Modin & Angelica Östlund

2019

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp

Psykologi

Personal- och arbetslivsprogrammet

Handledare: Per Eisele

Examinator: Märten Eriksson

---



## **Sammanfattning**

Syftet med studien var att undersöka om det fanns en skillnad mellan män och kvinnor gällande hur de upplever det psykologiska kontraktets uppfyllelse samt om någon av kommunikationsdimensionerna (personlig feedback, relation med överordnad, kommunikationsklimat och delaktighet i organisationen) kan predicera upplevelsen av det psykologiska kontraktet. Data samlades in genom en webbaserad enkät som besvarades av 62 respondenter. Enkäten bestod av tre delar som behandlade bakgrundsfrågor, psykologiska kontrakt (med frågor från Psychological contracts across employment situations, PSYCONES) och nöjdheten med kommunikationen (Communication Satisfaction Questionnaire, CSQ). Genom t-test och regressionsanalys i SPSS, konstaterades det att det inte fanns någon signifikant skillnad mellan hur män och kvinnor upplever det psykologiska kontraktet samt att kommunikationsdimensionen delaktighet i organisationen predicerar upplevelsen av det psykologiska kontraktet.

Nyckelord: Psykologiska kontrakt, kommunikationsdimensioner, ideell organisation

Title: Can the organization's communication predict the experience of the psychological contract?

### **Abstract**

The aim of the study was to investigate whether there was a difference between men and women how they perceive the fulfilment of the psychological contract and if any of the communication dimensions (personal feedback, relationship with supervisor, communication climate and organizational integration) can predict the psychological contract. Data was collected through a web-based survey that was answered by 62 respondents. The survey had three parts that included background questions, psychological contracts (questions from Psychological contracts across employment situations, PSYCONES) and communication satisfaction (Communications Satisfaction Questionnaire, CSQ). Through t-test and regression analysis in SPSS it was found that there was no difference between how men and women perceived the psychological contract and that participation in the organization predicts the experience of the psychological contract.

Keywords: Psychological contract, communication dimensions, non-profit organizations

## **Förord**

Vi vill i första hand rikta ett stort tack till vår kontaktperson hos organisationen som genom sitt intresse och genom sina kontakter möjliggjort denna studie. Vi vill även tacka de respondenter inom organisationen som besvarade enkäten. Ett tack riktas även till vår handledare Per Eisele som under arbetets gång har väglett oss och kommit med råd.

*Gävle, maj 2019*

*Evelina Modin och Angelica Östlund*

## Introduktion

Studien genomfördes hos en ideell organisation i Mellansverige som är aktiv inom svensk fotboll. Den aktuella organisationen har under de senaste två åren genomgått stora förändringar i verksamheten och var intresserade av att studera förväntningarna fotbollsspelarna hade på organisationen. Förväntningar och skyldigheter mellan en individ och en organisation definieras som ett psykologiskt kontrakt (Rousseau, 1989). Att studera psykologiska kontrakt för både avlönade och icke avlönade arbetare inom ideella organisationer är ett relativt nytt område inom forskningen (Stirling, Kilpatrick & Oprin, 2011; McDermott, Heffernan & Beynon, 2013). En ideell organisation kan bedriva ideell verksamhet men har även möjligheten att arbeta för medlemmarnas ekonomiska intressen. Detta innebär att en ideell organisation även kan bedriva näringsverksamhet förutsatt att pengarna går tillbaka till exempelvis idrottsverksamheten (Skatteverket, 2019). Guest (1998) betonar vikten av en god kommunikation mellan parterna då det psykologiska kontraktet handlar om ett samspel mellan individen och organisationen. En effektiv kommunikation minskar således risken för brott mot det psykologiska kontraktet (Guest & Conway, 2002). Ett psykologiskt kontrakt som tenderar att vara positivt leder till ett ökat engagemang för organisationen, vilket således antas minska risken för att individer slutar (Schalk, Campbell & Freese, 1998).

Enligt M. Erlingmark, generalsekreterare hos fackföreningen Spelarföreningen (personlig kommunikation, 31 mars 2019) kommer troligtvis antalet professionella fotbollsspelare att öka. Det går därmed att anta att det kommer att bli tydligare anställningsförhållanden mellan organisationer och fotbollsspelare, vilket gör området intressant att studera. Organisationen där studien genomfördes har fyra tjänstemän som är anställda på heltid och det finns två kontrakterade tränare som är arvoderade för de lag som är inkluderade i studien. Organisationen betraktar sina spelare som anställda och har därmed krav och förväntningar på spelarna både inom fotbollen men även utanför fotbollsplanen då de anses representera organisationen i även det privata livet. Samtliga spelare får genom olika typer av kontrakt skriva under att de är en del av organisationen, och i dessa kontrakt finns en del av förväntningarna uppskrivna. Herrlagsspelarna är avlönade och skriver ett tidsbegränsat kontrakt, medan förutsättningarna ser annorlunda ut för damlagsspelarna då de endast skriver på ett tidsbegränsat kontrakt utan lön. De övriga spelarna i akademilagen skriver under digitalt på att de tar del av organisationen under hela säsongen. Samtliga spelare måste även ta del av organisationens värdegrund och signera denna. Ordförande för organisationen betonar

vikten av att ha en bra kommunikation då organisationen ser sig själva som en semiprofessionell organisation där kommunikationen kan vara en utmaning då det beskrivs finnas många olika viljor inom organisationen. Detta har tidigare lett till att individer inte följer organisationens värderingar och projekt utan har bedrivit verksamhet utefter egna intressen.

### **Psykologiska kontrakt**

Det psykologiska kontraktet består av en uppsättning förväntningar och ömsesidiga skyldigheter mellan en arbetstagare och en arbetsgivare (Rousseau, 1989). Redan innan individer kommer till en ny organisation bildas förväntningar (Louis, 1980) men utvecklas och förändras sedan med tiden (Isaksson & Bellaagh, 2005). Det psykologiska kontraktet kan även beskrivas som löften och åtaganden mellan individen och organisationen (Isaksson & Bellaagh, 2005). Guest (1998) beskriver det psykologiska kontraktet som ett samspel mellan individen och organisationen. Dessa löften och skyldigheter mellan parterna är komplexa och kan vara både formellt uttalade men även med implicita och därmed outtalade (Isaksson & Bellaagh, 2005; Morrison & Robinson, 1997; Rousseau, 1995). Ofta har en individ en tro om att det finns en överenskommelse mellan parterna och har således en förväntan om att handlingarna därefter ska sträva mot att uppfylla det psykologiska kontraktet (Rousseau, 2001). Det psykologiska kontraktet beskrivs som kognitiva scheman där en individs uppfattningar om sina egna och andras skyldigheter kring en anställning samlas och struktureras (Rousseau, 1989; 1995). Uppfattningen om löfena och skyldigheterna i det kognitiva schemat har en betydande roll för hur individen sedan tolkar och reagerar på signaler som kommer utifrån omgivningen. De skyldigheter som individer upplever kan finnas mellan dem själva och andra har betydelse för vad individen sedan riktar sin uppmärksamhet mot eller vad de väljer att ignorera (Rousseau, 2001).

Enligt Isaksson och Bellaagh (2005) är det psykologiska kontraktet till skillnad från ett formellt anställningskontrakt mer föränderligt och kan förändras i samband med exempelvis organisationsförändringar och nya arbetsuppgifter. En individ och en organisation behöver inte ha samma tolkning och uppfattning om de löften, åtaganden och skyldigheter som finns mellan parterna (Robinson & Rousseau, 1994). Detta innebär att en individ kan ha en uppfattning kring löften och skyldigheter som inte är bekräftade av organisationen (Morrison & Robinson, 1997). Att en individ antar en organisations värderingar, önskar att vara anställd och är villig att arbeta för organisationen beskrivs som individens engagemang

för organisationen. Detta kopplas ofta samman med det psykologiska kontraktet (Rousseau, 1989). En mer positiv upplevelse av det psykologiska kontraktet skapar en mer positiv attityd gentemot organisationen, men även en högre tillfredsställelse i arbetet, ökat engagemang i organisationen och en minskad risk att sluta (Schalk et al. 1998).

### **Konsekvenser av att bryta det psykologiska kontraktet**

Det psykologiska kontraktet beskrivs som det mest abstrakta när det kommer till relationen mellan en individ och en organisation (Clutterbuck, 2005). När det psykologiska kontraktet inte uppfylls tenderar det att leda till komplexa konsekvenser i relationen mellan individen och organisationen (Robinson & Rousseau, 1994). Rousseau (2001) menar dock att ett brott mot det psykologiska kontraktet får en starkare respons, än om det inte uppfylls. Det är vanligt att det psykologiska kontraktet åsidosätts av organisationer, vilket kan ske både vid exempelvis förändringar inom organisationen eller om löften inte blir uppfyllda (Rousseau, 1995). Mazur (2011) påtalar att ett brott mot det psykologiska kontraktet kan leda till ett förändrat beteende hos individen. Det kan även väcka känslor som ilska och besvikelse samt påverka lojaliteten gentemot organisationen. Det är vanligt att engagemanget påverkas när lojaliteten minskar och detta kan således leda till en försämrad arbetsprestation (Mazur, 2011; Zhao, Wayne, Glibowski & Bravo, 2007). När det psykologiska kontraktet bryts tenderar även förtroendet för organisationen att minska (Zhao et al. 2007; Robinson & Rousseau, 1994). Ett brott mot det psykologiska kontraktet påverkar mer än bara det faktum att det finns ouppfyllda förväntningar, att bryta mot det psykologiska kontraktet påverkar arbetstillfredsställelsen och delaktigheten inom organisationen på ett negativt sätt och intentionerna om att sluta hos organisationen ökar (Zhao et al. 2007). Guest och Conway (2002) påtalar att sannolikheten för att det psykologiska kontraktet bryts minskar, om kommunikationen är effektiv, vidare anser Guest och Conway (2002) att kommunikationen är en av de viktigaste faktorerna och har stor betydelse för hur det psykologiska kontraktet upplevs.

Det psykologiska kontraktet kan mätas både genom att mäta brott mot det psykologiska kontraktet eller hur väl det är uppfyllt. En studie som har utvärderat olika mätinstrument rekommenderar fem olika instrument där samtliga mäter upplevelsen av hur väl det psykologiska kontraktet är uppfyllt (Freese & Schalk, 2008). Med tanke på detta kommer denna studie att mäta upplevelsen av hur väl arbetsgivaren fullföljer de löften och



åtaganden som den anställde upplever att arbetsgivaren har gjort, och inte om det har skett brott mot det psykologiska kontraktet.

## **Kommunikation**

Tidigare forskning har visat att kommunikation har ett samband med den upplevda arbetstillfredsställelsen, det finns även ett samband mellan det psykologiska kontraktet och arbetstillfredsställelse (Downs & Hazen, 1977; Rayton & Yalabik, 2014).

Arbetstillfredsställelsen en anställd upplever påverkar i hur stor utsträckning den anställde upplever att det psykologiska kontraktet uppfylls. Arbetstillfredsställelse handlar om kombinationen mellan vad en anställd tänker och känner kring sitt arbete (Rayton & Yalabik, 2014). Enligt Guest och Conway (2002) har kommunikationen dessutom en stor betydelse för hur det psykologiska kontraktet upplevs och sättet kommunikationen sker på anses vara av stor vikt. Då båda faktorerna (kommunikation och det psykologiska kontraktet) är relaterade till arbetstillfredsställelse fanns ett intresse av att undersöka de två faktorerna tillsammans för att i föreliggande studie se om kommunikationen skulle kunna predicera upplevelsen av det psykologiska kontraktet. Clutterbuck (2005) påtalar att just kommunikationen är en av de viktigaste faktorerna för hur relationen mellan organisationen och den anställde upplevs. Det psykologiska kontraktet påverkas olika beroende på hur individer tolkar det som organisationen förmedlar (Rayton & Yalabik, 2014).

Enligt Downs och Hazen (1977) kan kommunikationen inom en organisation delas upp i åtta dimensioner. Dessa dimensioner är kommunikationsklimat, personlig feedback, delaktighet i organisationen, relationen med överordnad, relationen med underordnad, horisontell informell kommunikation, organisationsperspektiv samt kommunikation genom media. Mätinstrumentet Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ) som är utvecklat av Downs och Hazen (1977) har använts i tidigare studier där kommunikationsdimensionerna har korrelerat positivt med arbetstillfredsställelse (Sharma, Lampley & Good, 2015; Carrière & Bourque, 2009; Waldena, Jung & Catherine, 2017). Kommunikationsdimensionerna personlig feedback, kommunikationsklimat och relationen med överordnad har det starkaste sambandet med arbetstillfredsställelse av de åtta kommunikationsdimensionerna (Downs & Hazen, 1977). När brott mot det psykologiska kontraktet sker kommer arbetstillfredsställelsen att påverkas och delaktigheten inom organisationen att förändras på ett negativt sätt och intentionerna om att sluta hos organisationen kommer att öka (Zhao et al. 2007).

Med tanke på att både kommunikation och det psykologiska kontraktet har ett samband med arbetstillfredsställelse så valdes de tre kommunikationsdimensionerna som hade det starkaste sambandet med arbetstillfredsställelse ut till denna studie. Även kommunikationsdimensionen delaktighet i organisationen valdes ut på grund av att tidigare studier visat att brott mot det psykologiska kontraktet påverkar delaktigheten.

Kommunikationsklimatet har även ett samband med upplevelsen av hur nöjda individer är generellt med kommunikationen (Downs & Hazen, 1977; Zwijze-Koning & de Jong, 2007). Kommunikationsklimatet berör kommunikation på både det personliga planet men även på organisationsnivå. Det beskriver således nöjdheten när det kommer till kommunikationen inom organisationen men även hur väl individer känner att de kan uppfylla organisationens mål (Downs & Hazen, 1977). Kommunikationsklimatet har även visat sig ha ett starkt samband med i vilken utsträckning individer identifierar sig dels med mindre grupper inom organisationen, men även med organisationen som helhet då kommunikation sker på alla nivåer (Bartels, Pruyn, De Jong, Joustra, 2007; Akkirman & Harris, 2007). Personlig feedback berör kommunikation gällande personliga prestationer och arbetet. Det handlar exempelvis om att få erkännande av sina prestationer och information kring hur arbetet jämförs med andras arbete (Downs & Hazen, 1977). När det gäller feedback är även innehållet och sättet det framförs på viktigt och denna typ av kommunikation har stor betydelse för individen (Pelgrim, Kramer & Mookink & van der Vleuten, 2012; Ilgen, Fisher & Taylor, 1979). Relationen med överordnad handlar om uppåt och nedåtgående kommunikation mellan individen och dennes överordnade. Det handlar exempelvis om hur individen upplever att denne blir lyssnad på eller får guidning i arbetsrelaterade problem (Downs & Hazen, 1977). En bra kommunikation mellan dessa olika roller har visat sig ha ett samband med arbetstillfredsställelse oavsett på vilken nivå i en organisation de befinner sig i (Miles, Patrick & King, Jr, 1996). Delaktighet inom organisationen handlar om hur tillfredsställd individen känner sig med den information som denne får från organisationen. Det handlar även om vilka krav som finns i arbetet, arbetsmiljön, information kring policys och planer för organisationen (Downs & Hazen, 1977).

### **Kommunikation och psykologiskt kontrakt**

Mätinstrumentet Communications Satisfaction Questionnaire (CSQ) har använts i tidigare studier där kommunikationsdimensionerna har korrelerat positivt med arbetstillfredsställelse

(Sharma, Lampley & Good, 2015; Carrière & Bourque, 2009; Waldena, Jung & Catherine, 2017). Mätinstrumentet CSQ har även använts för att studera korrelationen mellan nöjdheten med kommunikationen och engagemanget för organisationen. Studier har visat att det finns en positiv korrelation mellan variablerna, vilket innebär att en ökad nöjdhet med kommunikationen innebär att engagemanget för organisationen ökar (Bray & Williams, 2017; Carrière & Bourque, 2009). Engagemanget för organisationen beskrivs som att individen antar organisationens värderingar men även att det finns en vilja att arbeta för den och även vara anställd (Rousseau, 1989). Det går att anta att ett ökat engagemang då ökar viljan att stanna kvar och arbeta för organisationen samt ta del av organisationens värderingar. Tidigare studier har även visat att brott mot det psykologiska kontraktet ofta tenderar att handla om bland annat bristfällig kommunikation (Pate, Martin & Staines, 2000). I en tidigare studie av Sutton och Griffin (2004) där kvaliteten och kvantiteten på kommunikationen mättes med benämningen kvaliteten på arbetsledningen, visade det sig finnas ett signifikant samband mellan brott mot det psykologiska kontraktet och kvaliteten på arbetsledningen. Det konstaterades att kvaliteten var viktigare än kvantiteten och även att det krävs en god förmåga att kommunicera från båda parter i det psykologiska kontraktet. Även Baethge och Rigotti (2016) har genomfört en studie där kommunikationskvaliteten och det psykologiska kontraktet undersöktes tillsammans med en faktor som beskrev om parterna upplevde det psykologiska kontraktet på samma sätt. Studien visade att det fanns ett samband mellan kommunikationskvaliteten och brott mot det psykologiska kontraktet om parterna var överens om innehållet i det psykologiska kontraktet. Detta innebar således att om parterna var överens om innehållet kunde kommunikationskvaliteten påverka upplevelsen av brott mot det psykologiska kontraktet. Då tidigare studier betonar vikten av en god kommunikation för att uppfylla det psykologiska kontraktet vore det intressant att mäta nöjdheten med kommunikationen inom en organisation genom att använda Communication Satisfaction Questionnaire.

I en tidigare studie där kommunikationen och det psykologiska kontraktet undersöktes använde Baethge och Rigotti (2016) inte PSYCONES för att mäta det psykologiska kontraktet, utan de använde ett mätinstrument som inte var rekommenderat av Freese och Schalk (2008). I denna studie vore det därför intressant att använda PSYCONES som mätinstrument då det dels rekommenderas av Freese och Schalk (2008) som ett bra instrument för att på ett övergripande sätt mäta det psykologiska kontraktet samt att det fanns en validerad svensk översättning av instrumentet (Isaksson & Bellaagh, 2005).

Om kommunikationen upplevs som effektiv kommer ett upplevt brott mot det psykologiska kontraktet att minska (Guest & Conway, 2002). Men detta i åtanke är det intressant att studera hur de psykologiska kontrakten är uppfyllda inom de olika lagen i den ideella organisationen, men även intressant att se om det finns någon av kommunikationsdimensionerna som kan predicera upplevelsen av det psykologiska kontraktet. Om någon av kommunikationsdimensionerna kan predicera upplevelsen av det psykologiska kontraktet finns en förhoppning om att organisationen som i dagsläget har begränsade resurser kan satsa på den typ av kommunikation som gynnar upplevelsen av det psykologiska kontraktet. Organisationen har som mål att behålla fler spelare under en längre tid och med tanke på att brister i det psykologiska kontraktet ökar intentionerna att sluta kan det vara positivt att ha kännedom om det finns något typ av kommunikation som gynnar det psykologiska kontraktet. Enligt Blomme, van Rheede och Tromp (2010) finns det skillnader mellan vilka faktorer inom det psykologiska kontraktet som gör att män och kvinnor väljer att sluta hos en organisation. Argon och Ekinci (2017) menar att det finns tendenser att kvinnor upplever en högre grad av brott mot det psykologiska kontraktet än män. I och med detta vore det intressant att se om upplevelsen av uppfyllelsen av det psykologiska kontraktet skiljer sig mellan män och kvinnor hos organisationen då de har olika förutsättningar för att utöva sin idrott sett till främst de ekonomiska förutsättningarna.

## **Syfte**

Syftet med studien var att undersöka om det fanns en skillnad mellan män och kvinnor gällande hur de upplever det psykologiska kontraktets uppfyllelse samt om någon av kommunikationsdimensionerna (personlig feedback, relationen med överordnad, kommunikationsklimat och delaktighet i organisationen) kan predicera uppfyllelsen av det psykologiska kontraktet.

## **Frågeställningar**

1. Kan kommunikationsdimensionerna predicera upplevelsen av det psykologiska kontraktet?
2. Finns det en skillnad i hur män och kvinnor upplever att det psykologiska kontraktet uppfylls?

## Metod

### Deltagare och urval

Studien genomfördes hos en ideell organisation i Mellansverige som är verksam inom svensk fotboll. I denna studie tillfrågades fotbollsspelare från organisationens akademilag samt dam- och herrlag. Studien hade en mellanpersondesign där män och kvinnor jämfördes från de olika grupperna inom organisationen; dam, - herr och akademilagen (U19, U17, U16 och F17). Kriteriet för att delta var således att respondenterna skulle vara aktiva inom något av dessa lag inom organisationen. Urvalet bestod totalt av 120 aktiva fotbollsspelare. Respondenterna som deltog i studien var i åldrarna 14 till 24 år och 29 kvinnor och 33 män deltog i studien. Ett bortfall på grund av felkodning uppstod i Sunet Survey. Svarsfrekvensen var 51 %.

### Material/Mätinstrument

Datansamlingen genomfördes med hjälp av en elektronisk enkät utformad i Sunet Survey och bestod av tre delar. Första delen innehöll nio stycken bakgrundsfrågor som behandlade respondenternas kön, ålder, lagtillhörighet och inkomst. Den andra delen av enkäten konstruerades för att mäta respondenternas upplevelse av det psykologiska kontraktet och då användes Isaksson och Bellaaghs (2005) svenska version av Psychological Contracts Across Employment Situations (PSYCONES) som behandlar uppfattningen om vilka löften och åtaganden organisationen har till de anställda men även arbetstagarens löften och åtaganden till organisationen. Då organisationen var intresserade av att undersöka förväntningarna spelarna hade på organisationen valdes den del som behandlade uppfattningen om vilka löften och åtaganden organisationen har till spelarna inom organisationen. Den bestod av 15 frågor som besvarades på en likertskala från 0–5, där noll innebar “Nej, inget löfte eller åtagande har gjorts” och fem innebar “Ja, och löftet har hållits helt”. Exempel på frågor var: “Har organisationen lovat eller åtagit se till att du har en rimlig lön för det arbete du utför” och “Har organisationen lovat eller åtagit sig att erbjuda dig arbete som innebär en utmaning för dig”. Den interna reliabiliteten anses vara hög för mätinstrumentet (Isaksson & Bellaagh, 2005).

Den tredje delen av enkäten bestod av fyra dimensioner bestående av 20 frågor från Downs och Hazen (1977) Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ) och svaren angavs på en likertskala. De tio första frågorna besvarades genom en likertskala från 1–7 där ett innebar “väldigt missnöjd” och sju “väldigt nöjd”. De tio sista frågorna besvarades även de på en likertskala 1–7, där innebar en etta “I mycket liten utsträckning” och en sju “I mycket

stor utsträckning”. Exempel på frågor som ingick i enkäten var: “Ange hur nöjd du är med kvaliteten på information om vilka krav det finns på mig som fotbollsspelare inom organisationen” och “Ange hur nöjd du är med kvaliteten på information kring hur mitt arbete jämförs med andra”

Avsikten med CSQ var att mäta respondenternas nöjdhet med kommunikationen utifrån fyra dimensioner, vilka var, personlig feedback, kommunikationsklimat, kommunikation med överordnad samt delaktighet i organisationen. Då ingen svensk version gick att finna översattes frågorna från engelska till svenska. Tidigare studenters kandidatuppsatser användes som stöd för översättningen.

Enligt Kylén (2004) bör enkäten skrivas på ett enkelt och tydligt språk, och därför har ord som exempelvis chef eller överordnad bytts ut till tränare eller ledare i enkäten för att tydliggöra vilken roll inom organisationen som påståendet berörde. CSQ är ett väl använt mätinstrument med en god intern reliabilitet och med en kriterierelaterad validitet (Zwisje-Koning & de Jing, 2007). Enligt Downs och Hazen (1977) är reliabiliteten .94 och anses vara hög.

### **Tillvägagångssätt**

Innan en kontakt upprättades med organisationen kontaktades en individ som externt verkar i en stödgrupp för organisationen, som i sin tur bidrog med kontaktuppgifter till organisationens ordförande. Kontakten togs med ordförande för organisationen per telefon och ett telefonmöte bokades in för att vidare diskutera vilket ämne som skulle vara av intresse för organisationen. Den psykologiska faktorn diskuterades vidare då det fanns ett intresse att mäta förväntningar på organisationen eftersom organisationen genomgått större förändringar under de senaste två åren. Ett personligt möte bokades in och då bekräftades intresset för att mäta förväntningar via en enkät. För att få en praktisk användning av resultatet inkluderades även en faktor gällande kommunikation.

Innan enkäten konstruerades togs en kontakt via e-post med en av författarna till den svenska versionen av PSYCONES för att få möjligheten att använda det instrumentet. Communication Satisfaction Questionnaire gick inte att finna i en svensk version, och därmed fick dessa frågor översättas innan enkäten skickades ut. Då det fanns spelare inom organisationen som inte behärskade det svenska språket konstruerades missivbrevet och enkäten även på engelska (se bilaga 2 och 4). Ord som exempelvis *överordnad* byttes ut till tränare eller ledare för att öka förståelsen för frågorna. Innan enkäten skickades ut, testades

frågorna i en pilotstudie med 12 personer för att få feedback på enkäten och skapa möjligheten att upptäcka eventuella felskrivningar eller liknande. Efter pilotstudien ändrades några felstavningar samt att designen i Sunet Survey ändrades för att få en tydligare struktur på svarsalternativen.

Enkäten skapades elektronisk via Sunet Survey. En vecka innan enkäten blev tillgänglig skickade ordförande ut information till målgruppen angående att en enkät skulle skickas ut under efterföljande vecka, även missivbrevet (se bilaga 1) skickades ut i samband med informationen. För de spelare som var under 18 år skickades även denna information till deras målsmän för att informera kring enkäten. Missivbrevet (se bilaga 1) innehöll information gällande syftet, att det var frivilligt att delta samt möjligheten till att avsluta enkäten när som helst fanns. En länk skickades till ordförande i organisationen, som i sin tur sedan skickade ut länken till enkäten till målgruppen med en respit på två veckor.

En påminnelse skickades ut efter en vecka. Efter två veckor fanns endast 38 svar på enkäten, vilket gjorde att svarstiden förlängdes med tre dagar och ett sms skickades även ut till spelarna med en påminnelse samt att länken bifogades i sms:et med förhoppningen om att det skulle bli lättare att svara på enkäten genom mobilen.

När länken skickats ut visade det sig att tränaren till herrlaget inte ville att spelarna skulle delta, alternativt att han fick välja vilka som fick delta. Detta resulterade i att respondenterna från herrlaget blev betydligt färre än beräknat.

### **Design och dataanalys**

Studien var en mellanpersondesign där dam- och herrspelare jämfördes för att se om det fanns några skillnader mellan hur de upplevde de psykologiska kontrakten, hur nöjda de var med kommunikationen samt om någon av kommunikationsdimensionerna kunde predicera det psykologiska kontraktet. Data analyserades i IBM SPSS Statistics 24. Det genomfördes t-test för att se om det fanns några skillnader mellan kvinnor och mäns upplevelse av det psykologiska kontraktet. En regressionsanalys genomfördes för att se om prediktorvariablerna som var kommunikationsdimensionerna (kommunikationsklimat, personlig feedback, kommunikation med överordnad och delaktighet i organisationen) kunde predicera det psykologiska kontraktet samt om någon dimension predicerade det i högre grad än någon av de andra dimensionerna. Responsvariabeln var det psykologiska kontraktet. Signifikansnivån som krävdes för att se en signifikant skillnad fastställdes till 5%.

### **Forskningsetiska överväganden**

Ett missivbrev (se bilaga 1) skickades ut innan studien genomfördes där information kring studien delgavs, men det återkom även vid det tillfället som respondenterna besvarade enkäten. Med tanke på att en del av respondenterna var under 18 år diskuterades det huruvida deras medverkan borde godkännas av någon målsman. Då frågorna inte ansågs vara av en känslig karaktär beslutades det att endast informera målsmännen om att en enkät skulle genomföras hos organisationen, utan att utkräva ett godkännande. Det var frivilligt att delta i studien och möjligheten att avbryta enkäten fanns. Respondenterna utlovades även anonymitet i studien.

### **Resultat**

Ett oberoende t-test visade att det inte fanns någon signifikant skillnad mellan män ( $M= 3,68$   $SD=1,22$ ) och kvinnor ( $M = 3,31$ ,  $SD= 1,16$ ) och deras upplevelse av det psykologiska kontraktet  $t(59) = 1,20$ ,  $p=,856$  (se tabell 1).

En multipel regressionsanalys visade att regressionsmodellen verkar hålla (se tabell 1) ( $R=.644$ ,  $F= (4,56) 9,91$ ,  $p <.001$ ). Regressionsmodellens förklarade varians var .42. Den kommunikationsdimension som verkar kunna predicera upplevelsen av det psykologiska kontraktet var delaktighet i organisationen ( $B= 1,82$ ,  $t= 3,03$   $p =.004$ ). Desto högre upplevelse av delaktighet i organisationen ju mer upplevs det psykologiska kontraktet uppfyllas. Det förekom ingen multikollinearitet mellan variablerna för kommunikationsdimensionerna då variablernas VIF-värden var mellan 2,53 och 3,19.



**Tabell 1.** Medelvärden och standardavvikelser för kvinnor (n=29) och män (n=32) för fyra kommunikationsdimensioner och psykologiska kontrakt samt regressionsanalys för kommunikationsdimensionerna som prediktorer för psykologiskt kontrakt.

	Kön		Unstandardized B	Standardized Beta	t	Sig.	Cronbach's a
	Män	Kvinnor					
(constant)			.273		.03	.976	
Delaktighet	M=4.70 (SD=0.98)	M=4.42 (SD=1.07)	1.82	.52	3.03	.004	.79
Personlig feedback	M=4.53 (SD=1.13)	M=4.50 (SD=1.03)	-.73	-.22	-1.20	.23	.86
Överordnad	M=5.1 (SD=1.37)	M=5.36 (SD=0.94)	.94	.31	1.76	.08	.89
Kommunikationsklimat	M=4.47 (SD=1.36)	M=4.09 (SD=1.37)	.12	.05	.28	.78	.89
Psyk.kontrakt	M=3.68 (SD=1.22)	M=3.31 (SD 1.16)					.90

## Diskussion

Syftet med studien var att undersöka om det fanns en skillnad i hur män och kvinnor upplever att det psykologiska kontraktet uppfylls samt om någon av kommunikationsdimensionerna (delaktighet i organisationen, personlig feedback, relationen med överordnad och kommunikationsklimat) kan predicera upplevelsen av det psykologiska kontraktet. Resultatet påvisade att det inte finns någon signifikant skillnad mellan hur män och kvinnor upplever att det psykologiska kontraktet uppfylls samt att enbart kommunikationsdimensionen delaktighet i organisationen kan predicera det psykologiska kontraktet.

Resultatet visar således att ju mer delaktig en individ upplever att den är i organisationen desto mer upplevs det psykologiska kontraktet som uppfyllt. Att delaktighet i organisationen kan predicera det psykologiska kontraktet stämmer överens med det som Guest och Conway (2002) påvisar, att delaktighet har en positiv påverkan på det psykologiska kontraktet. Zhao et al. (2007) poängterar likaså de vikten av delaktighet i organisationen, då ett icke uppfyllt psykologiskt kontrakt tenderar att påverka arbetstillfredsställelsen och således även delaktigheten hos individer. Organisationen beskriver att de genomför ett omfattande arbete med organisationens policys och mål där de genomför workshops och projektdagar för sina spelare varje år. Enligt Downs och Hazen (1977) inkluderar kommunikationsdimensionen delaktighet bland annat information kring nyheter, framsteg i

arbetet samt information gällande policys och mål. I enkäten framgår det exempelvis att 40% av respondenterna har svarat att de inte har någon uppfattning eller är missnöjda med kommunikationen som gäller information kring policys och mål.

Enligt Sutton och Griffin (2004) betonas vikten av att kommunikationen ska vara av god kvalitet och att en stor kvantitet av en viss typ av kommunikation kan få motsatt effekt än den förväntade. Det går att ställa sig frågande till om organisationen möjligtvis informerar och kommunicerar med en hög kvantitet gällande policys och mål, men kanske inte kommunicerar med den kvalitet som krävs för att få det önskade resultatet. Om kommunikationen sker med en större kvantitet än kvalitet, kommer detta att påverka upplevelsen av det psykologiska kontraktet (Sutton & Griffin, 2004).

Vid mötet med organisationen framkom det att organisationen anser att kommunikationen är en viktig del i verksamheten, men att det samtidigt är en stor utmaning. Organisationen beskrev att det fanns många olika viljor och att det kan upplevas som om att det finns flera mindre egna enheter inom organisationen som sköter sig själva. Det faktum att herrlagets tränare först inte ville att herrlagets spelare skulle delta för att sedan efter ytterligare en beskrivning av studiens syfte själv ville få möjligheten att välja ut vilka som skulle få möjligheten att besvara enkäten är intressant sett ut detta perspektiv. CSQ anses inte vara ett mätinstrument som kan mäta problem med kommunikationen (Zwijze-Koning och de Jong, 2007) men det går att fundera kring om det eventuellt finns brister i kommunikationen inom organisationen. Organisationens ordförande kontaktade tränare och spelare innan enkäten skickades ut och informerade om att det var betydelsefullt för organisationen att så många som möjligt skulle delta. Trots detta vill alltså en av huvudtränarna till ett av lagen inledningsvis inte ens dela ut enkäten till spelarna. Det går att ställa sig frågande till kring hur delaktigheten inom organisationen ska öka om några få personer enskilt kan välja att begränsa spelarnas möjlighet till att delta i aktiviteter som organisationen uppmanar till, samt hur detta i slutändan påverkar spelarnas upplevelse av det psykologiska kontraktet. Det går även att fundera kring om det fanns några otydligheter kring studiens syfte. Studien behandlar frågor som berörde exempelvis relationen med överordnad och personlig feedback, men frågorna var inte ämnade för att utvärdera enskilda tränare eller ledare utan endast för att skapa en uppfattning om hur nöjda spelarna var med de olika kommunikationsdimensionerna. Kan det ha funnits någon form av rädsla över att själv bli utvärderad av sina underordnade, främst med tanke på att de fick delta så länge tränaren själv fick välja vilka som skulle få ta del av enkäten? Det går även att fundera kring huruvida resultatet hade sett annorlunda ut

eller inte beroende på om herrlaget hade deltagit i enkäten. Förutsättningarna för dam- och akademispelare liknar varandra väldigt mycket i form av att mycket tid läggs ned på att representera föreningen utan att erhålla någon lön, medan samtliga herrspelare har någon form av lön. Med detta i åtanke hade det varit intressant att se om det hade uppstått någon skillnad mellan män och kvinnor om fler av herrspelarna hade deltagit i studien.

### **Metoddiskussion**

Enligt Zwijze-Koning och de Jong (2007) kan inte mätinstrumentet Communication Satisfaction Questionnaire diagnostisera problem med kommunikationen, men då syftet med studien var att undersöka om någon av kommunikationsdimensionerna kunde predicera upplevelsen av det psykologiska kontraktet var mätinstrumentet att anses som lämpligt att använda. Förhoppningen var att resultatet skulle kunna påvisa hur organisationen i framtiden skulle kunna satsa på en viss typ av kommunikation för att främja det psykologiska kontraktet och få fler spelare att stanna inom organisationen under en längre period.

Då det inte gick att finna någon översättning av Communication Satisfaction Questionnaire, översattes den utav oss, detta kan dock ha medfört att validiteten inte blev lika hög som den validitet Downs och Hazen (1977) angav. Deltagarantalet var för lågt för att göra pålitliga reliabilitetsanalyser.

Denna studie inkluderade enbart en utav de två delar som PSYCONES består av och detta var för att det endast fanns intresse för att undersöka vilka förväntningar det fanns från arbetstagaren (i denna studie fotbollsspelare) på arbetsgivaren (organisationen) samt vad spelarna upplevde att organisationen har för skyldigheter och inte motsatsen. Det går dock att ställa sig frågande till om detta är en begränsning då arbetsgivaren/organisationen inte kommer till tals utan studien endast betraktar arbetstagarens synvinkel. Freese och Schalk (1998) betonar vikten av att inkludera alla delar i ett psykologiskt kontrakt, och därför går det även att ställa sig frågande till om samtliga frågor borde ha ställts samt om detta skulle ha påverkat resultatet i någon riktning.

Då svarsfrekvensen i studien kan anses som relativt låg, 51% kan det medföra att det inte går att dra några generella slutsatser utifrån resultatet. För att höja svarsfrekvensen hade ett fysiskt möte med respondenterna kunnat genomföras eller alternativt att respondenterna fick genomföra enkäten i pappersform. Dock hade dessa två alternativ kunnat medföra att anonymiteten inte hade kunnat garanteras. En annan möjlighet för att höja antalet respondenter hade varit att genomföra studien hos fler liknande organisationer.

## **Framtida studier**

Zwijze-Koning och de Jong (2007) anser att det är bra att använda Communication Satisfaction Questionnaire regelbundet fler år i rad för att se om nöjdheten med kommunikationen förändras över tid. Förslaget på framtida studier är således att fortsätta göra mätningar hos organisationen gällande kommunikationen eftersom en bra kommunikation även kommer att ge en positiv effekt på det psykologiska kontraktet (Guest & Conway, 2002). Detta för att organisationen ska kunna jämföra sina egna resultat och se eventuella förändringar över tid.

Det vore intressant att genomföra en större studie där fler organisationer inkluderas för att dels kunna generalisera resultatet på ett bättre sätt, men även för att undersöka om det skiljer sig mellan olika organisationer. Då trenden inom fotbollen enligt generalsekreteraren M. Erlingmark (personlig kommunikation, 31 mars 2019) är att fler spelare är professionella och får lön för sitt idrottande vore det även intressant att göra en studie på enbart spelare som erhåller lön för sitt idrottsutövande då arbetsgivar- och arbetstagarförhållandet kan anses vara tydligare än när ingen lön utgår. Det vore även intressant att genomföra studien inom olika typer av idrotter i ideella organisationer då idrottare befinner sig i liknande anställningssituationer oberoende av sin idrott.

## Referenser

- Akkirman, A. D., & Harris, D. L. (2005). Organizational communication satisfaction in the virtual workplace. *Journal of Management Development*, 24(5), 397–409.  
<https://doi.org/10.1108/02621710510598427>
- Argon, T., & Ekinci, S. (2017). Teacher views on organizational support and psychological contract violation. *Journal of Education and Practice*, 8(2),
- Bartels, J., Pruyn, A., De Jong, M., & Joustra, I. (2007). Multiple Organizational Identification Levels and the Impact of Perceived External Prestige and Communication Climate. *Journal of Organizational Behavior*, 28(2), 173–190.  
<https://doi.org/10.002/job.420>
- Baethge, A., & Rigotti, T. (2016). Are you thinking the same way? Similarity and communication quality as predictors of psychological contract breaches in doctoral candidate-supervisor relationships. *Zeitschrift Fur Arbeits- Und Organisationspsychologie*, 60(4), 187–198. <https://doi.org/10.1026/0932-4089/a00022>
- Blomme, R. J., van Rheede, A., & Tromp, D. M. (2010). The use of the psychological contract to explain turnover intentions in the hospitality industry: a research study on the impact of the gender on the turnover intentions of highly educated employees. *The International Journal of Human Resources Management*, 21(1), 144-162. Doi: 10.1080/09585190903466954
- Bray, N.J., & Williams, L. (2017). A Quantitative Study on Organisational Commitment and Communication Satisfaction of Professional Staff at a Master's Institution in the United States. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 39(5), 487-502.
- Carrière, J., & Bourque, C. (2009). The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction. *The Career Development International*, 14(1), 29–49. Doi: 10.1108/13620430910933565
- Clutterbuck, D. (2005). Communication and the psychological contract. *Journal of Communication Management*, 9(4), 359 – 364. doi:10.1108/13632540510621597
- Downs, C. W., & Hazen, M. D. (1977). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *Journal of Business Communication*, 14(3), 63
- Freese, C., & Schalk, R. (2008). How to measure the psychological contract? A critical criteria-based review of measures. *South African Journal of Psychology*, 38(2), 269-286.

- Guest, D. (1998). "Is the psychological contract worth taking seriously?" *Journal of Organizational Behavior*, 19, 649–664.
- Guest, D. E., & Conway, N. (2002). Communicating the psychological contract: An employer perspective. *Human Resources Management*, 12(2), 22–38.
- Ilgen, D. R., Fisher, C. D., & Taylor, M. S. (1979). Consequences of individual feedback on behavior in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 64(4), 349–371.
- Isaksson, K., & Bellaagh, K. (2005). Anställningskontrakt och psykologiska kontrakt – Förändrade relationer på arbetsplatserna. Arbetslivsinstitutet: Stockholm.
- Kylén, J. A. (2004). *Att få svar: intervju, enkät, observation*. Stockholm: Sanoma Utbildning.
- Louis, M. (1980). Surprise and sensemaking: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings. *Administrative Science Quarterly*, 25, 226–251.
- Mazur, K. (2011). Employee Opinion on Breach of Psychological Contract in the Hi-tech Sector in Poland. *Management*, 15 (1). 73-85.
- McDermott, A. M., Beynon, M. J., & Heffernan, M. (2013). When the nature of employment matters in the employment relationship: a cluster analysis of psychological contracts and organizational commitment in the non-profit sector. *International Journal of Human Resource Management*, 24(7), 1490-1518. Doi: 10.1080/09585192.2012.723635
- Miles, E. W., Patrick, S. L., & King Jr., W. C. (1996). Job level as a systematic variable in predicting the relationship between supervisory communication and job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(3), 277-292.  
<https://doi.org/10.1111/j.2033-8325.1996.tb00615.x>
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A Model Of How Psychological Contract Violation Develops. *The Academy of Management Review*, 22(1), 226-256.
- Pate, J., Martin, G., & Staines, H. (2000). Exploring the relationship between psychological contracts and organizational change: a process model and case study evidence. *Strategic Change*, 9(8). 481–493.
- Pelgrim, E. A. M., Kramer, A. W. M., Mokkink, H. G. A., & van der Vleuten, C. P. M. (2012). The process of feedback in workplace-based assessment: Organisation, delivery, continuity. *Medical Education*, 46(6), 604–612. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2923.2012.04266.x>

- Rayton, B. A., & Yalabik, Z. Y. (2014). Work engagement, psychological contract breach and job satisfaction. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(17), 2382–2400. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.876440>
- Robinson, S. L., & D. M. Rousseau. (1994). Violating the psychological contract: not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior* 15: 245–259.
- Rousseau, D.M. (1989) *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 2, No. 2
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Rousseau, D.M. (2001). Schema promise and mutuality: The building blocks of the psychological contract. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 74, 511–541.
- Shalk, R., Campbell, J. W., & Freese, C. (1998). Change and employee behaviour. *Leadership & Organization Development Journal*, 19(3), 157–163. <https://doi.org/10.1108/01437739810210202>
- Sharma, P., Lampley, J., & Good, D. (2015). Organizational Communication: Perceptions of Staff Member's Level of Communication Satisfaction and Job Satisfaction. *Journal of Academic Administration in Higher Education*, 11(1), 43-54.
- Skatteverket. (2019). *Ideell förening*. Hämtad 2019-05-28 från: [www.skatteverket.se/foretagochorganisationer/foreningar/ideellforening.4.6a6688231259309ff1f800028215.html](http://www.skatteverket.se/foretagochorganisationer/foreningar/ideellforening.4.6a6688231259309ff1f800028215.html)
- Stirling, C., Kilpatrick, S., & Orpin, P. (2011). A psychological contract perspective to the link between non-profit organizations' management and volunteer sustainability. *Human Resource Development International* 14(3), 321–336.  
Doi:10.1080/13678868.2011.585066
- Sutton, G., & Griffin, M. A. (2004). Integrating expectations, experiences, and psychological contract violations: A longitudinal study of new professionals. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 493-514.
- Waldena, J., Hwa Jung, E., & Westerman, C. Y. K. (2017). Employee communication, job engagement, and organizational commitment: A study of members of the Millennial Generation. *Journal of Public Relations Research*, 29(2–3), 73-89. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2017.1329737>

Zhao, H., Wayne, S. J., Glibkowski, B. C., & Bravo, J. (2007). The impact of psychological contract breach on work-related outcomes: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 60, 647–680.

Zwijze-Koning, K., & de Jong, M. (2007). Evaluating the communication satisfaction questionnaire as a communication audit tool. *Management communication quarterly*, 20(3), 261–282. <https://doi.org/10.1177/0893318906295680>



## Bilagor

### Bilaga 1 - Missivbrev

#### Vill du delta i en studie gällande förväntningar kring din förening?

Syftet med studien är att undersöka förväntningarna på föreningen sett ur ett spelarperspektiv. Vi söker deltagare inom XXX som ingår i något av dam- och herrlagen eller i något av föreningens akademilag. Studien kommer att genomföras genom en enkät via Sunet Survey.

En länk till enkäten kommer att skickas ut via e-post som kommer att finnas tillgänglig mellan den 1–14 april och kommer att ta cirka 10 minuter att besvara.

Enkäten kommer att vara anonym och svaren kommer inte att behandlas enskilt utan vara en del av ett examensarbete på Personal- och arbetslivsprogrammet på Högskolan i Gävle. Uppgifterna kommer att behandlas konfidentiellt, vilket innebär att det inte kommer finnas någon möjlighet för föreningen att följa upp ett enskilt svar.

Resultatet kommer att presenteras i ett skriftligt examensarbete som kommer publiceras i Divaportalen. Det färdigställda examensarbetet kommer även delges skriftligen till XXX men även genom en muntlig presentation. Att delta i studien är frivilligt och det går även att avbryta din medverkan när som helst.

Vid eventuella frågor kring studien kontakta gärna undertecknad

Namn: Angelica Östlund

Telefonnummer: 073 554 67 48

E-post: [ostlundangelicaa@gmail.com](mailto:ostlundangelicaa@gmail.com)

Namn: Evelina Modin

Telefonnummer: 0707217271

E-post: [evelinamodin@hotmail.com](mailto:evelinamodin@hotmail.com)

Handledare: Per Eisele, [pereisele@hig.se](mailto:pereisele@hig.se)

Examinator: Mårten Eriksson

## **Bilaga 2 – Missivbrev på engelska**

### **Would you like to participate in a study about expectations for your football club?**

The purpose of the study is to examine the expectations of the football club from a player perspective. We are looking for participants in XXX who are part of any of the women's and men's teams or in any of the academy teams. The study will be conducted through a survey using the Sunet survey.

A link to the survey will be sent out via e-mail which will be available between April 1 - 14 and will take about 10 minutes to answer.

The questionnaire will be anonymous and the answers will not be dealt with individually but will be part of a degree project on the Human Resources and Work Program at the University of Gävle. The information will be treated confidentially, which means that there will be no opportunity for the association to follow up an individual response.

The result will be presented in a written degree project that will be published in the Divaportal. The completed thesis will also be communicated in writing to XXX but also through an oral presentation. Participating in the study is voluntary and it is also possible to interrupt your participation at any time.

For any questions regarding the study, please contact:

Name: Angelica Östlund

Phone number: 073 554 67 48

Email: [ostlundangelica@gmail.com](mailto:ostlundangelica@gmail.com)

Name: Evelina Modin

Phone number: 0707217271

Email: [evelinamodin@hotmail.com](mailto:evelinamodin@hotmail.com)

Supervisor: Per Eisele, [pereisele@hig.se](mailto:pereisele@hig.se)

Examiner: Mårten Eriksson

## Bilaga 3 – Enkäten på svenska

### Inledande frågor

1. Jag är:
  - a. Man
  - b. Kvinna
  - c. Annan könsidentitet
2. Födelseår: \_\_\_\_\_
3. Vilket lag tillhör du?
  - a. Damlaget
  - b. Utvecklingslaget
  - c. F17
  - d. Herrlaget
  - e. U19
  - f. U17
  - g. U16
4. Hur många säsonger har du spelat i XXX? \_\_\_\_\_
5. Jag har skrivit kontrakt med XXX
  - a. Ja
  - b. Nej
6. Vilken månadsinkomst före skatt har du? \_\_\_\_\_
7. Jag får lön av XXX
  - a. Ja
  - b. Nej (till fråga 9)
8. Jag får:
  - a. 1–9999 kr per år
  - b. 10 000 kr eller mer per år
9. Jag:
  - a. Arbetar heltid utöver fotbollen
  - b. Arbetar deltid utöver fotbollen
  - c. Studerar utöver fotbollen
  - d. Studerar och arbetar utöver fotbollen
  - e. Är arbetssökande med ersättning utöver fotbollen

f. Får ersättning som fotbollsspelare och kan leva enbart på min idrott

**Nedan finns ett antal påståenden om löften och antaganden gentemot dig som spelare. Ta ställning till om löften har givits, och om de i sådana fall har hållits samt i vilken utsträckning.**

0 = Nej, inget löfte eller antagande har gjorts

1 = Ja, men löftet har inte hållits

2 = Ja, men löftet har bara hållits i liten utsträckning

3 = Ja, löftet har hållits ungefär till hälften

4 = Ja, löftet har hållits i stor utsträckning

5 = Ja, löftet har hållits helt

Har XXX lovat eller åtagit sig att...	0	1	2	3	4	5
10. Se till att du har ett intressant arbete (fotbollen)						
11. Ansvarar för att du har relativ anställningstrygghet (att få vara kvar i föreningen)						
12. Se till att du har rimlig lön för det arbete du utför						
13. Erbjudar arbete som innebär en utmaning för dig						
14. Tillåta dig att vara med i beslutsfattande						
15. Erbjudar dig karriärmöjligheter						
16. Skapa en trevlig stämning						
17. Försäkra sig om att spelare behandlas rättvist av tränare och ledare						
18. Flexibilitet när det gäller att fotbollen ska passa ihop med andra livsroller						
19. Erbjudar möjligheter att arbeta tillsammans på ett trevligt sätt						
20. Ge möjlighet att växa och utvecklas genom fotbollen						
21. Erbjudar en säker och trygg arbetsmiljö						
22. Förbättra dina framtida möjligheter på arbetsmarknaden						
23. Erbjudar en arbetsmiljö fri från våld och trakasserier						

24. Att hjälpa dig att klara av problem du möter utanför arbetsplatsen (organisationen)							
---	--	--	--	--	--	--	--

**På följande frågor besvaras påståenden där du anger hur nöjd du är med kvaliteten på olika typer av information som kommer från XXX.**

**Följande påståenden besvaras från 1–7, där:**

- 1 = Väldigt missnöjd
- 2 = Missnöjd
- 3 = Ganska missnöjd
- 4 = Vet inte/Har ingen åsikt
- 5 = Ganska nöjd
- 6 = Nöjd
- 7 = Väldigt nöjd

<b>Ange hur nöjd du är med kvaliteten på...</b>	1	2	3	4	5	6	7
25. Information kring framstegen inom mitt arbete som fotbollsspelare							
26. Information om nyheter som berör spelare i XXX							
27. Information kring XXXs policys och mål							
28. Information kring vilka krav det finns på mig som fotbollsspelare hos XXX							
29. Information om lön och förmåner							
30. Information kring hur mitt arbete jämförs med andra							
31. Information kring hur jag blir bedömd							
32. Erkännandet av mina prestationer/ansträngningar							
33. Information kring hur problem i mitt arbete som fotbollsspelare hanteras							
34. I vilken utsträckning tränare och ledare känner till och förstår problem som spelare står inför							

**På följande påståenden besvarar du i vilken utsträckning du anser att det stämmer in med din uppfattning om XXX.**

**Följande frågor besvaras från 1–7, där:**

1 = Mycket liten utsträckning

2 = Liten utsträckning

3 = Ganska liten utsträckning

4 = Vet inte/har ingen åsikt

5 = Ganska stor utsträckning

6 = Stor utsträckning

7 = Mycket stor utsträckning

<b>I vilken utsträckning tycker du att..</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
35. Dina tränare och ledare lyssnar och ger dig uppmärksamhet							
36. Dina tränare och ledare erbjuder vägledning för att lösa fotbollsrelaterade problem							
37. Dina tränare och ledare litar på dig							
38. Dina tränare och ledare är öppna för nya idéer							
39. Mängden handledning du får är tillräcklig							
40. XXXs kommunikation motiverar och stimulerar ett engagemang att uppnå föreningens mål							
41. Personer inom XXX har en god kommunikationsförmåga							
42. XXXs kommunikation får mig att identifiera mig med föreningen eller känna mig som en viktig del av XXX							
43. Jag får den information jag behöver i tid för att kunna utföra mitt arbete som fotbollsspelare							
44. Konflikter hanteras på ett lämpligt sätt och genom rätt typ av kommunikation.							

## Bilaga 4 – Enkäten på engelska

### Initial questions

I am:

- a. Man
- b. Female
- c. Another gender identity

45. Year of birth: \_\_\_\_\_

46. Which team do you belong to?

- a. Women's team
- b. Development team
- c. F17
- d. Men's team
- e. U19
- f. U17
- g. U16

47. How many seasons have you played in XXX? \_\_\_\_\_

48. I have signed a contract with XXX

- a. Yes
- b. No

49. What monthly income before tax do you have? \_\_\_\_\_

50. I get paid off by XXX

- a. Yes
- b. No (till fråga 9)

51. I receive:

- a. 1–9999 kr per year
- b. 10 000 kr or more per year

52. I:

- a. Working full time in addition to football
- b. Working part-time in addition to football
- c. Studying in addition to football
- d. Studying and working in addition to football
- e. A job applicants with compensation in addition to football
- f. I am a professional football player and can live on my sport

**Below are a number of statements about promises and assumptions towards you as a player. Decide on whether promises have been made, and whether in such cases it has been kept and to what extent.**

- 0 = No, no promise or commitment has been made
- 1 = Yes, but the promise has not been kept
- 2 = Yes, but the promise has only been kept to a small extent
- 3 = Yes, the promise has been kept about half
- 4 = Yes, the promise has been kept to a great extent
- 5 = Yes, and the promise has been kept completely

<b>Have XXX promised or committed to...</b>	0	1	2	3	4	5
53. Provide employees with interesting work (football)						
54. Provide employees with a reasonably secure job						
55. Provide employees with good pay for the work they do						
56. Provide employees with a job that is challenging						
57. Allow employees to participate in decision making						
58. Provide employees with a career						
59. Provide employees with a good working atmosphere						
60. Ensure fair treatment by managers and supervisors						
61. Be flexible in matching demands of non- work roles with work						
62. Provide possibilities to work together in a pleasant way						
63. Provide employees with opportunities to advance and grow						
64. Provide employees with a safe working environment						
65. Improve future employment prospect of the employees						
66. Provide an environment free from violence and harassment						
67. Help in dealing with problems encountered outside work						



**On the following questions, answers are given where you indicate how satisfied you are with the quality of different types of information coming from XXX.**

**The following statements are answered from 1-7.**

1 = Very dissatisfied

2 = Dissatisfied

3 = Fairly dissatisfied

4 = Do not know, have no opinion

5 = Fairly satisfied

6 = Satisfied

7 = Very satisfied

<b>Indicate how satisfied you are with the quality of...</b>	1	2	3	4	5	6	7
68. Information about my progress in my job							
69. Personal news							
70. Information about organizational policies and goals							
71. Information about the requirements of my job							
72. Information about benefits and pay							
73. Information about how my job compares with others							
74. Information about how I am being judged							
75. Recognition of my efforts							
76. Reports on how problems in my job are being handled							
77. Extent to which superiors know and understand the problems faced by subordinate							

**On the following statements, you answer to what extent you believe that it is in line with your opinion of XXX.**

**The following questions are answered from 1-7**

1 = Very little extent

2 = Little extent

3 = Fairly small

4 = Do not know, have no opinion

5 = Fairly large

6 = Great extent

7 = Very large extent

<b>To what extent do you think...</b>	1	2	3	4	5	6	7
78. Extent to which my supervisor listens and pays attention to me							
79. Extent to which my supervisor offers guidance for solving job related problems							
80. Extent to which my supervisor trust me							
81. Extent to which my supervisor is open to ideas							
82. Extent to which the amount of supervision given to me is about right							
83. Extent to which the organization's communication motivates and stimulates an enthusiasm for meeting it's goals							
84. Extent to which the people in my organization have great ability as communicators							
85. Extent to which the organization's communication makes me identify with it or feel a vital part of it							
86. Extent to which I receive in time the information needed to do my job							
87. Extent to which conflicts are handled appropriately though proper communication channels							