

Niclas Fagerlund

Om bemanningsanställda på arbetsplatsen

Sju berättelser om vardagen som inhyrd personal

Pro gradu-avhandling

Niclas Fagerlund 35692

Organisation och ledning

Handelshögskolan vid Åbo Akademi

Handledare: Barbro E. Schauman

och Nina Kivinen

Våren 2019

**ÅBO AKADEMI – FAKULTETEN FÖR SAMHÄLLSVETENSKAPER OCH
EKONOMI**

Abstrakt för avhandling pro gradu

Ämne: Företagets organisation och ledning	
Författare: Niclas Fagerlund	
Arbetets titel: Om bemanningsanställda på arbetsplatsen. Sju berättelser om vardagen som inhyrd personal.	
Handledare: Barbro Schauman	Handledare:
<p>De bemanningsanställdas position på arbetsmarknaden är mera invecklad än någonsin förr. I dagens läge är de bemanningsanställda en mera omfattande del av arbetsmarknaden. Jag valde att studera bemanningsanställda p.g.a. egen erfarenhet. Jag har själv arbetat som bemanningsanställd i ett flertal år på sidan av mina studier. Jag undersöka om jag var utomstående och ensam med mina erfarenheter, eller om andra som jag bemötts på lika sätt som jag bemötts. Svårigheten i här var att få ytterst subjektiva upplevelser och historier att bli någonting akademiskt. De bemanningsanställda har undersöks förr, men oftast som en del av någon större helhet. Olika fackförbund och dylikt undersöker de bemanningsanställda som en del av arbetsmarknaden eller hur marknaden för bemanningsanställda ser ut som en helhet. I denna pro gradu- avhandling är fokus på den bemanningsanställda. Denna pro gradu-avhandling handlar om sju bemanningsanställdas berättelser. Syftet med avhandlingen är att studera hur bemanningsanställda upplever sin situation där de jobbar. Är deras position annorlunda än de övriga anställdas? Hur positionerar de sig i organisationens hierarki? Vilka känslor ger en eventuell särbehandling upphov till? Frågorna svarar jag på genom mina svarspersoners berättelser, genom en kvalitativ undersökning och med stöd av existerande teori om känslor, organisering, hierarki och klass. Med denna pro gradu- avhandling vill jag bidra till diskussionen och förståelsen om de bemanningsanställda. Jag vill ge de bemanningsanställda ordet och ge dem möjlighet att dela med sig sina erfarenheter och låta dem bli hörda. Denna studie visar att de bemanningsanställda faller utanför sina kundorganisationers omlopp. Denna studie visar att det råder utanförskap och att de bemanningsanställda inte hör hemma i kundorganisationen eller i bemanningsföretaget. De bemanningsanställda känner utanförskap och behandlas som utomstående.</p>	
Nyckelord: bemanningsföretag, bemanningsanställning, makt, hierarki, bemanningsbranschen, utanförskap	
Datum:	Sidantal: 96
Abstraktet godkänt som mognadsprov:	

Innehåll

FIGURFÖRTECKNING	4
1 INLEDNING	5
1.1 AVHANDLINGENS SYFTE	7
1.2 DISPOSITION	9
2 BEMANNINGSBRANSCHEN	10
2.1 TIDIGARE FORSKNING.....	10
2.2 VARFÖR ANVÄNDS BEMANNINGSANSTÄLLDA?	12
2.3 VARFÖR VÄLJA ATT ARBETA SOM BEMANNINGSANSTÄLLD?.....	14
2.4 SITUATIONEN I FINLAND.....	15
3 ORGANISERING	16
3.1 OLIKA SÄTT ATT ORGANISERA.....	17
3.2 HIERARKI.....	19
3.2.1 Hierarkiska strukturer i organisationen.....	20
3.2.2 Hierarkins implikationer och artefakter.....	21
3.3 KLASS.....	22
3.3.1 Implikationer av begreppet klass för organisationen.....	25
3.4. OM HIERARKI OCH KLASS PÅ EN ARBETSPLATS	26
4 OM KÄNSLOR	27
4.1 KÄNSLOARBETE	29
4.2 ORGANISATIONEN; EN EMOTIONELL OCH DYNAMISK ARENA.....	30
4.3 KÄNSLOMÄSSIGA REGELVERK	31
4.3.1 Att hantera känslomässigt tungt arbete	32
4.4 OM KÄNSLOR I RELATION TILL HIERARKI OCH KLASS	32
5 VAL AV METODER	34
5.1 METODIK.....	35
5.2 DATA-URVAL.....	36
5.3 INTERVJUSTRUKTUR	37
5.4 DATA-ANALYS	37
5.5 STUDIENS STYRKOR OCH SVAGHETER.....	38
5.6 ETISKA FRÅGESTÄLLNINGAR	39
6 BERÄTTELSE	41
6.1 JUSSI.....	41
6.2 SAARA.....	44
6.3 TUOMAS.....	48
6.4 REBEKKA.....	53
6.5 SANDRA.....	58
6.6 VILLE.....	65
6.7 VILMA	69
6.8 SAMMANFATTNING	72
7 ANALYS	74
7.1 HIERARKI	74
7.2 KLASS	77
7.3 KÄNSLOR	79
8 SLUTDISKUSSION	84
8.1 ÅTERKOPPLING TILL SYFTET	84
8.2 FORSKNINGENS BRISTER.....	88
8.3 REKOMMENDATIONER FÖR FRAMTIDA FORSKNING	89
REFERENSER	90

Figurförteckning

Figur 1: Organisationspyramiden sid 19

Figur 2: De bemanningsanställdas position i ett förhållande till kundorganisationen sid 86

Figur 3: De bemanningsanställdas position mellan kundföretagen sid 86

1 Inledning

Vad innebär det att arbeta som bemanningsanställd? Bemanningsarbetskraft och bemanningsanställda är diffusa termer. Att vara bemanningsanställd kan betyda många olika saker, allt från att vid sidan om studierna arbeta som inhoppare i sin närbutik till olika sorters konsultarbete, eller varför inte juristarbetet. Sanningen är att det numera är väldigt vanligt att vara anställd via något bemanningsföretag eller av någon annan än den man faktiskt utför arbetet för. Burgess och Connell (2006) menar att man som bemanningsanställd är uthyrd arbetskraft som kan vara anställd med ett tidsbundet arbetskontrakt eller någon som kallas till ett arbete vid behov. Det handlar således inte längre om företag som behöver tillfällig arbetskraft som lätt går att göra sig av med då behovet minskar, utan det handlar snarare om en arbetsform som ökar i popularitet och mångfald.

Hur är det att arbeta som bemanningsanställd? Detta är en bred fråga och svaret beror givetvis på vem man frågar. Personligen gav arbetsformen mig friheten att själv kunna planera arbetet runt livet och inte tvärtom. Under min studietid gav arbetsformen mig en ypperlig möjlighet att tjäna lite extra pengar på sidan av studierna. Det finns säkerligen andra orsaker varför man blir bemanningsanställd, jag kan väl tänka mig att det i vissa fall är någonting nödvändigt ont. Det finns säkerligen många som inte har några andra val.

Existerande forskning om bemanningsanställda och bemanningsbranschen är bristfällig (Burgess och Connell, 2006) och en hel del undersökningar som behandlar inhyrd arbetskraft och bemanningsanställda fokuserar ofta på företagets eller branschens synvinkel. Ett exempel på detta är undersökningen som Henkilöstöpalveluyritysten liitto (HPL, 2016) har gjort under ett flertal år. Undersökningar som denna ser på situationen i stora drag. Liknande forskningar har även gjorts på andra håll, som exempelvis Almega (2017) i Sverige. Det finns kanske inte intresse för en undersökning där alla inhoppare får berätta sin åsikt om sitt arbete. En sådan undersökning skulle troligen vara

Niclas Fagerlund

för stor och för dyr för att utföras. En del forskning har gjorts på mikronivå, så som exempelvis Tanskanen (2013).

Jag har en personlig agenda bakom denna avhandling och varför jag valde att forska om just detta. Jag arbetade i flera år som bemanningsanställd på en telefoncentral i Åbo. Jag har själv sett och upplevt mycket som bemanningsanställd. Jag tycker själv att forskningen är bristfällig och att existerande forskning mestadels fokuserar på stora helheter, och jag vill veta mer. Jag vill gå ner på mikronivå och undersöka hur de bemanningsanställda egentligen har det på sitt arbete. Jag vill höra personliga enskilda historier. Genom att utföra denna undersökning så kommer jag inte bara tillfredsställa min egen nyfikenhet, utan också möjligtvis bidra till existerande forskning genom att ge ordet åt de bemanningsanställda och låta dem berätta sina berättelser.

Troligtvis vill även bemanningsföretagen veta hur deras anställda trivs på sina arbetsplatser. Därför är det inte ovanligt att hitta kvantitativa undersökningar om detta. Jag hänvisar igen till den undersökning som HPL (2016) har gjort. I undersökningar som exempelvis denna hittar man frågor i stil med *"Trivs du på ditt arbete?"*. Svarepersoner förväntas svara med ett ja eller ett nej och inte utveckla sina svar vidare. Detta ger bemanningsföretagen information om hur situationen ser ut i stora drag, trevliga data som lätt kan föras in i en Excel-tabell för någon som vill undersöka ett fenomen utan att egentligen ta i beaktande bakomliggande faktorer eller orsaker. Är denna information verkligen användbar? På en läkarmottagning som skulle fungera på samma sätt skulle patienterna få fylla i en blankett som har frågor som *"Känner du dig sjuk idag?"* eller *"Känner du dig bra?"*. Läkarestationen skulle i detta fall få bra information om vem som känner sig sjuk och vem som inte gör det, men är denna information verkligen nödvändig? Samma problematik ser jag i frågeformulär som försöker förklara situationen på en arbetsplats genom att ställa enkla frågor med enkla svar. Arbetsplatser och människor är invecklade ting, och för att få en djupare förståelse behövs djupare frågor.

Denna avhandling kommer således att låta de bemanningsanställda berätta sina berättelser om hur det är att arbeta som bemanningsanställd. Denna avhandling skulle ursprungligen endast handla om de bemanningsanställdas känslor i sitt arbete. Eftersom intervjuerna var fritt strukturerade och ordet fritt så blev diskussionen mycket mer

omfattande än så och handlade om mera än endast känslor. Jag ville själv att mina informanter skulle prata om känslor, men mina informanter ville prata om mycket mer. Därmed handlar denna avhandling inte enbart om känslor, utan om organisering och om hierarki och om mycket mer.

1.1 Avhandlingens syfte

Jag tycker personligen att det är viktigt att ta sig en närmare titt på inhyrd arbetskraft och bemanningsanställning som anställningsform, inte enbart på grund av mina egna subjektiva åsikter och erfarenheter, utan för att få en klarare bild av situationen i nuläge och hur man möjligtvis kunde förbättra situationen för de bemanningsanställda. Jag har själv upplevt arbetsformens goda och dåliga sidor. Under min studietid gav denna arbetsform mig en ypperlig möjlighet att själv inverka på hur jag arbetade. Även om detta ofta var någonting positivt fanns det negativa saker som jag stötte på som bemanningsanställd. Det var frågan om favorisering, orättvisa befordringar och särbehandling för att nämna några exempel. Med denna avhandling vill jag utforska situationen på en djupare nivå. Jag vill veta om någon annan upplevt det som jag upplevt.

Syftet med avhandlingen är att studera hur bemanningsanställda upplever sin situation i den organisation där de jobbar. Är deras position annorlunda än de övriga anställdas? Hur positionerar sig de bemanningsanställda i organisationens hierarki? Vilka känslor ger en eventuell annorlunda behandling upphov till?

Jag kommer att genomföra min undersökning med en explorativ (Björklund och Paulsson, 2008) ansats och med intervjuer som datainsamlingsmetod. Som ram för analysen använder jag mig av teorier om organisation och hierarki, klass och känslor samt forskning om bemanningsbranschen och bemanningsanställda. En explorativ ansats betyder att man enligt Greener (2008) söker mönster och sammanhang i empiriska data och försöker förklara ytterligare.

I Finland har enligt Lähteenmäki (2013) rätt få undersökningar gjorts gällande bemanningsbranschen och de forskningar och avhandlingar som gjorts har hittills

mestadels haft sin fokus på större helheter. Avhandlingar och forskningar som HPL (2016) och Lähteenmäki (2013) samt Terävä (2013) ger en inblick i hur marknaden för inhyrd arbetskraft ser ut, men saknar specifika berättelser om de bemanningsanställdas dagliga liv på jobbet.

Mitt mål med denna avhandling är att bidra till större förståelse för denna problematik genom att forska i hur hierarki och klass kan upplevas ur de bemanningsanställdas synvinkel och vilka känslor detta kan ge upphov till. Eftersom existerande forskning och existerande teori ser på liknande fenomen ur ett brett och allmänt perspektiv kommer denna avhandling ge läsaren en inblick på mikronivå. Existerande teori och forskning om bemanningsanställda med tyngdpunkt på just hierarki, klass och känslor är svår att hitta och bristfällig. Med hjälp av denna avhandling vill jag underlätta för läsaren att förstå de bemanningsanställdas situation.

Mina forskningsfrågor är:

- 1) Hur upplever bemanningsanställda att de positionerar sig i kundorganisationen?
- 2) Vilka känslor väcker positionen som bemanningsanställd hos de intervjuade?

Som bemanningsanställd stötte jag själv ofta på situationer där det fanns en påtaglig skillnad mellan bemanningsanställda och de heltidsanställda. Exempelvis ordnades det skilda firmafester för bemanningsanställda och de heltidsanställda. Under sommaren ordnades det en fest där både bemanningsanställda och heltidsanställda fick delta. Idén var att låta sommaranställda ta del av festligheterna. Under juletid ordnades det en annan fest där endast heltidsanställda var välkomna, trots att många studerande arbetade som bemanningsanställda i företaget också under vintermånaderna. Detta bortförklarades med budgeteringar och tidsproblem. Detta väckte många känslor i mig. Detta är ett exempel på en sådan situation där jag som bemanningsanställd kände mig utanför, som om jag inte riktigt var en del av arbetsgemenskapen. Jag kände mig mindre värd och som en andraklassmedborgare som blir nobbad vid dörren.

Detta är bara ett exempel av många liknande som jag själv upplevt under min studietid som bemanningsanställd. Dessa exempel fick mig att komma fram till mina

Niclas Fagerlund

forskningsfrågor. Är det endast jag som känner så och har upplevt situationer som dessa, eller är det någonting som är mycket vanligare?

1.2 Disposition

I avhandlingens första kapitel diskuterar jag mina tankar och motivationer bakom själva avhandlingen. Här tar jag upp varför jag valde att just studera detta, och varför jag tycker att mitt ämne är någonting som är värt att studera närmare. Jag ger läsaren en grundläggande bakgrund i tankeprocessen bakom avhandlingen och hur jag kommit fram till det jag vill forska.

I teoridelen av avhandlingen kommer jag först diskutera bemanningsbranschen och varför bemanningsanställda behövs och finns, samt lite om situationen i Finland och hur bemanningsanställning har forskats tidigare. Förutom detta kommer teorikapitlet handla om känslor, klass och makt. Eftersom avhandlingen är abduktiv så kommer majoriteten av teorikapitlet skrivas efter att den empiriska delen av avhandlingen är gjord och utgående från detta insamlade material.

Det empiriska materialet kommer sedan presenteras som berättelser i berättande form. Här kommer varje svarsperson presenteras i korthet. Varken äkta företagsnamn eller personnamn kommer att användas i denna avhandling. Alla namn och företagsnamn är således ändrade. Intervjuerna utfördes under året 2017.

I min tematiska analys kommer jag sedan presentera de teman som kommit fram under diskussionerna med mina informanter. Efter metodikkapitlet kommer jag i korthet diskutera avhandlingen i stora drag, samt diskutera forskningens brister och ge läsaren råd för framtida forskning.

2 Bemanningsbranschen

I detta kapitel kommer jag att diskutera bemanningsbranschen och bemanningsanställda i stora drag. Här kommer jag förklara vad en bemanningsanställd är för någonting, och hur marknaden för denna sort av arbetskraft ser ut i Finland.

Vad är man om man är bemanningsanställd egentligen? Enligt Olofsdotter (2012) handlar det i vanligt fall om en person som är anställd av ett bemanningsföretag men som arbetar för bemanningsföretagets kund, alltså kundföretaget. I dagens läge är bemanningsanställning inte längre någon kortvarig lösning där ett företag behöver kortvarig hjälp. Bemanningsanställning för med sig en mångfald av möjligheter. Det är inte längre frågan om någon enstaka vikarie som temporärt arbetar på ett kontor eller en butik som anställer extrahjälp för julsäsongen.

I dagens läge finns det människor i många olika branscher med många olika bakgrunder som arbetar som bemanningsanställda. Givetvis är arbetskraft skaffat via bemanningsföretag bemanningsanställda, men också konsulter och städpersonal kan betraktas som bemanningsanställda. Den gemensamma nämnaren kan här sägas vara att arbetstagaren arbetar för ett annat företag än det företag hen skrivit ett arbetskontrakt med. Hall (2006) menar att det som definierar bemanningsanställning är inte att arbetet är tillfälligt, utan att lönen betalas åt arbetstagaren av någon utomstående och inte själva kundorganisationen.

2.1 Tidigare forskning

Inom näringslivet har bland annat HPL (Henkilöstöpalveluyritysten liitto, 2016) i Finland och Almega (2017) i Sverige gjort sina egna undersökningar och mätningar om bemanningsanställda och deras arbetssituationer, som tidigare nämnt är dessa undersökningar mestadels kvantitativa och ämnar ge en bild av branschen i stora drag.

HPL (2016) gör årligen en undersökning i samarbete med sina medlemsföretag där man på en rätt ytlig nivå undersöker hur bemanningsanställda trivs med sitt arbete. Här undersöker man bland annat hur väl arbetet motsvarar det som den anställde hade tänkt sig och om de anställda är nöjda med sin lön. Motsvarande undersökningar har exempelvis utförts av bemanningsföretagen i Sverige av Almega (2017). Dessa undersökningar är mera kvantitativa än kvalitativa (n= 6484 i fallet HPL) och ställer frågor på ett sätt där inf kan svara antingen ja eller nej. Således diskuteras inte den enskilda personen djupare än så i dessa undersökningar. I HPL:s (2016) undersökning frågar man informanterna om de känner sig entusiastiska på sitt arbete, om man orkar på sitt arbete och om man är nöjd med sitt arbete. Dessa frågor är frågor om situationen på arbetet men i detta fall har inte informanten möjlighet att beskriva eller utveckla sina svar. Även om dessa undersökningar är ytliga och kvalitativa, är de breda och ger en inblick i situationen för många olika branscher. Eftersom dessa undersökningar är kumulativa går det även att dra slutsatser om hur situationen har utvecklats under de senaste åren.

De bemanningsanställda och relaterade teman har väckt intresse inom akademiska kretsar, både i Finland och Sverige i form av pro gradu-avhandlingar och doktorsavhandlingar. Lähteenmäki (2013) diskuterar i sin avhandling om hur bemanningsbranschen tar sin form i Finland, men diskuterar inte i detalj om de bemanningsanställdas klass, känslor eller om hierarkistrukturer i kundföretaget. Inom den akademiska världen har bemanningsbranschen och de bemanningsanställda forskats en hel del även om Burgess och Connell (2006) hävdar annat. Bland annat Forde och Slater (2006) menar att intresset för denna anställningsform är stort men att forskningsresultaten och data är svagt.

De bemanningsanställdas problematiska position på arbetsmarknaden och inom kund- samt bemanningsföretagens organisation har studerats av bland annat av Viitala och Kantola (2016), Morf, Arnold och Staffelbach (2014), Håkansson och Isidorsson (2012), och Bosmans, De Cuyper, Hardonk och Vanroelen (2015). Dessa studier har diskuterat problematiken kring de bemanningsanställdas triangulära position mellan kundföretag och bemanningsföretag. Här har teman som utanförskap, hierarki och position diskuterats och undersökts. I synnerhet är utanförskap någonting som tas upp i ett flertal studier. Viitala och Kantola (2016) menar att utanförskapet beror på de

bemanningsanställdas korta arbetskontrakt. Här menar de att de be bemanningsanställda har det svårt att komma in i de sociala kretsarna hos kundföretaget på grund av korta arbetskontrakt samt skilda normer, regler och arbetssätt. Detta leder vidare till att de bemanningsanställda blir utanför kundföretagets informationsflöde. Bosmans et al. (2015) menar att en påtagbar skillnad mellan fast anställd och bemanningsanställd existerar. Denna studie diskuterar utanförskap djupgående. Här diskuterar författarna väl om de problem som bemanningsanställda bemöts av. Morf, Arnold och Staffebach (2014) diskuterar psykologiska kontrakt mellan de bemanningsanställda, bemanningsföretaget och kundföretaget. Här påvisar studien att trivseln hos de bemanningsanställda korrelerar med hur väl de psykologiska kontrakten uppfylls. Med psykologiska kontrakt syftar författarna här på hur väl löften och förväntningar går i uppfyllelse i det triangulära samspelet mellan bemanningsanställd, bemanningsföretag och kundföretag. En studie av Wilkin (2013) visar att bemanningsanställda är avsevärt mindre nöjda med sin arbetssituation än fast anställda.

2.2 Varför används bemanningsanställda?

Företag använder sig av bemanningsanställda på grund av många olika orsaker. En orsak är att företag använder sig av inhyrd arbetskraft, och till att inhyrd arbetskraft har blivit en så populär anställningsform, är flexibiliteten denna anställningsform erbjuder både anställd och arbetsgivare. Arbetsmarknaden är således i behov av en anställningsform som denna. Lähteenmäki (2013) utvecklar detta och säger att i alla fall i Finland hade bland annat en förändrad lagstiftning, arbetskraftens stigande utbildningsnivå, hög arbetslöshet bland ungdomar och vanligt förekommande tidsbegränsade arbetsavtal en inverkan på att bemanningsanställning blev ett populärt. Tanken bakom att använda sig av bemanningsanställda från företagets synvinkel kan enligt Olofsdotter (2012) till exempel vara att outsourca en del av anställningsprocessen, för att göra processen lättare och för att lättare kunna justera mängden arbetskraft till mängden arbete. Lähteenmäki (2013) menar att företag gör det lättare för sig genom att skaffa arbetskraften genom bemanningsföretag. Genom att utnyttja bemanningsföretag kommer företaget undan en massa problem som uppstår vid rekryteringstillfällen. Företaget behöver här själv inte sätta ner tid eller resurser på

rekryteringsprocessen. Genom att exempelvis outsourca första delen av rekryteringsprocessen behöver företaget egentligen involvera sig i det avseendet att de ställer anställningskraven på bemanningsföretaget och sköter de slutliga intervjuerna själv. På detta sätt undviker man att bearbeta många ansökningar och sköta preliminära intervjuer för att hitta potentiella kandidater.

Enligt Lähteenmäki (2013) är det vanligtvis bemanningsföretagen som bär en stor del av ansvaret i denna typ av anställning. Exempelvis ansvar för lönebetalning och allmänna arbetsvillkor faller på bemanningsföretaget. Vanligtvis är arbetsavtalen tidsbundna eller bundna till någon specifik arbetsuppgift. Genom att använda bemanningsanställda blir företagets arbetskraft mera reflexiv i det avseendet att det är lättare att både få mera arbetskraft vid behov och lättare att bli fri från överloppsarbetskraft. Eftersom arbetsavtalen skrivs med bemanningsföretaget, och inte kundföretaget, blir det lättare ur kundföretagets synvinkel att handskas med exempelvis uppsägningar. Hall (2006) säger att många organisationer motiveras att använda sig av bemanningsanställda för att komplettera den redan existerande arbetskraften i organisationen. Genom att använda bemanningsanställda som ett slags tillskott till den redan existerande arbetskraften kan organisationen uppnå en högre numerisk flexibilitet och effektivitet. Stanworth och Druker (2006), Håkansson och Isidorsson (2012) samt Bosmans et al. (2015) menar att användningen av bemanningsanställda ger företagen mera säkerhet genom att reducera personalkostnader och genom att ge dem mera flexibilitet i ekonomiskt osäkra tider. En annan orsak är att bemanningsanställda sällan hör till något branschspecifikt fackförbund, och är därmed mindre sannolika att gå med i strejkar. Bosmans et al. (2015) hävdar även att fackförbund och deras representanter lägger mindre värde på de bemanningsanställdas ärenden. Det är dock värt att poängtera att detta troligen inte stämmer för bemanningsanställda i Finland.

Ur ett hypotetiskt perspektiv är det lätt se varför bemanningsanställning kan anses som en attraktiv anställningsform från både den anställandes och den anställdas synvinkel. Den anställande outsourcar en del av rekryteringen till ett bemanningsföretag och blir således av med en stor del av processen genom att betala ett arvode. Således är det lättare enligt Lähteenmäki (2013) för arbetsgivaren att hitta rätt arbetskraft och att bli av med arbetskraften när den inte längre behövs i samma mängd. Den anställda har lättare att hitta arbetet och kan potentiellt få mera arbete genom att kunna arbeta på flera

platser, exempelvis en butikskedja där den anställda kan arbeta i många butiker inom samma kedja istället för bara en butik.

Att använda sig av bemanningsanställda har även kritiserats. Hall (2006) menar att genom att använda sig av bemanningsanställda skapar bemanningsföretagen och kundföretagen ett starkare klassystem där det arbete som bemanningsanställda gör anses vara mindre värt och av lägre klass än det ”riktiga arbetet”. Bemanningsföretagen och kundföretagen försvarar användningen av bemanningsanställda genom att hävda att arbetsformen ger den bemanningsanställda mera frihet och att själva arbetsmarknaden nu är mera flexibel än den vore utan bemanningsanställda. Bemanningsföretagen hävdar att deras insats är att de hittar rätt arbete till rätt människor på ett mera effektivt sätt än om rekryteringen sker via själva företaget som arbetet utförs för. Hall (2006) kritiserar detta genom att hävda att de bemanningsanställda i själva verket inte är mera effektiva än de som är fast anställda, och att det är få som verkligen får en anställning via kundföretaget och slutligen att även om friheten är en stor motivator så skulle de flesta som arbetar som bemanningsanställda i själva verket välja en fast anställning utöver att fortsätta sitt arbete som bemanningsanställda.

2.3 Varför välja att arbeta som bemanningsanställd?

Att arbeta som bemanningsanställd är ett växande fenomen, och orsakerna varför många väljer att arbeta som bemanningsanställda är mångfaldiga. Själv valde jag att arbeta som bemanningsanställd eftersom möjligheten fanns och det gav mig friheten att själv välja hur jag arbetar från vecka till vecka. Vid detta skede av mitt liv var arbetet inte min huvudsyssla, och ett arbete på en telefoncentral där jag själv fick välja mina arbetspass passade mig ypperligt. Hall (2006) hänvisar till en undersökning där man frågade människor som arbetade som bemanningsanställda varför de valde just detta sätt att arbeta. Här var flexibilitet, diversitet och möjlighet till fast anställning bland med de mest populära svaren.

Burgess och Cornell (2006) menar att orsaken varför många vänder sig till denna anställningsform beror på att deras humankapital och utbildning inte är särskilt värdefulla. Håkansson och Isidorsson (2012) menar att många väljer att bli

bemanningsanställda för att de inte har andra val. De menar således att största delen av de som arbetar som bemanningsanställda är lågutbildade och har lågavlönade arbeten, m.a.o. där anställningsosäkerheten och inkomstosäkerheten är högst. Detta kan anses som problematiskt eftersom detta betyder att många väljer en icke-fast anställningsform. Hall (2006) menar också att en relativt liten mängd av de som är bemanningsanställda verkligen anställs av kundföretaget.

2.4 Situationen i Finland

Bemanningsbranschens historia är rätt unik ur ett finskt perspektiv eftersom den har varit reglerad enligt lag. Enligt Lähteenmäki (2013) var den bemanningsbranschen reglerad enligt lag ända in i 1990-talet. Man hade enligt lag bestämt att inhyrd arbetskraft inte skulle vara något fast och etablerat och att bemanningsanställda endast skulle användas temporärt och som skulle användas vid behov av vikarier och vid olika rusningstider. Det var även förbjudet att använda sig av inhyrd arbetskraft inom vissa branscher. Den inhyrda arbetskraften blev någonting normalt och etablerat först efter millennieskiftet.

I dagens Finland har bemanningsbranschen och användningen av inhyrd arbetskraft fått ett fast fotfäste på den finska arbetsmarknaden. Enligt HPL (2016) är cirka en procent av arbetskraften inhyrd arbetskraft. Denna siffra kommer troligtvis att stiga i framtiden enligt Pasila (2015). Enligt Terävä (2013) är siffran låg jämfört med andra europeiska länder och kommer därför troligen att stiga.

3 Organisering

Vad betyder att organisera egentligen? Vi människor delar in och ordnar saker och ting i kategorier och rang enligt ett attribut eller annat. Detta gäller inte bara livlösa tillgångar, också oss själva och varandra. Att dela upp människor enligt rang och klass är någonting vi förmodligen alltid gjort. Vi är flockdjur, och flocken måste ha en viss ordning. En person äger mera mark och naturresurser än den andra, och således är hen av högre klass än den andra och får bestämma mer och ha mera inflytande än den andra. De med mest resurser får bestämma. Vår historia är mättad av kungar och undersåtar. Det finns de som bestämmer och de som lyder, och så har det alltid varit.

Organisering, och därmed också bland annat klass och hierarki är någonting som teoretiker från många olika sociala vetenskaper har diskuterat. Bland dessa stora teoretiker finns bland annat Karl Marx och Max Weber. Karl Marx skrev om kampen mellan klasserna då Europa levde i en period av massiv uppvällning. Marx enligt Levine (2012) delade samhället i tre distinkta klasser. Kapitalisterna som ägde produktionsmetoderna och således var högst i den sociala rangordningen, proletären vars enda rättighet och uppgift var att vara löntagare. Därtill fanns borgarklassen som på sätt och vis existerade utanför relationen mellan kapitalisterna och proletären genom att vara självsysselsatta eller professionella inom något yrke eller ämne. Idén bakom marxistisk teori är i grund och botten att den sämre klassen, proletären, inte äger någonting annat än sin egen möjlighet att arbeta medan den ägande klassen, kapitalisterna, äger kapitalet som kan användas för att köpa arbetskraft. Marx menade att det genom detta system finns en systematisk orättvisa eftersom proletären inte kan njuta av sin börda till sitt fulla värde. Denna systematiska orättvisa kallade Marx för klasskampen, och den är grundstenen i marxistisk-kommunistisk teori. Marx teorier om klass kan ses som en kritik mot kapitalistsamhället som höll på att uppstå under hans tid.

Världen ser annorlunda ut nu än vad den gjorde under Marx' tid. Vi har ju inte samma strukturer i samhället längre, vi är inte längre kungar, kapitalister och proletärer. Europas kungadömen står inte längre i ideologisk strid med varandra, och revolutionerna har för länge sen varit förbi. Vi lever ju i den upplysta moderna tiden. Man kan väl inte dra en parallell mellan oss och de forna människor som ordnade sitt

samhälle i undersåtar och kungar, eller kan man? Jag hävdar att organisation, klass och hierarki i den moderna tiden är någonting lika aktuellt som det alltid har varit. Visst, kungar som styr över absoluta monarkier är någonting som hör hemma i det förflutna, men principen har ändå inte försvunnit. Côté (2011) säger att vi istället har hittat på nya namn för gamla kategorier. I modern tid är vi inte längre solgudar och undersåtar. Nu är vi "the 99%" och "the 1%", old money och new money, blue bloods och det vanliga patrascket.

På en mera abstrakt nivå gällande klass, hierarki och den allmänna ordningen pratar Bordieu (1995) om *space* både som ett rent fysiskt sammanhang och ett socialt sammanhang. Det rent fysiska, utgående från grundläggande fysikens lagar, hävdar att vi är kroppar som existerar skilt i relation till varandra. Precis som allt annat i universum, existerar ting separat och i en viss ordning. Bordieu pratar om *space* i det sociala sammanhanget, *Social space*, som det osynliga sättet en ordning upprättas i det sociala. Bordieu menar här således att det finns en påtaglig skillnad, enskilda kategorier, i det sociala. Ett exempel på detta enligt Bordieu är den påtagliga sociala skillnaden mellan förorter och centrum, eller skillnaden mellan den politiska vänstern och högern. *Social space* handlar således om social ordning, men också om attityder, antaganden, åsikter och stereotyper.

Bordieu (1995) pratar också om *habitus*. Med *habitus* syftar han på strukturerade strukturer i det sociala. *Habitus* är attribut bundna till *social space* och således också till social klass. Genom att definiera *habitus* definierar man vad som är typiskt och passande för en viss social klass. Vad fabriksarbetaren har i sin lunchlåda, och till vilken del av de franska alperna den verkställande direktören tar sin familj på skidsemester. Dessa exempel är ju till en viss mån överdrivna, men beskriver ändå väl vad Bordieu menar med *habitus*, alltså vad och vilket som är typiskt för en *social space* och därmed också social klass.

3.1 Olika sätt att organisera

Enligt Child (2015) betyder organisera att ordna om och använda resurser på ett sätt som ger ett önskat slutresultat som idealt är bättre än det slutresultat som skulle uppstå

om man valde att inte organisera. Child (2015) antyder således att organisering är att använda resurser och kunskap på ett kollektivt sätt.

Organisationer finns i många olika sorter och slag. Hur de är uppbyggda i.e. hur man organiserar beror på organisationens syfte. Försvarsmakter, som är väldigt hierarkiska, ordnas vanligtvis som en linjeorganisation med en högsta befälhavare som har absolut makt, följt av mindre befälhavare eller generaler. (Cooley, 2005).

Moderna organisationer kan vara linjeorganisationer, matrisorganisationer eller platta organisationer. Organisationer är dock mera invecklade än så. Med detta menar jag att uppritade diagram som definierar en organisation som en linjeorganisation eller matrisorganisation är i högsta grad väldigt förenklade. Organisationer är komplexa entiteter vars konstruktion beror på många olika ting, som marknad, kultur, makt- och hierarkistrukturer för att nämna några få. Child (2015) menar att organisering också handlar om val.

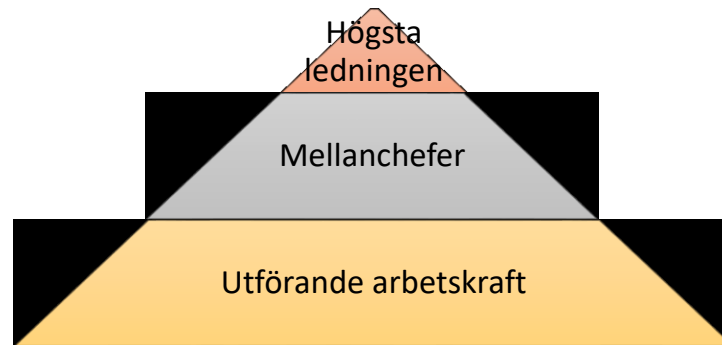
Det handlar alltså om att göra rätt strategiska val som gynnar det bästa resultatet. Dessa val handlar bland annat om hög kontra låg autonomi bland med de anställda, centralisering kontra decentralisering, kontroll och belöningssystem. Centralisering kontra decentralisering, regler och specialisering påverkar även på organisationens hierarkiska struktur. Organisering handlar sist och slutligen om att ordna sina resurser, och att försöka handskas med externa och interna krafter, för att uppnå ett specifikt mål.

I denna avhandling kommer jag inte att lägga någon större tyngdpunkt på hur organisationen i stora drag ser ut eftersom att mina informanter arbetar inom olika branscher i olika organisationer och därmed är det slöseri med tid att se på organisationernas större helheter, i alla fall inom ramen för denna avhandling.

Jag vill istället att se på sättet att organisera och var de bemanningsanställda hamnar i organisationen. Detta gör jag genom att förenkla organisations sättet och organisationsmodellen.

I denna avhandling kommer jag att se på organisationen som en simplificerad pyramid. Jag baserar denna simplificerade pyramid på Mintzbergs (2007) modell. Jag vill veta hur

mina informanter känner sig, och var någonstans i organisationen de befinner sig, och därför är en simplifierad pyramid passande. Denna pyramid delar upp organisationen i skikt dvs hierarkier, där den högsta ledningen utgör pyramidens topp, och den utförande arbetskraften pyramidens bas och mellanchefer som ett mellanskikt.



Figur 1: Organisationspyramiden

3.2 Hierarki

Hierarki är någonting som funnits med oss människor i tusentals år. Inte så olikt från klass, hierarki har hjälpt oss att ordna och organisera våra resurser för att effektivisera deras användning. Ända från faraonernas Egypten till dagens tid har det alltid funnits de som bestämmer och de som gör. Child (2015) menar att vi som människor uppfyller vårt eftertraktande efter makt och status genom hierarki. En slags hackningshorder. Hierarki, såsom klass, är någonting som finns i de flesta organisationer runtom i världen. Enligt Child (2015) är hierarki stommen i organisationen.

Hierarki är någonting som organisationsteoretiker varit väldigt intresserade av, mera så än klass. Jag skulle dock påstå att dessa två begrepp går in på varann rätt så ofta.

Hierarki var länge någonting som tidigare organisationsteoretiker såg upp till. Många ytterst inflytelserika och viktiga teoretiker hävdade att en hierarkisk organisation är den mest effektiva. Bland dessa teoretiker finns bland annat Max Weber. Weber i hans teori om byråkrati hävdar att organisationen är effektivast då organisationen är organiserad på ett hierarkiskt sätt. Samtliga medlemmar i organisationen har klart utmärkta roller

och organisationens regler och hierarki skall följas till punkt och pricka. Webers teori är ett typexempel på en hierarkisk organisation där de med mest makt är högst upp. När man diskuterar hierarkins historia i organisationsteorin, och när man diskuterar Webers teorier måste man även nämna Frederick Winslow Taylors *Scientific Management*. Taylors Scientific Management, liknande som Webers byråkratiteori, är präglad av klara utsatta uppgifter, och tyngdpunkt på effektivitet. Taylor pratade om the one best way. Han menade att scientific management var det absolut bästa sättet att organisera. Hierarki betyder olika i olika sammanhang. I klassisk organisationsteori hänger hierarki ofta samman med auktoritet, alltså vem som ansvarar för vad och vem som har rätten att fatta beslut. Organisationssättens mångfald har numera ändrat på hur hierarki betraktas och hur vi idkar hierarki, även om de gamla baskomponenterna finns kvar.

3.2.1 Hierarkiska strukturer i organisationen

Hierarkin i en organisation kan se ut på många sätt, och beror på många saker. Olika sorters organisationer har olika hierarkiska strukturer. Hierarkin i en produktorganisation ser annorlunda ut än hierarkin i en nätverksorganisation. Andra saker påverkar också hierarkin, enligt Child (2015) påverkar organisationens geografiska position och vad organisationen gör på hur organisationen ser ut. En organisation i Norden kontra en organisation i Östra Europa har olika hierarkiska strukturer, och en think-tank med doktorer är förmodligen mindre hierarkisk och mera autonomisk än en mataffär. Även den omkringliggande marknaden kan ha en inverkan på organisationens hierarkiska struktur. Child (2015) menar att en organisation som agerar på en osäker marknad är oftast mindre hierarkisk.

Child (2015) hävdar att hierarkiska strukturer ändras vartefter organisationen växer. Här syftas det på att även om en organisation får sin start som en liten startup så kommer den oundvikligen ändå bli mer hierarkisk vartefter den växer. Detta på grund av att mera anställda och mera resurser gör organisationen svårare att leda och organisera. Detta betyder dock inte att organisationens växt för med sig en lineär tillväxt i hierarkiska strukturer. Child (2015) menar att för mycket hierarki har negativa konsekvenser och kan exempelvis försvåra beslutsfattandet. Ett högt antal chefer och förmän relativt till

mängden anställda är också kostsamt. En medlems position i den organisatoriska hierarkin hänger enligt Child (2015) samman med medlemmens specialisering. D.v.s. det är inte ovanligt att en person med specifika kunskaper och meriter är högre uppsatt i organisationens hierarki.

3.2.2 Hierarkins implikationer och artefakter

Hur inverkar de hierarkiska strukturerna på en organisation? Ett argument för hierarkiska organisationer är givetvis att hierarkin ger organisationen en klar struktur. Diefenbach och By (2012) menar att hierarki faktiskt har sina bra sidor eftersom klart definierade arbetsuppgifter och ansvar ger organisationens medlemmar en möjlighet att enbart koncentrera sig på sitt och därmed blir organisationen så effektiv som möjligt. Motargumentet mot detta enligt Diefenbach och By (2012) är dock att organisationen i verkligheten inte är en kall, objektiv och effektiv entitet, utan snarare något mera organiskt och levande. En social enhet som påverkas av så mycket mer än endast arbetsuppgifter och ansvarsposter.

På grund av detta kan hierarkin kritiseras eftersom den också kan ses som ett verktyg för de få mäktiga för att samla på sig ytterligare privilegier istället för att organisera på det mest effektiva sättet. Ur denna synvinkel är hierarki inte någonting som stärker organisationens effektivitet och sätt att agera, utan snarare stärker redan existerande diskriminationsmönster. D.v.s. hierarki stärker status quo och ger mera privilegier åt de som redan har privilegier, och ger olika möjligheter åt olika medlemmar av organisationen med olika värde.

Hur kommer det sig att detta status quo accepteras som det är och inte utmanas? By och Diefenbach (2012) menar att även om hierarki gynnar de som sitter högst upp ger hierarkin också något åt de som är lägst ner. De som är lägst ner kan se hierarkin som en skyddsmekanism, vem som har rättigheten att bestämma och delegera uppgifter och vilka som inte kan göra det. Exempelvis en organisationsmedlem på bottennivå kan lita på byråkratin att se till att denne inte behöver ta emot arbetsuppgifter från en kollega på samma nivå i hierarkin. I en hierarkisk organisation finns det alltså etik bakom

Niclas Fagerlund

hierarkin. Hur hierarkin gynnar, eller snarare anses gynna, olika medlemmar i organisationen.

En tvärhierarkisk produktorganisation är ändå knappast the one right way. Numera tycks allt fler organisationer enligt Child (2015) gå vidare från hierarkiska produktorganisationer till att använda sig av nätverk och team. I detta sammanhang kan den tvärhierarkiska produktorganisationen ses som en antites i jämförelse med en modern nätverksorganisation. Child (2015) argumenterar mot hierarki och hävdar att byråkrati och överdriven hierarki tar kål på initiativ och kreativitet bland med organisationens medlemmar.

Child (2015) menar att regler och artefakter stärker organisationens hierarki och befämjar hierarkins utveckling. Hierarkiska artefakter har enligt Child (2015) en liknande inverkan. Hierarkiska artefakter är brett sagt vad som helst som antyder en persons position i organisationen. Exempel på detta är en persons egna arbetsbord eller egna kontor i ett kontor med en öppen planlösning. Artefakter får en organisationsmedlem att stå ut från massan. Hierarkiska artefakter behöver nödvändigtvis inte vara fysiska ting. Det kan också handla om icke fysiska ting som privilegierat bemötande.

3.3 Klass

Varför är det viktigt att studera klass i organisationer? Jo, klass är någonting som ibland ignoreras. Det är synnerligen viktigt att undersöka hur klass påverkar organisationen och sättet vi organiserar. Enligt Côté (2011) beter sig människor annorlunda beroende på social klass. Människor med hög kontra låg klassbakgrund har olika synsätt på hur organisationen fungerar, vad som anses vara rättvist och vad som inte, vad de är berättigade till, och de ser annorlunda på sig själv och andra som en del av organisationen. Existerande forskning är enligt Côté (2011) rätt så omstridd, eftersom vissa hävdar att den högre klassen är mindre empatisk och bryr sig om andra mindre och andra hävdar att den lägre klassen anpassar sin åsikt enligt de av högre klass för att ”inte röra om i grytan” för mycket.

Klass är ett begrepp som kan definieras på många olika sätt, beroende på situation. Med klass syftar jag i detta sammanhang på social klass. Märk väl att klass i detta sammanhang inte är samma som socioekonomiskt status, även om dessa begrepp ligger nära varann. Socioekonomiskt status baserar sig på objektivitet och hårda siffror, så som bruttoinkomst eller yrkestitel.

I syftet för denna avhandling bör klass således betraktas från en social synvinkel. Klass betyder inte heller samma sak som hierarki, även om också dessa begrepp ligger nära varann. Inom ramen för denna avhandling kommer klass betraktas och behandlas ur den sociala synvinkeln, alltså social klass. Vad vi idag kallar för social klass är nära relaterat till det som Max Weber enligt Levine (2012) kallade för marknadssituation eller produktionsförhållanden. Weber utvecklade Marx teorier och ansåg att det som vi idag kallas för social klass härstammar från de resurser en individ har och hur denne använder dessa resurser för att skapa köpkraft. Resurser kan vara allt från ärvd förmögenhet till en viss utbildning och kunskap.

Mera specifikt, social klass inom det organisatoriska beskrivs av Gray och Kish-Gephart (2013) som skillnaden mellan organisationens medlemmar som baserar sig i medlemmarnas olika former av kapital. Kapital i detta sammanhang kan betyda rent ekonomiskt kapital, exempelvis hur förmögen en person är. Det kan också handla om socialt kapital, hurdant professionellt nätverk eller hur bra kontakter man har eller hur socialt kompetent man är. Även det kulturella kan anses vara en form av kapital. Hurdana kulturella intressen och preferenser man har, eller hur man framför sig. Vissa gillar teater och opera medan andra tycker att en kväll på en nattklubb är trevligare. Côté (2011) ser social klass som ett verktyg vi människor använder för att kategorisera oss själva och andra.

Hur relaterar sig klass till de bemanningsanställda? De bemanningsanställda är oftast lägst ner i organisationens hierarki- och klassystem. Den bemanningsanställda är den som vanligtvis är tillfälligt anställd för att komplettera bristfällig arbetskraft. De bemanningsanställda har på basis av existerande teori en låg klass i relation till resten av företagets anställda, om någon klass alls. Côté (2011) och Gray och Kish-Gephart (2013) nämner att majoriteten av existerande forskning och existerande teori om klass fokuserar sig på vad ledarna tycker om klass, och hur de ser på fenomenet. Med ledare

syftar jag på de som har någon form av chefs- eller förmansposition i organisationen. Ytterst lite forskning finns det som ser på klass från de lägre klassernas synvinkel.

Klass inom organisationen är någonting djupt inrotat. Sättet vi organiserar, allokerar kunskap och resurser kommer ifrån vårt behov att organisera och dela in i kategorier. Som jag tidigare nämnde är klass synligt i dagens samhälle precis lika mycket som tidigare. Detta gäller även organisationer och vårt sätt att organisera. En organisation är ett komplext system som består av människor. Varje människa har sina unika åsikter, tankar och ambitioner. Eftersom organisationen består av människor så är den sällan kallt logisk och rationell. En organisation kan i stora drag tänkas vara ett klasssystem. Själv skulle jag gå så långt som att hävda att en organisation, och därmed sättet att organisera, inte skulle existera utan någon form av klasssystem. Enligt Acker (2011) är klass någonting fundamentalt viktigt för en organisation eftersom organisationer är mer eller mindre uppbyggda som klasssystem. I organisationer finns de individer med makt, alltså de som leder och bestämmer, och de som utför arbetet. Acker (2011) teoretiserar vidare om hur de som är i ledande- eller förmanspositioner är de som är i högre klass än de som är vanliga utbytbara arbetare. Ergo, ju högre position man har desto högre klass har man. De som är lägst ner i organisationen kan tänkas att inte ha någon klass, om dom inte hör till någon form av fackförbund som ger dem en starkare röst.

Gray och Kish-Gephart (2013) menar att klass är någonting som är socialt betingat, alltså någonting man hämtar med sig in i organisationen från sitt sociala liv utanför arbetet. Med detta syftar de på de attribut som påverkar social klass utanför organisationen, och hävdar att dessa samma attribut påverkar klassindelningen i organisationen. Dessa attribut är genus och ras, organisationsmedlemmarnas personliga bakgrund, utbildning och social cirkel. Således menar Gray och Kish-Gephart (2013) att det inte är ovanligt att en person är i samma sociala klass både utanför och i organisationen i.e. personer med jämförbar utbildningsnivå brukar klungas ihop i samma sociala klass i organisationen. Acker (2011) kallar detta för allianser.

Acker (2011) kallar klasskillnaderna för ojämlikheter som härstammar från bland annat sexualitet, genus och ras. Hon menar att organisationen är maskulin och sexualiserad, och att den specifikt definierade arbetsdagen och en anställd som alltid är redo för att arbete är någonting heteronormativt och könsladdat. Hon menar att det är

samhällspolitiska orsaker som gör att vi ser på organisationer på detta vis utan att utmana status quo. Även om kvinnans plats i organisationen har sett en ändring under de senaste årtionden menar Acker (2011) att vi ändå organiserar och ser på klass ur ett heteronormativt perspektiv. På grund av detta drar Acker (2011) slutsatsen att vi organiserar och klassindelar på grund av våra bakomliggande antagandet om ras, genus och sexualitet. I.e. vilka kroppar som är mest passande för vissa typer av arbete.

3.3.1 Implikationer av begreppet klass för organisationen

Det har redan etablerats att klass väl existerar i organisationer. Det är också redan etablerat att klass är någonting mycket mer än det som bestämmer vem som gör vad, och vem som är ansvarig. Klass är ett mångfaldigt och mångfacetterat begrepp som påverkar organisationen på många sätt. Visst, klass utgör en viss struktur i organisationen. Den så kallade ordningen som Bordieu (1995) kallar för habitus. Gray och Kish-Gephart (2013) nämner Bordieus teorier och habitus och påpekar att habitus likaså kan identifieras i organisationer. Men hur påverkar klass organisationer och sättet att organisera? Ett kort svar skulle kunna vara att klass påverkar allting, eftersom organisationen i sig själv är ett klasssystem. I denna avhandling är jag dock säkerligen tvungen att vara mera detaljerad än så.

Klass påverkar fundamentalt på organisationens liv. Gray och Kish-Gephart (2013) menar att klass är någonting som gör att vi upplever organisationen på varierande sätt. Klasskillnader kan påverka hur organisationen och dess medlemmar lär sig. Organisationens medlemmar lär sig sinsemellan, och enligt Côté (2011) kan denna inläring försvåras om människor med drastiskt olika klass arbetar tillsammans. Här kan de i lägre klass i själva verket ändrar på sitt beteende för att komma till samma slutsatser som de i högre klass, för att inte sticka ut. Det är alltså inte ovanligt att en från en lägre klass rättar till sig och sina åsikter enligt den någon annans åsikt, vanligtvis någon av högre klass. Vice versa är det vanligtvis någon av en högre klass som kommer med mera utstickande idéer när det kommer till problemlösning.

Detta är någonting som enligt Côté (2011) inte gynnar organisationen alls eftersom detta leder till att samma gamla idéer framstår. Socialt arbete ska vara dynamiskt och ge

nya tankar och idéer möjligheten att tas fram. Orsaken bakom varför detta händer är inte lätt att utpeka. Côté (2011) menar att detta kan bero på ett flertal orsaker. Exempelvis på grund av att medlemmar av högre klass är mindre rädda för att röra om i grytan till att de är mindre rädda att förlora sin arbetsplats.

3.4. Om hierarki och klass på en arbetsplats

Sammanfattningsvis kan man säga att både hierarki och klass också finns i moderna organisationer, även om vi har utvecklat mera moderna organisationssätt. Att organisera är att allokera resurser och humankapital för att uppnå ett optimalt resultat relaterat till de användbara resurserna. Detta antyder att också moderna organisationer har hierarki och- klasstrukturer. Dessa strukturer är troligen inte till för att stärka sig själva som redan existerande diskriminerande hierarki och- klasstrukturer, det är till för att de måste finnas. Hierarkin på en arbetsplats finns där för att göra organisationens arbete effektivt genom att bestämma över ansvar och beslutsfattandet.

De sociala klasstrukturerna finns till för att vi låter dem finnas, inte för att de absolut måste finnas. Klassindelning är någonting djupt inrotat i vår kollektiva varelse, och någonting vi för med oss till arbetsplatsen. Social klass har sina rötter i artefakter så som exempelvis utbildning och kunskap. De som besitter en högre utbildning besitter ofta positioner i arbetet som betraktas som att tillhöra en högre klass, som förmansposter och specialistroller.

De bemanningsanställda, i alla fall temporär arbetskraft vars funktion är att som komplement stöda den redan existerande arbetskraften, ligger oftast längst ner i både hierarkin och i klasssystemet. Detta på grund av att de egentligen inte är en del av kundorganisationens hierarki, och att de heller inte besitter någon specialistkunskap som skulle ge dem en högre position i kundorganisationens klasssystem.

4 Om känslor

Det finns flera teorier som försöker beskriva vad känslor är, hur de påverkar oss och organisationen och varifrån känslor kommer. Trots att känslor är forskade i mängd, inom organisationsforskning och annanstans, är det synnerligen svårt att klart definiera känslor samt känslors bakgrund på ett sätt som passar in på samtliga forskningsperspektiv.

Fineman (2003) nämner fyra vanligaste sätten att se på känslor. Känslor ur ett biologiskt och psykodynamiskt perspektiv, kognitiva känslomodeller samt känslor som någonting socialt betingat. En känsla består enligt Hochschild (1990) av fyra komponenter. Dessa fyra komponenter är a) Situationsbedömning, b) en förändring i kroppslig sinnesförmåelse, c) fria eller hindrade uttryckta gester och d) en kulturell beteckning på de tre andra komponenter. Vissa säger att känslor är ett sätt för kroppen att reagera på externa stimuli (Pontin, 2014). som diskuterats och forskat av bland annat McCarthy (1994) och Fieldman Barrett (2017)

Inom ramen för denna avhandling kommer jag att betrakta känslor som någonting socialt betingat. Hochschilds (1979) interaktionsmodell är ett framstående exempel i forskningen kring känslor ur ett socialt perspektiv. Enligt Sieben och Wettergren (2010) är denna modell väl etablerad och ofta hänvisad till inom socialvetenskapen och organisationsforskningen. Det måste påpekas att dessa perspektiv inte utesluter varann. Hochschild (2012) påpekar själv att interaktionsmodellen bygger på och har sina anor i biologiska och några andra perspektiv. Det som skiljer interaktionsmodellen från andra modeller är att den lägger en större tyngdpunkt på det sociala när det kommer till känslor. Enligt interaktionsmodellen formas känslan före, under loppet av och efter en social interaktion. Känslan är således en process som tar sin form och upplevs genom sociala interaktioner. Att se på känslor som någonting socialt betingat ger upphov till många andra viktiga aspekter som också påverkar känslor. Om man utgår från Hochschilds interaktionsmodell kommer man oundvikligen in på kulturella frågor, kulturskillnader i största allmänhet men också organisationskulturer. Fineman (2003) nämner att kulturen påverkar hur vi upplever och tolkar känslor, eller m.a.o. vilken

betydelse olika känslor får. Känslor är således en del av våra dagliga berättelser vi berättar för våra medmänniskor. Känslor får sin form och uttrycks i dessa berättelser, och de påverkas av var och hur de uttrycks.

Det är i mitt tycke synnerligen viktigt att beakta känslor när man studerar organisationer. Förmän ser ofta sig själv som objektiva och rationella beslutstagare i sitt arbete, även om detta sällan stämmer med verkligheten (Imdorf, 2010). Och organisationer har en längre tid betraktats som rationella och emotionellt neutrala entiteter (Flam, Hearn och Parkin, 2010). Och att känslor är någonting som skapar problem och gör saker långsammare. Eller som Eide (2005) säger, känslor på arbetet är sand i maskineriet. Tidigare har känslor inte varit någonting särskilt intressant att forska om (Sieben och Wettergren, 2010). Trots detta har känslor enligt Fineman (2010) blivit någonting som intresserar organisationsforskare mer och mer.

Fineman (1993) presenterar många sätt att se på organisationen som en emotionell arena, istället för att se den som en slags känslolös och kall entitet. Rationalitet och objektivitet är någonting som felaktigt kan tros existera hos ledande personer i en organisation. Imdorf (2010) påpekar att beslut i organisationer ofta tas baserade på känsla. Exempelvis i rekryteringsfall där förmän baserar sitt beslut på känsla istället för fakta, trots att de själv tror sig agera rationellt.

Det är också viktigt att inte bara vidkänna känslornas existens på den organisatoriska arenan, utan att också bearbeta dem och att förstå varifrån de kommer och hur de inverkar på organisationen. Bornheim (2010) förklarar detta genom att göra en jämförelse med läkaryrket. Det räcker synnerligen inte för en läkare att diagnostisera en patient som sjuk eller inte. Mera detaljer behövs, och det behövs det också när man studerar känslor i organisationer. Ur ett organisatoriskt perspektiv enligt Härtel, Zerbe och Ashkanasy (2005) att inte förstå sig på känslor och hur de påverkar organisationen kan leda till kontraproduktivt agerande där organisationen och dess ledande organ inte lägger märke till negativa konsekvenser. Att en organisation verkligen förstår sig på känslor är någonting synnerligen viktigt. Enligt Härtel, Zerbe och Ashkanasy (2005) har detta givetvis en positiv ekonomisk inverkan, men gör organisationen bättre förberedd på eventuella kriser, mera etiskt och mera socialt ansvarsfull.

4.1 Känslarbete

Känslarbete är enligt Hochschild (1979) är inte synonymt med att förtrycka sina verkliga känslor för att klara sig i någon viss situation. Det handlar om mera än så. Enligt Hochschild (2012) är det snarare frågan om olika slag av känsloreglering. Det kan mycket väl handla om att förtrycka sina verkliga känslor, men också om att omformulera dessa och framföra sig som anses vara passande för situationen och organisationen. Hochschild (2012) menar med detta att man exempelvis i vissa yrken måste framföra sig på ett sätt som utstrålar positivitet och glada känslor utan att dessa känslor faktiskt finns. Exempel på detta är flera yrken inom serviceindustrin som t.ex. kundservice, flygvärdinnor, hotellreceptionister och dylikt. Inom serviceindustrin, där samtliga svarspersoner inom ramen för denna avhandling arbetar, måste man enligt Eide (2015) bära en metaforisk mask av positivitet.

Bolton (2007) använder också masken som en metafor. Här får masken en mera självpreserverande roll, att masken fungerar som någonting som skyddar individen mot det externa. Känslarbete kan också innebära att individen bör reglera och i själva verket förtrycka sina egna känslor för att inte visa dem. En inkassorepresentant som bemöts av en arg och aggressiv gäldenär känner troligtvis också ilska och frustration eller till och med empati, men kan inte framföra sig som ilsken och frustrerad eller överdrivet empatisk. Dessa exempel är extremfall på varsin sida av känslarbetets spektrum.

Hochschild (2012) menar att känslarbete inte är olikt ett skådespel, och använder uttrycken *surface acting* och *deep acting*. Med *surface acting* menar hon att man helt enkelt beter sig på ett sätt som strider emot ens egna känslor, men som är passande för situationen eller organisationens sätt att arbeta. Ett typexempel på detta är att en kassör bemöter en otrevlig kund med respekt och ett leende även om kassören i verkligheten inte känner sig glad eller har någon särskild respekt för kunden. Således betyder *surface acting* att man håller kvar den metaforiska glada och positiva masken men att man internt har verkliga och ärliga känslor. *Deep acting* är en mera komplicerad process. Med *deep acting* försöker man aktivt ändra på sina egna känslor, sitt tillvägagångssätt eller sina tankemodeller för att försöka få dem att bli närmare det som anses vara

korrekt för situationen. Exempelvis genom att övertala sig själv om att kunden alltid har rätt eller försöka övertala sig själv om hur bra man har det på arbetet även om man inte har det.

4.2 Organisationen; En emotionell och dynamisk arena

Eftersom den teoretiska referensramen för denna avhandling ser på känslor som någonting socialt betingat, någonting som existerar i den sociala arenan, måste även organisationen ses som en del av denna sociala arena. En organisation består av människor, och människor är känsllosamma varelser. Känslor är konstant närvarande i organisationen (Flam, Hearn och Parkin, 2010) även om man vill, trots existerande och motbevisande forskning, se på organisationen som någonting känsloneutralt genom att inte vidkänna känslornas närvaro. För att förstå hur en organisation fungerar och varför den fungerar på ett visst sätt måste man först förstå de människor som utgör organisationen.

Känslor och organisationsbeteende går ofta hand i hand. Härtel, Zerbe och Ashkanasy (2005) menar att allmänt sagt att olyckliga och missnöjda anställda förhåller sig mera bortkopplat till sitt arbete jämfört med lyckliga och nöjda anställda. Fineman (2010) diskuterar den allmänna ordningen av känslor i organisationer och påpekar att denna ofta är under press och väldigt skör. Varje organisation kommer vid något tillfälle enligt Härtel, Zerbe och Ashkanasy (2005) fatta något beslut som skapar oro och missnöje bland med de anställda. Anställda kommer att bli uppsagda eller säger upp sig och arbetsuppgifter kommer bli mer krävande.

Organisationer är dynamiska och brukar ofta omstruktureras och omändras. Organisationer ändras i form av utbytandet av anställda, omstrukturering av organisationens strategi och organisationens retorik. Vad organisationen är och ”*who we are*” är synnerligen inte någonting fastslaget eller konkret, utan snarare någonting som existerar inom en specifik tidsram. Många omstruktureringar, nya chefer och nya strategier kan lätt orsaka ett känslösamt virrvarr. Organisationer sysslar inte med organisatorisk förändring och omstrukturering för att det är roligt och intressant att prova sig fram till nya saker, organisationer gör detta för att överleva. Organisationer i

sig själv lever i en dynamisk omgivning med många påverkande variabler, och för att överleva i en dynamisk omgivning måste organisationen själv vara dynamisk.

Omstruktureringar är inte enbart positiva och någonting som får organisationen på rätt spår. Omstruktureringar är enligt Fineman (2010) en mekanism för organisationen att införa det nya och fina och förskjuta det gamla, smutsiga och förtalade.

Omstruktureringar som dessa utlöser enligt King (2010) en hel uppsättning av känslor. Dessa känslor inverkan med hög sannolikhet på hur väl, och om, förändringsprocessen är lyckad. Ofta handlar detta i praktiken om varierande former av motstånd. King (2010) säger att ju större förändring, desto större motstånd. Många organisationer är fullt medvetna om denna process, och implementerar motstrategier för att lyckas med den känslomässiga sidan av förändringen. Företag anställer ofta dyra konsulter för att hjälpa dem igenom den känslomässiga processen som är en del av förändring

4.3 Känslomässiga regelverk

Vad som är känslomässigt korrekt och passande varierar från yrke till yrke och från bransch till bransch. Enligt Hochschild (1979) har organisationer känslomässiga regelverk som bestämmer vad man kan och vad man har rätt att känna. Dessa regelverk varierar från organisation till organisation och är ofta socialt betingade. Nadler och Lowery (2009) menar att dessa regelverk betyder att det är acceptabelt att visa positivitet och medan negativa känslor, och att visa negativa känslor gärna får förtryckas. Zerbe (2009) menar att man kontrollerar, standardiserar och kvantifierar känslor i en organisation för att försöka kontrollera dem. Hochschild (1979) menar även att organisationer kan tänkas göra detta för att dra ekonomisk nytta av sina anställda. Inläringen av dessa känslomässiga regelverk sker enligt Do Bonfim och Gondim (2009) i både informella och formella situationer på arbetsplatsen. De känslomässiga kontrollstrukturerna är till för att bearbeta känslor som ses som avvikande från normen. Enligt Zerbe (2009) leder avvikande känslor till avvikande icke-önskat beteende. Exempel på avvikande beteende kan vara att en anställd i största allmänhet tar distans från sitt arbete på en känslomässig nivå och blir därmed mindre engagerade, eller mera drastiskt avvikande beteende som motstånd, exempelvis att avsiktligt göra sina uppgifter långsammare eller lämna arbetsplatsen tidigare än vanligt.

4.3.1 Att hantera känslomässigt tungt arbete

Hur man hanterar känslomässigt tungt arbete varierar från person till person, vissa hanterar stressfulla och otrevliga situationer på arbetsplatsen bättre än andra. Detta beror på individens personlighetsdrag och individens egna copingstrategier. Skinner och Zimmer-Gembeck (2007) definierar coping som individens sätt att hantera stressfulla situationer, både interna och externa, där situationens krav överstiger individens egna resurser. En copingstrategi är en individs unika sätt att hantera situationer som dessa.

Skinner och Zimmer-Gembeck (2017) nämner tre olika copingstrategier.

Problemfokuserad coping, emotionsfokuserad coping och dysfunktionell coping. Carver (1994) har en liknande uppdelning. Inom ramen för denna avhandling är de två sist nämnda de mest relevanta strategierna, alltså emotionsfokuserad coping d.v.s. individens sätt att hantera känslomässigt tungt arbete, och dysfunktionell coping d.v.s. mindre passande sätt för individen att hantera svåra situationer. Boyle (2005) pratar om det känslomässiga arbetet som en process som sker före, under och efter bemötandet med en kund. Processens ändamål är att upprätthålla en slags känslomässig normalitet även om situationen kan upplevas svår för den som utför arbetet.

Här pratar Boyle (2005) om individens sätt att hantera avvikande känslor. En person som arbetar som kassabiträde i en matbutik som bemöter en berusad kund kan normalt känna många negativa känslor, som exempelvis avsky eller pinsamhet. I denna samma situation skulle avvikande känslor kunna vara skadeglädje eller att man känner sig road av situationen. Vad som egentligen betraktas som avvikande och icke avvikande beror enligt Boyle (200) på exempelvis genus, kultur och generationsnormer.

4.4 Om känslor i relation till hierarki och klass

Denna avhandling ser på känslor som någonting socialt betingat, någonting som sker och uppstår i mellanmänsklig interaktion. De tidigare nämnda hierarki- och klassystem som finns i organisationer relaterar sig också till känslor och hur känslor behandlas. De

etablerade hierarki- och klasssystemen och också den bakomliggande organisationskulturen påverkar hur känslor behandlas och betraktas i organisationen. Hierarkin och klassen i arbetet dikterar vem som får känna vad, och vad som anses vara passande.

De som är högre uppsatta i organisationens hierarki och- klassystem har på basis av teoretiska referensramen större frihet att uttrycka sina känslor på ett fritt sätt, i jämförelse med de som är av lägre klass eller de som är lägre i hierarkin, exempelvis de bemanningsanställda. De högre uppsatta har mera frihet att visa negativa känslor och poängtera ut fel när de uppstår, som i situationer som missnöje eller frustration. Det är inte ovanligt att negativa känslor såsom missnöje eller frustration behandlas mellan anställda av samma klass eller hierarkinivå, exempelvis uttrycks misstycke om något organisatoriskt beslut rätt fritt bland med kollegor, men inte lika fritt mot förmän och beslutsfattare, för att inte röra om i den ordspråkliga grytan. Troligen passar det som Hochschild (2012) diskuterade om surface acting och deep acting in på detta, och inte bara då de anställda interagerar med externa aktörer, utan också i intermännisklig interaktion inom organisationen.

De emotionella regelverk som kan tänkas finnas i organisationer relaterar sig också till hierarki och klass. Det är troligtvis de högre uppsatta som dikterar de känslomässiga regelverken, vad som är passande och vad som inte är passande, och upp till de som är lägre ner i hierarki- och klasssystemet att använda sig av olika copingstrategier, surface eller deep acting för att passa in.

5 Val av metoder

Detta kapitel kommer att handla om den undersökning som avhandlingen baserar sig på. Här kommer jag diskutera hur studien gjordes, vilka val jag gjorde och vilka svårigheter jag bemötte. Studien utfördes genom djupgående semi-strukturerade intervjuer. Med semi-strukturerade intervjuer menar jag här att jag siktade på att ha en gemensam grund för diskussionerna, för att göra analysen vettigare och mera lättolkad ur ett vetenskapligt perspektiv.

Ahrne och Svensson (2015) menar att en semi-strukturerad intervju har ett visst mönster, som exempelvis en lista på frågor som ska besvaras, men att själva strukturen eller följderna på frågorna inte spelar någon större roll. Jag ville ha spelrum och frihet i de intervjuer jag utförde. En semistrukturerad intervju ger mig som skribent enligt Mills och Mullany (2011) och Blee och Taylor (2002) mera spelrum att improvisera och ställa följdfrågor, eller be svarspersonen göra sig tydligare, i motsats till en strukturerad intervju med standardiserade svar. Handlingens tyngdpunkt ligger på åsikter, tankar och känslor. Någoting så diffust och subjektivt som åsikter, tankar och känslor är svårt att mäta och kvantifiera. Jag ville uppnå mitt syfte, som är att ge de bemanningsanställda ordet och låta de bemanningsanställda berätta sina historier om vardagen i de organisationer där de jobbar och hur de upplever sin situation på jobbet.

Studien är abduktiv och kommer således i sig själv stöda utvecklingen av avhandlingens teorikapitel. Ahrne och Svensson (2015) menar att en abduktiv metod är att man systematiskt kombinerar olika delar av studien under processen. Detta passar denna studie väl. Studien skulle ursprungligen handla om känslor hos de bemanningsanställda. Jag hade tänkt mig att intervjuerna skulle ge mig fint material om känslor som lätt kunde tolkas. Vissa kanske kände sig nedstämde medan andra storgillade sitt arbete. När jag väl hade samlat mitt material och analyserat det så visade sig problematiken med semi-strukturerade öppna intervjuer sitt fula ansikte. Det visade sig att enbart känslor inte alls var det mina informanter ville prata om. Historierna handlade också om hierarki, och om klass. Och således, handlar denna avhandling också om hierarki och klass.

5.1 Metodik

Min undersökning och min analys är kvalitativ och inte kvantitativ. Mitt sampel av intervjupersoner eller informanter är relativt litet. I denna avhandling är det informanternas historier som står i fokus. Det är informanternas narrativ och historier som utgör en stor del av avhandlingen. En kvalitativ avhandling ska enligt Hakala (2001) ge omfattande svar på ett fåtal frågor. Genom att analysera berättelser kommer detta att uppnås. Genom att ha en abduktiv studie som har sviktrum och kan vara reflexiv är denna metod lämplig för denna avhandling. Metoden ska enligt Alasuutari (2011) ge det insamlade materialet en möjlighet att motbevisa existerande hypoteser, som i detta fall är mina egna subjektiva upplevelser om hur det är att vara bemanningsanställd.

Historier enligt Lieblich, Tuval-Manshiach och Zilber (1998) är subjektiva som för med sig narrativa sanningar om vad än det är man undersöker. Det är värt att här poängtera att narrativa sanningar kan mycket väl skilja sig från objektiva sanningar. I min studie om bemanningsanställda finns knappast objektiva sanningar, snarare ett flertal subjektiva berättelser. Hyvärinen, Nikander och Ruusuvoori (2010) anser att berättelser är problematiska att analysera och lyfter fram några bra synpunkter. Enligt honom måste man ifrågasätta berättelsens samstämmighet, eftersom en berättelse inte nödvändigtvis är en sammanhängande helhet och kan i själva verket bestå av några små berättelser från olika tid och rum.

Detta ser jag inte som ett problem inom ramen för min avhandling, eftersom det jag är ute efter är någonting kumulativt. Det är inte frågan om hur en bemanningsanställd känner sig under en viss dag eller hur hen har känt sig som en del av helheten vid en viss tidpunkt. Det är snarare helheter och kumulativa erfarenheter jag är ute efter. Genom att använda mig av semi-strukturerade intervjuer och genom att gå till väga på detta sätt blir tyngdpunkten enligt Hirsjärvi och Hurme (2000) på intervjupersonernas egna upplevelser och på deras sätt att beskriva dem.

Semi-strukturerade intervjuer är också ett sätt för mig att försöka få till stånd det jag vill komma fram till med min avhandling. Jag poängterade tidigare i avhandlingen att den

största delen av existerande forskning har gjorts via kvantitativa enkäter, och semi-strukturerade intervjuer ger mig en möjlighet att få fram svar som inte kan fås fram via standardiserade intervjuer och enkäter.

Enligt Klandermands och Staggenborg (2002) leder denna typ av metod till mindre konkreta svar än om jag skulle använda mig av standardiserade intervjuer, men är synnerligen passande om forskaren studerar någonting mindre konkret, så som exempelvis känslor, livshistorier eller upplevelser. Jag påstår inte att mitt val av metod är den perfekta metoden, troligen finns det ingen perfekt metod som passar in på alla situationer, inte ens en metod som passar perfekt för en situation. Det gäller enligt mig att hitta en metod som passar.

5.2 Data-urval

Eftersom det vid detta skede av avhandlingen är etablerat att man inte kan dra alla bemanningsanställda över en och samma kam, valde jag att intervjua människor som arbetar inom kundservice som bemanningsanställda. Det rör sig enligt Ahrne och Svensson (2015) om ett strategiskt urval för att kunna dra slutsatser ur relativt små urvalsgrupper. Detta val gjorde jag för att kundservicebranschen är stor och för att jag själv har arbetat inom kundservice via ett bemanningsföretag. Detta val var i visst mål själviskt eftersom det är lättare för mig som forskare att lyssna och förstå något som jag själv har erfarenhet av. Jag är således tvungen att hålla mina egna åsikter för mig själv, eller i alla fall inte låta mina egna erfarenheter och åsikter påverka mina informanternas svar.

I min avhandling använder jag mig av totalt sju informanter vars berättelse står i fokus. Mina svars personer jobbar inom olika tjänst- och kundtjänstyrken i Åbo och Helsingfors. Majoriteten arbetar inte heltid, och studerar på sidan av sina studier. Mina svars personer, tre män och fyra kvinnor, är mellan 20 och 35 år gamla. Varken ålder eller kön var något kriterium inom ramen för denna avhandling.

5.3 Intervjustruktur

Jag valde att använda mig av semistrukturerade intervjuer för denna avhandling. Detta enligt Bryman och Bell (2013) ger mig en möjlighet att ha en intervjuguide som går att anpassa till alla intervjuer, men också en möjlighet att anpassa mig till diskussionen under intervjun exempelvis genom att ändra om frågeordningen. Enligt Atkinson (1998) är en semistrukturerad och mera öppen intervju ett passande val i sådana situationer då man är ute efter berättelser. Intervjustrukturen bör enligt Atkinson (1998) vara likt en konversation, men dock inte vara exakt som en konversation. Det är jag som intervjuar och svarspersonen som ska få sin röst hörd.

5.4 Data-analys

Själva analysen av det empiriska materialet började redan under intervjutillfällena. Mina semi-strukturerade intervjuer var öppna och informanterna fick diskutera i sin egen takt och om vad de själv ville. Detta gjorde att vissa intervjuer tog ungefär en halvtimme medan andra blev mycket längre än så.

Trots detta lade jag själv märke till att jag redan under intervjuerna sökte fram olika teman i vad det var som mina informanter pratade om. Jag transkriberade mina intervjuer direkt efter intervjutillfället och valde att transkribera materialet på antingen svenska eller finska, beroende på vilket språk informanten själv använde. Jag försökte i mina transkriberingar att inte förvränga ordval eller att korrigera felanvändningar av ord. Att intervjuar informanter på två eller flera språk för med sig många utmaningar, som att exempelvis inte försöka översätta rent finska uttryck till svenska, och vice versa.

Min frågeställning har fluktuerat genom avhandlingens evolution. Trots detta hade jag en grundläggande tanke och frågeställning, och det som Bryman och Bell (2011) kallar för grundad teori. D.v.s. jag hade en grundläggande teori men valde ändå att inte bekanta mig med för mycket teori, eftersom informanternas svar inte går att förutspå exakt innan själva intervjuerna är gjorda. Enligt mig fanns också risken att jag med för mycket teori skrivet skulle omedvetet eller medvetet styra mina informanternas tankar åt något håll

Analysen inom ramen för denna avhandling är tematisk. Med detta menar jag att jag använder mig av denna analysmetod för att hitta mönster i mitt kvalitativa data. Jag använde mig sedan av det som Ahrne och Svensson (2015) kallar för en analys i två delar. Efter intervjuerna läste jag det empiriska materialet flera gånger för att sedan kunna sammanfatta materialet och dela in det i passande teman. Efter att detta kunde jag tolka intervjuerna och urskilja olika teman.

5.5 Studiens styrkor och svagheter

Ingen studie är perfekt. Det är synnerligen omöjligt för en forskare att göra ett forskningsarbete som är tvärvetenskapligt och objektivt. Detta tycker jag personligen att inte nödvändigtvis är någonting negativt. Denna avhandling är synnerligen inte alls objektiv, och jag tycker mina resultat blev bättre på grund av just detta.

En forskare ska vara driven av någonting. Detta kan vara en törst efter ny information, att vill undersöka någonting för att sedan kunna förklara det i ord. För mig var denna motivation mina egna subjektiva upplevelser från det jag forskar. Att jag själv arbetat som bemanningsanställd gav mig motivation att forska, men också färdigheter att förstå mina informanter på ett sätt som en utomstående och objektiv person kanske inte skulle kunna.

Detta kan ses som både en styrka och en svaghet. En styrka är detta på grund av att jag kan lägga mig i min informants synsätt, jag vet hur det känns. En svaghet kan detta vara på grund av att det är oerhört svårt att erhålla sig objektiv. Under mina intervjuer hände det många gånger att jag ville hoppa med i diskussionen med min informant, och då skulle intervjun snarare blivit en snackstund om erfarenheter istället för en intervju för en pro gradu-avhandling.

En annan aspekt som kan ses som både en svaghet och en styrka är mitt val av informanter. Jag är en forskare, men också en människa, och därför valde jag att hitta informanter där jag lättast hittade dem. Med detta menar jag min egen sociala cirkel. Många av mina informanter är bekanta eller före detta kollegor. Detta kan ses som en

svaghet p.g.a. att jag har en personlig relation till informanten. Dock ser jag detta som en styrka eftersom mina informanter troligen kände tillit till mig, och vågade därmed vara ärliga i sina svar.

Någon perfekt metod finns knappast heller. Eftersom mina intervjuer var semistrukturerade och öppna för tolkning och diskussion så måste jag nämna några fallgropar. Problemet med denna typ av intervju enligt Ahrne och Svensson (2015) är att det som svarspersonen säger måste ses som någon slags dogmatisk sanning. Frågorna i intervjun kan tolkas olika av olika svars personer. Frågorna kan också vara dåligt felformulerade och kan missförstås. Det är också värt att nämna att varje svars person har ett unikt sätt och en unik förmåga att uttrycka sig och kan således säga någonting på ett felaktigt eller diffust sätt som sedan missförstås eller förvrängs av forskaren.

5.6 Etiska frågeställningar

En forskare ska vara ärlig i sin avhandling. En forskare ska hålla fokus på sitt syfte och sin forskning. Det är synnerligen lätt, som tidigare nämnt, för en passionerad forskare att tappa objektivitetens röda tråd.

I min avhandling har jag gjort mitt bästa för att hålla mig till den sanningen som data berättar. Jag har gjort mitt bästa för att inte förvränga mina informanternas ord, och jag har gjort mitt bästa för att inte förvränga andra författares ord så att de passar in på min egen version.

Denna avhandling berättar ingen objektiv sanning, och detta var heller aldrig syftet. Denna avhandling berättar en version av sanningen. En historia som baserar sig på existerande forskning och på de berättelser som mina informanter berättat.

Mina informanter har fått absolut anonymitet. Detta lovade jag varje informant innan intervjun, Jag lovade mina informanter en absolut anonymitet och att varken deras arbetsplats eller riktiga namn skulle komma fram. Inga riktiga namn har således någonsin använts i denna avhandling. Inga namn på företag eller personer har använts i

Niclas Fagerlund

denna avhandling eller i några transkriberingar av ljudfiler eller intervjuer. Därför är historiernas budskap det enda riktiga.

Absolut anonymitet är också väldigt viktigt för mig både som forskare och som före detta bemanningsanställd. Om någon hade frågat mig om mina tankar och erfarenheter från min tid som bemanningsanställd så skulle jag också krävt absolut anonymitet. Jag tror att absolut anonymitet ökar svarens validitet.

6 Berättelser

Denna avhandling handlar i grund och botten om berättelser. Det är informanten, den bemanningsanställda, som står i fokus i denna avhandling. I detta kapitel presenteras intervjuerna i berättande form. Syftet med detta kapitel är att presentera undersökningens material och samtidigt ge läsaren en inblick i informanternas arbete, en inblick i hur deras vardag på arbetet ser ut och vad de upplever i sitt arbete. Här kommer flera olika informanter öppna sig om sitt arbete och vad de tänker och tycker om det. Informanterna arbetar som bemanningsanställda i kundtjänstpositioner. Vissa som heltidsanställda, vissa som deltidsanställda. Vissa har mera erfarenhet än andra. Det som för dem samman är att de alla har någonting att säga om sitt arbete. Samtliga informanter bjuder på nya tankesätt och nya synpunkter.

Dessa intervjuer utfördes under andra halvan av 2017. Samtliga namn som används i detta kapitel är fiktiva namn för att säkra mina informanternas anonymitet. Jag utförde sammanlagt sju stycken intervjuer varav tre informanter var män och fyra var kvinnor. Denna fördelning var inte ett på förhand taget val, utan av ren slump. Denna fördelning kan inte heller direkt bindas till könsfördelningen i branschen. Denna studie beaktade heller inte ålder, men samtliga informanter är mellan 20 och 30 år gamla. Majoriteten av mina informanter arbetade som deltidsanställda och studerade preliminärt, med vissa undantag.

6.1 Jussi

Jussi och jag är gamla kollegor. Jussi och jag har arbetat vid samma företag via samma bemanningsföretag. Redan innan detta projekt började har vi ofta pratat om hur det är att vara bemanningsanställd i företaget. På grund av detta kändes det naturligt att börja intervjuprocessen med honom.

Jussi arbetar inom kundservice på en telefoncentral i Åbo och är anställd via ett bemanningsföretag sen våren 2016. Vi börjar diskutera om vad han tycker om sitt arbete. Jussi tycker att hans arbete var intressant och lärorikt till en början, men nästan i

samma andetag nämner han att arbetet på senaste tid känts monotont och långtråkigt. Han nämner även väldigt fort att kundföretaget han arbetar för rätt nyss haft samarbetsförhandlingar vilket har resulterat i ett flertal uppsägningar.

Arbetet har en längre tid känts bedövande. Detta beror på långtråkiga arbetsuppgifter, och atmosfären på arbetet har fått en stöt på grund av samarbetsförhandlingarna som nyss resulterat i uppsägningar. Atmosfären har också troligen blivit sämre på grund av att alla kundbetjänter inte gillar de nya direktiven som man måste följa

Jussi påpekar att han inte känner sig bedövad eller uttråkad på grund av samarbetsförhandlingarna utan snarare på grund av arbetet. Han menar att arbetet är enformigt, och att han på grund av detta känner sig bedövad och uttråkad. Atmosfären, som blivit sämre, inverkar heller inte direkt på Jussis arbete. Han menar dock att han inte längre trivs på kundföretaget lika bra som han tidigare gjort. Enligt Jussi inverkar atmosfären säkerligen på vissa individers arbetsinsats, men han anser att hans egen insats inte har förändrats något märkvärdigt även om trivseln sjunkit.

Det har inte än inverkat på min egen arbetsinsats, men det kan bra vara att det gör det vid något skede. Det som har inverkat på arbetsinsatsen och arbetskvaliteten är snarare arbetets enformighet. Exempelvis att jag inte alltid orkar ”kartlägga” kunderna genom att ställa tillägsfrågor.

Jussi vet inte hur man i största allmänhet beaktar känslor på kundföretaget, vare sig det var frågan om positiva eller negativa känslor. Självs anser att han kan vända sig till sin gruppchef om han har några negativa känslor han vill prata om.

I alla fall vet jag att om jag vill prata om någonting och ta ut mina negativa känslor kan jag vända mig till vår gruppchef. Vi har alltså 8 team i Åbo och varje grupp har en gruppchef. Jag vill minnas att under samarbetsförhandlingarna fanns det också information om någon kanal där man kan tala om sina känslor om man så vill, men jag kommer inte ihåg hurdan kanal det var frågan om. Men en sådan erbjöds om man ville prata.

Jussi och jag diskuterar vidare om hur kundföretaget tar känslor i beaktande. Jussi tycker själv att han inte varit i behov av någon särskilt känslobeaktande på sin arbetsplats eftersom han anser att han får allt stöd han behöver genom att prata med sina

Niclas Fagerlund

kollegor. Jussi tycker dock att det är fint att företaget över huvud taget erbjuder en kanal för känslor.

Vi lämnar det känslomässiga bakom oss för tillfället och börjar diskutera hur det är att vara bemanningsanställd. Jussi anser att det är en bra sak att vara bemanningsanställd. Detta motiverar han genom att nämna friheten han har.

I mitt fall är det bra att vara inhyrd via bemanningsföretaget. Genom att vara bemanningsanställd kan jag ganska långt själv bestämma hurdana arbetsturer jag vill göra under veckan. Bemanningsföretaget har ett eget bokningssystem på Internet där man kan erbjuda sig själv till arbetsturer som passar en själv. Jag kan alltså passa in min arbetstur antingen före eller efter mina studier, beroende vad som är passligt under den veckan. Att vara bemanningsanställd betyder också att företaget kräver mindre timmar av mig än från dem som arbetar heltid vilket passar bra på sidan om studierna. Några nämnvärda skillnader mellan heltidsanställda och bemanningsanställda ser jag dock inte, jag gör samma saker på arbetet som dom heltidsanställda gör.

Vi fortsätter att diskutera om huruvida det finns påtagliga skillnader mellan heltidsanställda och bemanningsanställda på något annat sätt, något som inte har med arbetsuppgifterna att göra. Vi diskuterar närmare hur själva arbetsgemenskapen och atmosfären ser ut. Jussi pratar om arbetsgemenskapen i god ton, som om detta var det bästa med arbetet. Han förklarar att han har fått många bra vänner via arbetet. Han nämner också hur kundföretaget, kanske inte med avsikt, delar in de heltidsanställda och de bemanningsanställda i två skilda kategorier.

Själv upplever jag att arbetsgemenskapen är lika mellan heltidsanställda och de bemanningsanställda. Jag tycker själv att arbetsgemenskapen är ypperlig, och jag har själv i alla fall träffat bra vänner via arbetet. Det blir ju så att man är med och binder sig med medlemmarna i sitt eget team. Men man umgås ju med andra team och medlemmar på pauserna också. Nu o då ordnas det teamkvällar där vi går till någon tidigare överenskommen plats och spenderar kvällen där. Till exempel åkte vi på kryssning med vårt team och ett team från Björneborg. På somrar ordnas det också en sommarfest där alla team samlas för att festa tillsammans. På vintern ordnas det även en lillajulsfest. Dock får endast företagets egna anställda gå på lillajulsfesten.

Vi diskuterar vidare om andan och arbetsgemenskapen, och lite om tillhörighet. Jag frågar Jussi om vad det är som gör att en person känner sig som denne hör till arbetsgemenskapen. Enligt honom är detta någonting som kommer inifrån en själv. Han menar att det har sin grund i hur personen beter sig på arbetsplatsen. Huruvida man vill vara social och trevlig eller inte, eller om man vill mingla på arbetsplatsen. Jussi tycker själv att han känner tillhörighet till kundföretaget och inte själva bemanningsföretaget.

Jag avslutar intervjun med Jussi genom att ge honom möjligheten att allmänt och öppet kommentera avhandlingen och ämnet. Jag nämner också avslutningsvis vad jag vill få till stånd genom denna avhandling och att han nu har en möjlighet som bemanningsanställd få sin röst hörd. Han tycker att han har sagt sitt och ger positiv feedback vad gällande intervjuens struktur och frågor.

6.2 Saara

Saara, precis som Jussi, känner jag från tidigare. Jag har diskuterat min avhandling med henne i tidigare tillfälle och hon anmälde sig själv som frivillig informant.

Saara har en unik bakgrund vad gällande bemanningsanställning. Hennes tre senaste arbetsplatser har varit via ett och samma bemanningsföretag. Hennes första arbete via bemanningsföretaget var på en snabbmatskedja i Åbo. Hennes första anställning tog slut då bemanningsföretaget ringde henne och meddelade att de i misstag rekryterat för många arbetare åt kundföretaget. Efter det arbetade Saara en tid på samma callcenter som jag och Jussi har arbetat för. Numera arbetar hon på en inredningsaffär, och byter mellan två butiker. Saara var ursprungligen anställd av företaget direkt, men blev uppsagd i samband med en samarbetsförhandling. Efter det anställdes hon på grund av bland annat goda försäljningsresultat via bemanningsföretaget.

Saara säger att hon stortrivs i sitt nuvarande arbete, att det är någonting som hon verkligen vill göra. Saara har tidigare erfarenhet av att arbeta som bemanningsanställd. Några starka upplevelser har hon inte haft i sina tidigare arbetsförhållanden.

Niclas Fagerlund

Jag trivs väldigt bra på min nuvarande arbetsplats. Det här är just det jag vill hålla på med. Jag har inte haft några starka erfarenheter tidigare.

Först frågar jag Saara vad det är med hennes arbete som får henne att trivas. Hon tycker att hon njuter av många friheter. Hon nämner som ett exempel att hon har friheten att betjäna kunderna på sitt eget sätt, och att hon har friheten att förverkliga sig själv genom sitt arbete även om det finns regler och riktlinjer som kundföretaget vill att man följer. Hon nämner tryggheten och arbetshälsovården som trygga och positiva aspekter från bemanningsföretagets sida.

Jag har möjligheten att betjäna kunder på ett fritt sätt. Givetvis finns det regler och guidelinjer man måste följa. Jag har ändå möjligheten att förverkliga mig själv i mitt arbete. Arbetshälsovården är väldigt viktig för mig, och den funkar bra via bemanningsföretaget. Exempelvis om man blir sjuk eller någonting så betalar bemanningsföretaget för sjukvården och ser till att man får sjukledighetsersättning. Och så ser bemanningsföretaget till att man mår bra. Också det att bemanningsföretaget håller koll på mina rättigheter är viktigt för mig. Och också det att jag själv kan inverka på mina arbetstider. Trots detta finns det en osäkerhet, det är svårt att planera sitt liv runt arbetstiderna för att dom kommer väldigt ojämnt. Detta gör mig irriterad ibland, att jag är bemanningsanställd och inte heltidsanställd. Om det inte är julsäsong eller någon annan högtid så vet man inte alltid när man har arbete.

Sedan förklarar jag för Saara att jag med denna avhandling försöker gå in på det känslomässiga i att arbeta som bemanningsanställd, och att det inte studerats så mycket på individuell nivå. Jag frågar Saara huruvida känslor beaktas på hennes arbetsplats. Saara berättar att känslor beaktas väl i hennes nuvarande arbete. Hon berättar först om häftet det använder på arbetet, som ett redskap för att bearbeta känslor.

Vi har ett sånt där häfte, där vi skriver ner om våra känslor. Vi skriver ner om våra lyckade kundbetjäningstillfällen där kundservicen varit väldigt bra, antingen genom bra försäljning eller då när kunden har lämnat butiken med ett gott humör. Ibland lägger vi med en kopia på kvittot. Med att använda detta häfte motiverar vi varann och ger varandra tips, även om vi inte arbetar samma skift.

Saara berättar att häftet också fungerar som ett forum där man lär sig av andra och av andras upplevelser. Förutom att man delar med sig lyckade kundbetjäningstillfällen använder man också häftet till att dela med sig om bra kundservice man fått i andra

butiker. I häftet skriver man också ner om negativa känslor och misslyckade kundbetjäningstillfällen. Saara fortsätter prata om arbetsgemenskapens sätt att behandla känslor. Hon berättar att butikschefen använder sig av WhatsApp för att sparra resten av gruppen. Hon sparrar både de bemanningsanställda och de heltidsanställda lika mycket.

Vår gruppchef skriver till oss genom gruppchatten på WhatsApp. Här sparrar hon och ger bra feedback åt alla demokratiskt. Även om försäljningen varit dålig låter hon oss veta att det inte nödvändigtvis är vårt fel. Tonen är mena i stil ”vad kan vi göra bättre?”. Hon ser också till att vi alla har det bra på arbetet och att vi alla har samma förutsättningar

Vi fortsätter att diskutera om arbetsgemenskapen. Saara nämner att hon känner sig som en del av två distinkt olika arbetsgemenskaper, eftersom hon arbetar för två olika butiker. I den ena säger hon sig trivas väldigt bra, och att hon har många vänner där som hon pratar ditt och datt med under arbetstiden. Hon tycker väl om både butikens chef och butikens vice-chef. Den andra butiken tycker Saara mindre om. Jag frågar Saara om hon känner sig som en del av arbetsgemenskapen. Saara tycker alltså att även om bemanningsföretaget och kundföretaget är samma, tillhör hon två olika arbetsgemenskaper och känner olika nivåer av tillhörighet till dessa.

I den ena butiken, ja, men inte så värst mycket i den andra butiken för att jag inte känner de andra där så väl. Och så har jag haft så få turer i den andra butiken. Det känns som att jag inte känner någon och att ingen känner mig. Situationen e helt annan i den butiken jag började i. Där sparrar butikschefen och jag känner mig som en del av arbetsgemenskapen. I den andra butiken, ja, där är jag inte ens med i WhatsApp gruppen.

Jag frågar Saara om hon känner någon tillhörighet till själva bemanningsföretaget, om hon identifierar sig som en av dem som arbetar via bemanningsföretaget. Hon anser inte sig vara en del av den arbetsgemenskapen, om en sådan ens existerar. I varje fall är situationen sådan just nu. Saara anser själv att detta beror på att hon bytt arbete inom samma bemanningsföretag ett flertal gånger. Hon anser sig vara lite förvirrad för tillfället.

Jag vet inte ens vem min förman är på bemanningsföretaget. Jag vet vem min kontaktperson är och till vem jag kan skicka skattekortet o så. Något mer än så känner jag inte för tillfället. Inte än. Situationen var annan då när jag arbetade på telefoncentralr

Saara känner sig som hon bemöts av tvivel på butiken i Reso. Hon tycker att hierarkin känns av starkare där. Hon tycker att de andra ser ner på henne på grund av att hon är bemanningsanställd. Som om att de andra fast anställda borde berätta åt henne vad som ska göras och hur saker görs. Hon känner sig tvungen att poängtera att hon tidigare varit fast anställd. Saara tycker att detta problem endast förekommer på butiken i Reso. På hennes huvudsakliga arbetsplats känner de andra henne väl och litat således på hennes kompetens.

Det känns som att den nedlåtande atmosfären i Reso påverkar mitt sätt att arbeta och min kompetens. På något vis gör det mig osäkrare. Reglerna är i stort sätt samma på båda platserna. Men atmosfären får saker att verka mycket svårare. Det känns som att jag inte kan göra mina uppgifter för att alla andra antar att jag inte kan. Namnlappen ”uusi työssään” ger mig också en skild image. Att jag inte kan mitt arbete fastän jag har arbetat där i över ett halvt år. Om man inte är fast anställd är man ”ny på jobbet”. Mina kunskaper kommer inte fram på samma sätt.

Saara reflekterar tillbaka på sin tid som bemanningsanställd på restaurangbranschen och ser ett likadant tema där. Hon säger att där var hon längst ner i hierarkin. Och att hon bemöttes på ett sätt som gav henne en bild av att det är onödigt att ens försöka tro någonting mera om sig själv. Att man är lägst, och förmodligen kommer bli så också, som bemanningsanställd.

Till slut frågar jag Saara om hon har några allmänna kommentarer vad gällande avhandlingen eller bemanningsanställning. Jag försöker förklara att nu finns det en möjlighet för bemanningsanställda att få sin röst hörd. Hon vill poängtera att det kan vara svårt för den bemanningsanställda att faktiskt få ett fotfäste i kundföretaget. Hon reflekterar tillbaka på sin egen situation, där hon har bytt kundföretag flera gånger inom samma bemanningsföretag.

Det är svårt att få fotfäste hos kundföretaget, eftersom man rivs iväg därifrån så fort. Också det att om man arbetar som jag, alltså på två olika butiker, får man bättre fäste i den butiken man arbetar mer i och inte så mycket i den andra. Om jag har ett skift i Reso känner jag ingen som jag kan informera om någonting händer. Jag vet inte vem jag borde ringa i det fallet. Det känns lite som att man inte hör hemma. Om jag har ett skift där diskuterar jag

bara arbetsgrejer med kollegorna, inget annat. Ibland känns det lite irriterande att inte vara fastanställd direkt via företaget eftersom man e i en helt annan position som heltidsanställd. Då är du en person med namn och inte bara ”flickan som gör inlägg”. Jag var ju heltidsanställd före samarbetsförhandlingarna och numera bemanningsanställd, och det känns som att hierarkin har ändrats efter det. Exempelvis att de fastanställda får turerna först och att jag får det som råkar bli över.

Vi diskuterar slutligen lite filosofiskt om hur man ser på bemanningsanställda, och vad dessa attityder kan bero på. Saara tycker att orsaken till detta ligger hos de anställda på kundföretagen, inte i själva bemanningsföretaget eller arbetet. Hon tycker att det är frågan om attitydproblem.

Jag tror att det är ett tankesätt. Eftersom du är bemanningsanställd betyder det att du inte egentligen arbetar här. Detta gör dig sämre än mig för att jag arbetar ju här på heltid. Du är den som får skiften som ingen annan vill ha. Givetvis tänker inte alla såhär men på något vis känns det som att en majoritet tänker så

6.3 Tuomas

Tuomas arbetar inom restaurangbranschen, och främst i Åbo. Han har arbetat i ett flertal positioner och de flesta av dem via ett bemanningsföretag. Han har exempelvis arbetat som bartender, kock och kökshjälpre. För tillfället arbetar han som bartender på olika restauranger och barer i Åbotrakten och får sina arbetsturer från två olika bemanningsföretag. Tuomas pratar om sitt arbete i en rätt så negativ ton. Jag börjar med att be honom presentera sig själv och vad han arbetar med. Sedan frågar jag Tuomas vad han tycker om att arbeta som bemanningsanställd.

Det beror väldigt mycket på arbetsgivaren...eller företaget som jag får mina arbetsturer på företag X har vi en väldigt bra stämning. Där tas man emot på ett bra sätt och företaget håller bra koll på saker. Företag Y är helt annat... där är den bemanningsanställda bara en nödvändig kostnad.

Niclas Fagerlund

Tuomas berättar att det är väldigt stor skillnad på huruvida han trivs med sitt arbete eller inte. Han tycker att trivseln beror skillnader mellan bemanningsföretag x och bemanningsföretag y, och mellan kundföretag x och kundföretag y.

Till exempel på bemanningsföretag Y, i Helsingforsstrakten, ser man på de anställda som kapplöpningshästar. Den som hinner först till kvarn får turen och inget annat har någon betydelse. Man beaktar inte alls vem som gör någonting och var någonting görs, bara saken blir gjord.

Tuomas fortsätter att prata om hur det kan finnas stora skillnader inom ett och samma bemanningsföretag. Han menar att man sköter saker på ett helt annat sätt i Åbo hos bemanningsföretag Y.

Bemanningsföretag Y, i Åbo, fungerar på ett helt annat sätt. Där tar man mer i beaktande. Om du har gjort bra ifrån dig på ett specifikt företag vill dom att du tar arbetsturer där och så vidare. Det finns otroliga skillnader inom ett och samma företag, hur de bemanningsanställda behandlas.

Jag frågar Tuomas om det finns några goda sidor med hans arbete, och i sådana fall, vilka de bra sidorna är.

Det bästa med detta arbetssätt är att man inte är tvungen att göra någonting, jag kan säga nej

Jag ber Tuomas att precisera vad han menar med detta, och han syftar på arbetsturer. Man är alltså inte tvungen att ta emot vissa arbetsturer om man inte så vill, som man är tvungen att göra om man är fast anställd. Konversationen har hittills haft en rätt så negativ ton. Trots detta frågar jag Tuomas vad som är sämst med arbetet, vad han tycker minst om.

Ganska långt allt annat, egentligen. Ganska långt är allt annat dåligt. Man har liksom inte något människovärde som bemanningsanställd. Man är ett verktyg, som en skruvmejsel. Du har en orsak och ett ändamål, inte mycket mer än det. Du förväntas göra ditt arbete så bra du kan och inte mycket mer än det.

Niclas Fagerlund

Vi diskuterar känslor i största allmänhet, och hur dessa beaktas på arbetsplatsen på både gått och ont. Tuomas säger att de inte beaktas på något sätt, inte i alla fall från bemanningsföretagets sida. Och att det mest är kollegorna som får stödrollen.

Inte beaktas våra känslor på något vis, egentligen. Det är kollegorna man pratar med om någonting är på tok. Det är arbetsgemenskapen som upprätthåller välmående om någonting som är på tok, och bemanningsföretaget gör ingenting.

Tuomas fortsätter att prata om bemanningsföretagets likgiltighet. Han tyder på att bemanningsföretaget här också mestadels inte bryr sig. Det råder brist på sympati och medkänsla enligt Tuomas. Detta är uppenbart om man är tvungen att ta sjukledigt.

Ytterst sällan, nästan aldrig, frågar bemanningsföretaget om ens känslor och hur man mår. De enda som egentligen bryr sig om dina känslor eller om hur du mår är kollegorna. Företaget har ingen sympati eller medkänsla. Har du blivit sjuk eller slagit dig och måste sjukskriva dig är reaktionen vanligtvis att man inte behöver ta kontakt mer och att man inte får några arbetsturer mer.

Vi pratar om arbetsgemenskapen i största allmänhet. Jag frågar Tuomas hur den är på hans arbete. Han börjar med att förklara arbetsgemenskapens mångfald på restaurangbranschen, och att den enligt honom troligen är annorlunda än vad den är på andra branscher.

Arbetsgemenskapen, om man vill kalla den så, är mångfaldig på restaurangbranschen. Det är väl så att det är själva branschen som för folk samman på något vis. Det är ofta så att man har en egen huvudsaklig arbetsplats, och sedan andra restauranger där man gör slumpmässiga turer. Alla tycks känna varann inom branschen och alla tycks vara bemanningsanställda till en viss mån. Eftersom vi alla arbetar på olika restauranger och inte på en enskild restaurang

Vi diskuterar arbetsgemenskapen lite närmare. Jag frågar Tuomas hur man tar emot de bemanningsanställda, och hurdana skillnader det finns mellan de som är fastanställda och de som är bemanningsanställda.

Det finns surpupper. De arbetar på kundföretagen. Dessa är människor som har en tendens att se ner på de bemanningsanställda på något vis.

Tuomas menar att detta egentligen är en form av rädsla som grundar sig i osäkerhet. Med detta menar han att det tycks vara så att de fast anställda är rädda för att de bemanningsanställda kommer ta deras arbete.

Det finns en allmän uppfattning enligt mig att vissa fast anställda, vanligtvis äldre anställda som arbetat i 20 år, har en negativ inställning till de bemanningsanställda på grund av att det är rädda. Det är rädda för att de bemanningsanställda kommer ta deras arbete. Att de gör samma arbete billigare, bättre, snabbare och mera effektivt. Inställningen är rätt fientlig, i still med att det är du som ska bort, inte jag för att detta är mitt arbete.

Vi diskuterar vidare om hur de bemanningsanställda bemöts på arbetsplatsen, och lite om skillnaden mellan bemanningsanställda och de fast anställda. Tuomas säger att det finns skillnader företagen sinsemellan i hur man bemöter de som är bemanningsanställda. Enligt Tuomas finns det djupa kontraster i hur detta tar form.

Det finns stora skillnader i hur man tas emot som bemanningsanställd. På vissa restauranger tas man emot med öppna armar...Man kramas, pratar lite ditt och datt. På andra sidan av spektrumet finns det vissa fast anställda som på flit jävlas och försöker göra ens arbete jobbigt och svårt.

Tuomas pratar vidare om skillnaderna i hur man bemöts. Jag tycker personligen att det han säger mer eller mindre låter som arbetsplatsmobbing, men väljer att inte kommentera saken vidare. Jag fortsätter att lyssna på vad Tuomas vill säga. Han är inte säker på om detta är någonting som riktar sig mot enbart bemanningsanställda eller om det är någonting som riktas mot andra också.

Exempelvis gör vissa anställda så att de på flit inte lägger ett nytt tomt stop under öl kranen, fastän man ska göra så. Ibland ställer vissa anställda onödigt bråte vid någon annans arbetsstation för att göra arbetet svårare. Ibland tar någon en flaska från min station och lägger den tillbaka när den är tom. På grund av detta måste jag ibland lämna min station för att gå till lagret för att hämta en ny flaska

Jag frågar Tuomas hur detta påverkar honom. Han menar att detta såklart påverkar motivationen och trivseln, men att han också lärt sig säga ifrån sig.

Detta småjäklas påverkar såklart min motivation och hur jag trivs. Men jag har lärt mig att ignorera jävliga människor. Om någon jävlas eller försöker göra det svårt för mig har jag inget problem att säga till åt personen.

Avslutningsvis frågar jag Tuomas vad han själv tycker om det jag forskar i min avhandling. Och om han själv har någonting att komma med som jag själv kanske inte tänkt på. Tuomas nämner arbetstiderna och arbetsturer nästan direkt utan att ens tänka.

Arbetsturer. Här finns det stora skillnader och problem. Vissa restauranger gör så att de ger de bemanningsanställda 4 timmar arbete åt gången, som är minimi. Andra restauranger kan i värsta fall kräva upp till 16 timmars arbete per gång.

Tuomas fortsätter att prata om överdrivet långa eller för korta arbetsturer, och hur dessa ordnas. Han menar att man knappast följer arbetskontraktsvillkoren. Trots detta är restaurangbranschen, i varje fall i Åbo, beroende av bemanningsanställda.

Ibland arbetar man 16 timmar åt gången utan några märkvärda pauser. Jag undrar verkligen om detta är lagligt...hur detta ordnas...och om man ens får någon ersättning för overtiden. Detta är ytterst vanligt inom restaurangbranschen och inte enbart någonting som jag råkat ut för. Under mina 8 år på restaurangbranschen har jag aldrig fått någon som helst kompensation för min overtid. Jag vill minnas att jag har haft ungefär 4 arbetsturer under hela min karriär där jag lovligt fått ha mina pauser. Nattklubbarna och restaurangerna i centrum är helt och hållet beroende av bemanningsanställda, i varje fall under veckosluten. Där är arbetsturer vanligtvis mellan 23 och 04, ibland mellan 00 och 04. Restaurangen försöker här alltså maximera din insats på minsta möjliga tid. 4 timmar kräver inga pauser, du gör ditt arbete och så får du gå

Vi diskuterar vidare om situationen på restaurangbranschen. Jag är personligen inte insatt i varken branschens sätt att arbeta eller deras arbetskontrakt. Tuomas förklarar vidare om hur svårt det är för den anställda, bemanningsanställd eller inte, att klara sig inom branschen. Han menar dock att man i synnerhet är mindre värd som bemanningsanställd

Så länge man är bemanningsanställd har man inte råd att gnälla, för då blir man utan arbete. Ordet rör sig snabbt i stan. Om man kräver för mycket får man inte några turer mer, inte från andra restauranger heller. Du ryktas att vara en krånglig kypare, och ingen vill anställa en krånglig kypare.

Jag frågar Tuomas mera om hur arbetskontrakten görs och hur det ser ut. Jag är ännu i detta skede av intervjun förbryllad över att pauser inte övervakas bättre. Situationen låter nästan överklig på basis av det vad Tuomas säger.

”Arbetskontrakten är nästan alltid nolltimmars. Det är ytterst sällan som någon har minimi antal timmar utsatta på sitt arbetskontrakt. På den restaurang jag vanligtvis arbetar har ungefär 4 personer sådana arbetskontrakt där minimitimmar är nämnda. Resten, totalt runt 40 människor, har nolltimmar på sina kontrakt.

Vi avslutar intervjun med att jag frågar Tuomas hur han nu känner sig och om han har någonting ytterligare att komma med. Han tycker att det är bra att prata ut om saker som dessa. Han säger att det vi diskuterat är saker som många känner och tycker, men någonting som ytterst få vågar yttra sig om eller kritisera. Detta på grund av att de vill undvika att få den krångliga kyparens rykte. Tuomas råder mig att ta kontakt på Facebook med medlemmar i en grupp som heter ”Anonyymit ravintolatyöntekijät” om jag vill diskutera med flera personer i branschen.

6.4 Rebekka

Rebekka är en ny bekantskap för mig. Hon fick reda på mitt projekt via sociala media där jag sökte informanter. Jag känner inte Rebekka personligen från tidigare, hon är bekant med en av mina vänner. Rebekka studerar som sin huvudsakliga syssla. På sidan om arbetar hon bemanningsanställd i livsmedelsaffärer runt om i Åbo. Hennes arbetsgivare är ett av Finlands största bemanningsföretag. Hon arbetar på ett flertal livsmedelsbutiker i Åbo, främst där det behövs tilläggsarbetare. Hon nämner dock att hon enbart arbetar för en och samma koncern. Jag ber Rebekka förklara sin arbetssituation.

Niclas Fagerlund

Jag studerar ju först och främst. Men man måste ju arbeta på sidan om för att få ekonomin att fungera. Jag arbetade på butik innan jag studerade så detta kändes som någonting naturligt att göra. Jag arbetar via ett bemanningsföretag som ger mig arbetsturer veckovis. Jag får ganska långt bestämma själv när jag arbetar. Givetvis med vissa begränsningar. Det finns ett givet antal turer per vecka, beroende på var och när det behövs hjälp.

Jag frågar henne vidare om vad hon tycker om sin arbetssituation och vad det bästa är, hur det är att arbeta som bemanningsanställd. Hon tycker situationen är ypperlig för hennes situation.

Det är ju rätt bra att det funkar såhär. Som studerande vet man sällan hur ens vecka ser ut. Nu har jag själv kontroll att bestämma över hur jag kommer och går. Vet jag att en tung tentamensvecka är på kommande kan jag ta mindre arbetsturer, eller om någon nationsfest är på kommande så kan jag planera veckan runt den. Jag trivs med mitt arbete i stora drag. Det bästa är nog friheten jag har.

Dock poängterar Rebekka att denna situation är ypperlig på grund av att hon är studerande. Hon menar att detta system inte skulle vara optimalt om hon arbetade heltid.

Min vecka är ibland fullbokad med annat än arbete. Skulle detta vara en heltidsanställning så skulle jag knappast trivas lika bra. Det finns en stor osäkerhet med detta arbetssätt. Arbetsturererna är ibland verkligen varierande. Ibland kan det vara att jag enbart får arbetsturer som går sent in på kvällen och turer som är i butiker som är långt borta. Skulle jag arbeta såhär på heltid skulle jag ha väldigt svårt att planera en vardag runt arbetet... på grund av den stora variationen.

Vi går mera in på själva relationen med bemanningsföretaget. Rebekka säger att hon för det mesta har enbart positiva erfarenheter från arbetet med bemanningsföretagen. Hon säger att kommunikationen mellan henne och bemanningsföretaget är väldigt bra och professionell.

Butikerna varierar ju visserligen men bemanningsföretaget är jag väldigt nöjd med. Jag har en kontaktperson på bemanningsföretaget som sköter allt. Hon skickar ett SMS när arbetsturererna ledigslås på intranätet och sen kan man föreslå sig till olika turer. Blir det problem kan man alltid ringa kontaktpersonen som känner mig väl. Till exempel om jag inte

Niclas Fagerlund

kan arbeta någon tur som jag bokat mig in på eller blivit sjuk. Allting fixar sig och man känner sig väl emottagen

Vi diskuterar vidare om det känslomässiga. Om hur känslor behandlas och tas i beaktande vid bemanningsföretaget. Här berättar Rebekka en väldigt personlig historia som nyss skedde.

Bemanningsföretaget är väldigt bra på att ta vara på känslor. Som jag tidigare nämnde så känner min kontaktperson mig väl. Mina arbetskompisar tycker samma om henne. Hon har ett väldigt bra och nära sätt att behandla de anställda. För några månader sen fick jag veta om att min mormor plötsligt blivit intagen på sjukhus på grund av ett anfall. Detta hände på en fredag kväll och jag var såklart tvungen att resa till min hemort för att hälsa på min mormor på sjukhuset, och jag hade en arbetstur följande dag. Jag hade ingen aning vad jag skulle göra så jag ringde min kontaktperson fastän det var fredag kväll. Hon var väldigt empatisk och förstod situationen väl och fixade situationen så att en annan person tog min arbetstur. Hon såg även till att jag klarade mig och fick mig att känna att det är okej att missa arbetsturer för personliga skäl. Detta kändes väldigt bra.

Vi diskuterar kundföretaget, och hur hon trivs där. Rebekka poängterar att hon arbetar för en och samma kedja men att varenda butik ändå är ett skilt företag. Hon anser att dessa skiljer sig från varann lika mycket som vilket som helst företag skiljer sig från ett annat.

Det är ju i princip en och samma butikskedja, samma bonuskort och så vidare. Ändå är butikerna skilda företag. Jag trivs för det mesta. Men ändå finns det ju skillnader mellan butiker... skillnader i arbetssätt och så. På vissa butiker består arbetskraften mestadels av inhoppare... bemanningsanställda. På andra butiker består personalen mestadels av heltidsanställda. Det finns stora skillnader i hur dagliga arbetet fungerar, och hur vi som bemanningsanställda har det.

Vi diskuterar mer om hur arbetet är från den bemanningsanställdas synvinkel. Hon tycker att detta, som mycket annat, beror helt på vilken butik det är frågan om. Jag frågar Rebekka om hon kan ge exempel på hur detta kommer fram. Hon nämner några exempel.

En av de butikerna jag har arbetat i några gånger finns i Reso. På denna butik arbetar relativt få inhoppare...och nästan alltid en åt gången, eftersom butiken är en mindre livsmedelsaffär och inte en stor supermarket. Här behandlas man på något vis som en andra klass arbetare. Ingen säger fult åt en sådär direkt, men man lägger märke till att man inte är en del av gruppen. Eftersom man arbetar på butiken i Reso relativt sällan så blir man ofta utanför när det gäller information om kampanjer eller erbjudanden eller något sånt. På något vis antar köpmannen och de andra anställda att man själv tar reda på information. Och frågar man så känns det som om man är en börda. Man känner sig som någon som dyker upp nu och då och nästan stör det vardagliga arbetet.

Rebekka jämför butiken i Reso med en större butik i Åbo. På den större butiken i Åbo arbetar Rebekka oftare. Och butiken använder sig ofta av bemanningsanställda, och vanligtvis av flera arbetare på samma gång.

På butik X är situationen helt annan än på butiken i Reso. Jag arbetar oftast där, eller ja, de flesta turer jag gör är just här. Även om jag inte har någon enskild huvudsaklig arbetsplats så anser jag att jag huvudsakligen arbetar där. Även om jag har turer på andra butiker. Det är många andra som är bemanningsanställda där. Som är mina kolleger från bemanningsföretaget. Där är de bemanningsanställda en så stor del av arbetskraften att man gör saker bättre för oss. Exempelvis har vi en egen WhatsApp grupp just för denna butik. Där brukar butikens personalchef meddela om viktiga saker som berör arbetet. Man kan också få extra arbetsturer via WhatsApp- gruppen om någon annan har blivit sjuk.

Rebekka fortsätter att förklara om skillnaderna i hur man bemöts som bemanningsanställd i de olika butikerna hon arbetar för.

På butik X är vi inhoppare en stor del av arbetskraften och det känns verkligen så. Via WhatsApp gruppen får vi viktig information. Detta är väldigt bra för då känns det inte som om man var någon inhoppare som bara dyker upp och yrar omkring. Butikschefen ger även bra feedback åt oss och ser till att vi har allt vi behöver för att göra ett bra arbete. Detta är nog dock ett undantag och inte en regel. På andra butiker är det inte alls lika bra, såsom på butiken i Reso och några andra platser. Där bryr sig inte de andra om oss på samma sätt, andra kolleger eller butikschefen. Man bara dyker upp och gör sitt arbete så bra man bara kan och så går man hem. På butik X ser butikschefen och andra kolleger till att man vet om erbjudanden eller någonting som är specifikt till just den butiken. Detta är bra, för då känner jag att jag faktiskt kan sköta mitt arbete på rätt sätt. På de andra butikerna kan det bra vara att någon ny produkt är på specialerbjudande och jag har inte fått veta om det. Sen kommer

det in kunder som frågar om produkten vid kassan och jag har ingen aning om någonting. Då känner man sig nog usel.

Jag undrar om Rebekka har någonting att säga om arbetsgemenskapen. Det är någonting som vi ännu i detta skede inte har behandlat. Jag ber Rebekka fritt beskriva sin arbetsgemenskap, och vad hon tycker om den.

Tja, vad ska man nu säga. Vi har ju en mera enhetlig arbetsgemenskap på butik X, eftersom vi kommer via samma bemanningsföretag och vi är många. Jag har fått många vänner via arbetet. Vi umgås på fritiden också. Det är bra att ha ett stödnätverk och vänner på arbetet. Vi har ibland haft egna inofficiella firmafester där vi går ut på krog på helgen. Det är roligt. Vi byter också arbetsturer sinsemellan. I denna arbetsgemenskap finns både de bemanningsanställda och fastanställda. Så det är en arbetsgemenskap från både bemanningsföretaget och kundföretaget. Något liknande finns det inte på de andra mindre butikerna. Dit går jag för att göra mitt arbete, inget mer.

Jag frågar Rebekka om hur känslor som de hon nämner tas i beaktande. Hon frågar mig om jag menar från bemanningsföretagets sida eller från butikernas sida. Jag ber henne fritt berätta vad hon vill gällande behandlandet av känslor. Hon väljer att först prata allmänt om bemanningsföretaget, och sedan om butikerna.

Jag vet inte om bemanningsföretaget som en helhet har någon särskild policy vad gällande känslor och hur man behandlar dem. Vår kontaktperson är nog väldigt bra på sådant. Som jag tidigare nämnde är hon en väldigt empatisk person och man kan alltid prata med henne om man har haft en dålig dag på arbetet. Hon är den som tar itu med problem om dom uppstår. Jag har många gånger använt henne som ett slags bollplank när jag har varit frustrerad på någon butik. Men det är nog så att hon inte kan göra så mycket åt saken. Hon kan lyssna men inte egentligen lösa problem som uppstår på själva arbetsplatsen. Jag vet att jag inte är den enda som har pratat om hur det är att arbeta i butiken i Reso till exempel. Hon vet hur det är men det är ju sist och slutligen upp till butiken att bestämma hur det bemöter de bemanningsanställda. Jag tror också att de mindre butikerna inte lägger så stor insats på att se till att vi bemanningsanställda har det bra eftersom vi är så få och arbetar där rätt sällan

Slutligen ger jag Rebekka möjligheten att fritt prata om vad hon vill, gällande bemanningsanställning. Jag påminner henne att idén med denna avhandling är att ge

ordet till den bemanningsanställda. Hon säger att hon är nöjd på en allmän nivå men vill ändå nämna arbetskontrakten.

Arbetskontrakten och hur de görs är ibland lite konstiga tycker jag. Så vitt jag vet så har ingen av oss ett kontrakt som är i kraft tills vidare. Kontrakten görs nästan alltid på utsatt tid. Detta är ju visserligen normen i dagens läge men det blir lite konstigt när det kommer till semestrar. Jag är nog inte så insatt i detta, men jag tror att detta innebär att man nästan aldrig får betald semester, utan att semesterpengen betalas ut när kontraktet tar slut. Jag har funderat över det här eftersom jag arbetat mycket nu och skulle vilja ha betald semester nästa sommar. Jag tycker kanske att vi bemanningsanställda borde få ta en mera aktiv roll i diskussionen om hur våra arbetskontrakt ser ut. Just nu är det take it or leave it, typ. Jag tycker det skulle va trevligt att vi som ändå kan tänkas arbeta under hela vår studietid borde ha kontrakt som är i kraft tills vidare. Det skulle vara mera rättvist tror jag.

6.5 Sandra

Sandra är en person som jag känner från tidigare. Hon, som många andra har självmant visa intresse för att delta i min avhandling. Hon, som många andra jobbar som bemanningsanställd på sidan av sina studier. Sen vi senast pratas vid har det skett förändringar i Sandras arbetssituation. Hon är inte längre bemanningsanställd, utan har numera ett deltidskontrakt med ett annat företag. Trots detta bestämmer jag mig för att utföra intervjun, efter som hon ändå har sitt förra arbete i färskt minne och kan erbjuda bra insikt trots allt.

Jag börjar med att be Sandra beskriva sitt före detta arbete. Hon säger att hon har arbetat i två olika roller som bemanningsanställd. Som en person som bjuder ut smakprover på livsmedelsprodukter i livsmedelsbutiker, och som hjälprepa på en blomaffär som tillverkade studentrosor. Jag ber Sandra beskriva sitt arbete i stora drag, och vad hon tycker om det.

Med tanke på hurudant arbetet är, sånt där skitjobb, så har jag trivts rätt bra. Det är omväxlande hur arbetet egentligen fungerar och hur man behandlar oss.

Niclas Fagerlund

Sandra börjar fort gå in på detalj om hurdant smakprovsarbetet är. Hon berättar med en stor iver om hur hennes arbete började, och om hennes bristfälliga introduktion till arbetet.

Du bara placeras där...på arbetet. Du har ingen aning om vad du ska göra. Du får en lapp där det står skrivet med några franska streck vad du ska göra. Så det finns ingen egentlig arbetsorientering eller någonting liknande värt att nämna.

Sandra säger ändå att hon trivs på arbetet, speciellt provsmakningsarbetet. Hon tycker att det har varit roligt och lätt, och eftersom det är lätt har det varit roligt. Hon tycker också att det har varit roligt eftersom hon inte egentligen känt någon press. Arbetet på blombutiken var dock annat enligt Sandra.

På provsmakningsarbetet var det liksom ingen press. Arbetet var lätt, och eftersom det var lätt så var det roligt. Annat var det på blombutiken, där var det konstant bråttom och konstant press på att prestera bra. Det var inte roligt alls.

Jag frågar Sandra om vad som är det bästa med att vara bemanningsanställd. Hon nämner det spontana och friheten i det hela. Hon säger att hon tycker om att bemanningsföretaget plötsligt meddelar att det finns ledigt arbete. Erfarenhet nämner Sandra även som någonting hon värderar.

Det bästa är nog att dom (bemanningsföretaget) meddelar att det finns pengar att tjäna. Det tycker jag om. Och friheten att själv välja var man arbetar och när man arbetar är trevligt. Sen får man också en massa erfarenhet av vissa saker. När jag en gång började smakprovsarbetet så fick jag mer och mer arbetsturer inom samma grej.

Jag förklarar åt Sandra om hur jag vill ta upp det känslomässiga i arbetet. Jag frågar Sandra om hur känslor i största allmänhet behandlas. Jag ber Sandra att helt öppet prata om detta tema, utan att jag själv berättar för henne vad hon bör berätta om. Hon börjar med att först nämna personen som rekryterat henne, den personen som hon har att göra med på bemanningsföretaget.

Om vi börjar med bemanningsföretaget, och hon som anställt mig och som ger mig mina arbetsturer. Henne tycker jag väldigt mycket om. Hon tar saker i beaktande. Om det är

Niclas Fagerlund

någoting som har hänt... till exempel att man har fått en dålig känsla på någon arbetsplats så hör hon på och behandlar mitt ärende.

Sandra fortsätter att berätta om att det är olika på själva arbetsplatsen, och att situationen där varierar från plats till plats. Hon säger att det är fast i personen på kundföretaget, hur hon bemöts där och hur personen på arbetsplatsen beter sig mot henne. Ibland bemöts hon med förståelse och ibland bemöts hon som om hon vore någon som bara är i vägen. Sandra påpekar ändå att detta inte påverkar hennes arbete så mycket, eftersom hon inte arbetar heltid.

När man nu är lite förvirrad, som man nu vanligtvis är i början. Ibland förstår personalen i butiken att man är ny och butikens personal hjälper till. Och ibland är det så att dom tycker att det är irriterande när någon ny är där och stör arbetsdagen. Det varierar väldigt mycket, hur de bemanningsanställda bemöts. Men jag arbetar ju bara några dagar i veckan, så jag vet inte riktigt om detta påverkar mig sådär värst mycket.

Sandra har blivit sämst bemött i butiker som tillhör en och samma kedja. Hon påpekar ändå att man inte kan dra alla butiker eller en viss kedjas anställda under en och samma kam. Hon tycker att det också kan bero på vilken ort butiken är i. Hon tycker att det är ironiskt att hon har blivit absolut sämst behandlad som bemanningsanställd i sin egna närbutik i S:t Karins.

Jag kan ju inte säga att samtliga anställda på kedja X är elaka arbetare, det finns ju skillnader. Lika bra kan jag säga att orten har en inverkan på hur jag blir behandlad. Ironiskt nog är min sämsta erfarenhet inom detta arbete från butik X i S:t Karins, som är min egen närbutik.

Vi diskuterar sedan arbetsgemenskapen. Jag frågar Sandra vad hon allmänt sagt tycker om arbetsgemenskapen, utan att dess värre specificera vad jag menar med arbetsgemenskap. Sandra tycker själv att det inte finns någon påtaglig arbetsgemenskap, och att den enda bestående kontakten hon haft med någon är den personen som ger henne arbetspassen. Hon nämner att den enda gången hon har träffat någon annan som är anställd via bemanningsföretaget är då hon arbetade på blombutiken, men att hon inte träffat dem sedan dess och således anser hon inte att det blivit någon form av arbetsgemenskap.

Den enda kontakten jag har är med henne som ger mig arbetspassen. På matbutiken arbetar man ensam. Den enda gången jag träffat någon annan från bemanningsföretaget var då jag arbetade på blombutiken. Bemanningsföretaget anställer ju endast studerande från högskolorna i Åbo. Efter det har jag inte träffat någon av de andra. Därför har det väl inte riktigt blivit någon arbetsgemenskap.

Vi pratar vidare om arbetsgemenskapen, och arbetet i sig självt. Jag ber Sandra beskriva hur hon ser sig själv som en del av helheten. Som en del av arbetsgemenskapen och arbetet i stora drag. Hon anser inte att hon är en del av helheten eller arbetsgemenskapen. Hon ser sig själv som någon som dyker upp nu och då och stör andras arbete. Någon som dyker upp, gör sitt arbete så bra som möjligt och sedan går fort hem för att inte ställa till med mera problem.

Nej. Jag ser nog inte mig själv som en del av arbetsgemenskapen på något vis. Jag anser mig inte vara en del av kundföretaget eller på samma kunskapsnivå som dom andra. Jag kommer dit och gör mitt arbete så bra jag kan och sen går jag hem så fort som möjligt för att inte skapa mer problem än nödvändigt.

Jag ber Sandra berätta mer om det hon känner. Jag frågar henne om hon jämnt känner sig som någon som bara är i vägen, och vad detta kan bero på. Hon säger att hon faktiskt känner sig som att hon gör mera skada än nytta. Hon menar att detta beror på att varje butik har olika sätt att göra saker på, skräptunnan är på olika platser, var hon ska ställa sina saker och vad hon ska göra. Hon berättar också här om hur det finns skillnader i hur olika butiker bemöter henne. Ibland får hon göra allt själv och butikens personal antar att hon vet vad hon ska göra även om hon inte har någon aning om var produkterna är och vart hon ska ställa saker. Hon säger också att vissa butiker är ovana med bemanningsanställda och att de själv inte helt vet vad som ska göras.

Jo jag känner mig nog som en börda. Det finns så många skillnader i hur olika butiker gör saker. Var skräptunnan finns, hur saker ska avlastas och i vilken ordning de ska avlastas. Ibland lämnas jag ensam, även om jag inte har någon som helst aning om var produkterna är eller var jag själv ska vara. Vissa butiker är ovana med att ha oss bemanningsanställda på plats. De vet inte själv heller vad jag ska göra eller va de själv ska göra. En gång tog det mig en hel timme att packa upp och tömma en produktvagn, någonting som inte ens hör till mina arbetsuppgifter. Man känner sig betungande för andra när man hela tiden måste fråga om

hjälp. I S:t Karins sade de faktiskt åt mig att jag är i vägen och att jag inte ska ställa så många frågor.

Vi återvänder till behandlandet av känslor. Jag frågar Sandra om hur situationer som den i S:t Karin behandlas från bemanningsföretagets sida. Hon berättade att hon pratade länge om denna händelse med sin ansvarsperson på bemanningsföretaget. Hon fick prata ur och fick bekräftelse från bemanningsföretagets sida om vad hennes arbetsuppgifter är. Hennes ansvarsperson var bestört över det som hände och lovade föra saken vidare. Sandra påpekar ändå att saken knappast kommer gå vidare eftersom detta inte är någonting som någon tar på allvar. Detta på grund av att ingen har bemött henne med våld eller hot. Sandra menar att detta är någonting som gör henne frustrerad.

Jag pratade om detta en lång stund med min ansvarsperson. Jag berättade för henne vad som hänt och hon tyckte det var synnerligen underligt att något sådant har hänt. Jag berättade för henne vad mina arbetsuppgifter är och hon instämde. Hon höll med om att smakproven är det som jag sköta om, och inte packa upp produkter på hyllorna eller någonting annat. Det är butikspersonalens arbete. Min kontaktperson lovade mig att föra saken vidare och att undersöka situationen. Dock vet jag ju att hon inte kan göra någonting åt saken, att detta inte i praktiken kommer att gå vidare någonstans. Varför skulle det? Det är ju ändå inte någonting allvarligt. Ingen har hotat mig eller använt våld eller någonting sådant. Inte tar man det här på allvar på det viset.

Vi diskuterar vidare om händelsen på butiken i S:t Karins. Jag frågar Sandra om situationer som dessa är någonting som händer ofta, eller om dessa är mera undantag. Hon förklarar vidare att detta är någonting som varierar från anställd till anställd och från plats till plats. Hon säger att det på varje arbetsplats finns personer som inte tycker om bemanningsanställda, men att hon endast upplevt en självklar obehaglig atmosfär på en enstaka plats.

På varje arbetsplats finns de ju de där typerna som inte tycker om inhoppare. Deras beteende märker man nog. Att de till exempel inte har något intresse att hjälpa. Eller ja, att de låtsas att inte höra om jag frågar om hjälp. Dessa finns det av på varje ställe. Men någon uppenbar och klar obehaglig känsla har jag endast upplevt i S:t Karins. Dock har det inte på en enda plats varit enbart positivt, att alla i butiken tar emot dig med öppna armar och är öppna för frågor.

Niclas Fagerlund

Sandra berättar mer om den obehagliga upplevelsen på butiken i S:t Karins. Hon säger att den obehagliga situationen berodde på en enstaka person. Hon fortsätter att berätta om när samma person besökte hennes arbetsstation där hon delade ut smakproven, men efter sitt arbetspass.

Hon kom fram till mig...efter att hon avslutat sitt arbetspass. Troligen för att smaka på smakproven. Då var hon väldigt trevlig och snäll, och vi pratades vid en längre stund. Tydligt var hon inte negativt inställd till mig på någon personlig nivå, utan snarare negativt inställd till det att hon var tvungen att hjälpa någon. Antagligen för att hon själv hade bråttom.

För att byta samtalsämne, och för att växla om diskussionen, frågar jag Sandra om hennes erfarenheter från blombutiken. Jag ber henne gå in på mera detalj och förklara arbetet där. Det visar sig att hennes erfarenhet är bara från några enstaka dagar. Hon berättar att hon fick arbetet via samma bemanningsföretag som hon har fått smakprovsarbetet ifrån. Sandra berättar att det bara handlade om några enstaka dagar. Hon börjar med att prata om inställningen kundföretaget hade till de bemanningsanställda

Alltså det här rörde ju sig bara om några dagar...fyra dagar vill jag minnas. I början var alla väldigt entusiastiska och positivt inställda till att vi skulle komma dit för att arbeta. Vi togs emot på ett bra sätt och de fast anställda på blombutiken visade hur allting fungerade och hur vi skulle göra. Efter en par dagar visade sig att vi inte hållit upp tidtabellen. Då ändrades inställningen. Då lät dom oss veta att vi inte gör vårt arbete tillräckligt bra och att vi var för långsamma...men ändå nödvändiga för att slutföra arbetet. Vad kan man då förvänta sig av människor som har arbetat där i två dagar? Denna inställning var nog inte trevlig...Såklart förstår jag företagets synvinkel, ett arbete måste ju slutföras. Men något tack, annat än lönen, fick man inte.

Vi pratar vidare om exemplet med blombutiken. Vi diskuterar om hur känslor som uppstod just då behandlades. Sandra säger att hon inte reflekterade just denna situation med bemanningsföretaget, detta på grund av att det var i början på sommarn och hon skulle inte ta några fler arbetspass från bemanningsföretaget under sommaren. Dock var blombutikens arbetsgemenskap annan än i butikerna. Här var det flera arbetare, många

Niclas Fagerlund

från ett och samma bemanningsföretag. Sandra nämner hur man pratade om känslor på blombutiken.

På blombutiken arbetade jag till exempel med en tjej som studerade på Åbo Akademi, med henne pratade jag mycket. Just om hur arbetet fick en att känna sig dålig. Det borde väl förklara arbetet väl, att en tjej slutade direkt efter första passet. Hon orkade bara inte.

Sandra, vars modersmål är finska, säger att hon var en språklig minoritet på företaget. Hon säger att detta gjorde arbetsgemenskapen rätt konstig. Hon förklarar situationen närmare.

Jag var en del av minoriteten på blombutiken. Jag var typ den enda finskspråkiga personen där. Det gjorde småpratet mycket svårare, förutom med den finlandssvenska tjejen som studerade på Åbo Akademi. Där var många från Kosovo. Det gjorde det svårt för mig att lära mig känna någon eller få något grepp om arbetsgemenskapen efter som de pratade på sitt språk sinsemellan. Det visade sig också att en kille från bemanningsföretaget också var kosovoalban. Han kom såklart in i den lilla gruppen. Jag och den finlandssvenska tjejen blev utanför. Sen fanns där också en stor mängd människor från Estland. Efter att jag slutat arbeta där fick jag reda på att Esterna hade sagt fula saker om oss, på estniska. Detta var också en sån där sak som jag inte ides ta vidare även om jag ville. Hur ska man bevisa någonting sånt? Prat är bara prat.

Jag avslutar intervjun med Sandra genom att fråga henne vad hon själv tycker att är viktigt att ta upp i en avhandling som denna. Hon nämner ett flertal saker hon själv tycker är viktiga. Först nämner hon inskolningen.

Jag tycker det är väldigt viktigt att ta upp inskolningen...själva processen. Detta påverkar väldigt många saker. Hur bra man är på sitt arbete och hur väl man bemöts hos kundföretaget som en sakkunnig anställd. Jag har ibland haft svårigheter att veta vem det egentligen är som är ansvarig för själva inskolningen. Det tycks vara någonting som bara delegeras till någon.

Relaterat till detta nämner även Sandra känslan om hjälplöshet, och rädslan som uppstår från en slags press att prestera. Detta är någonting som Sandra tycker att härstammar från inskolningen, i alla fall till en viss mån. Hon tycker att det är viktigt att

Niclas Fagerlund

diskutera hur det känns att arbeta för första gången och hur känslan att inte veta påverkar själva arbetet.

Sandra tycker att ansvar är en viktig sak att diskutera, också i undersökningar som denna. Från egen erfarenhet tycker hon att det är väldigt viktigt att de bemanningsanställda vet om sitt eget ansvar, och vilka uppgifter som hör till dennes arbete

Jag tycker det är viktigt att den inhyrda arbetaren vet om sina egna ansvar och sina arbetsuppgifter. Vad som tillhör dennes arbetsbild och vad som inte gör det. Jag har själv varit i situationer, som i butiken i Reso, där jag inte vet vad jag skall göra. Detta gör att det är lätt för kundföretaget att missbruka arbetskraften eftersom denne inte vet noga om sina arbetsuppgifter eller rättigheter.

Sandra fortsätter att prata om arbetsuppgifterna och tycker att också arbetsavtalen bör revideras, eller i alla fall bör de göras mera specifika. Hon tycker att sin egen situation ibland har varit diffus eftersom att hon inte själv vet vad hennes arbete innebär.

Arbetsavtalen har varit rätt konstiga eftersom de inte nämner några utsatta arbetsuppgifter. Detta har orsakat att jag till att jag på butiken i Reso inte vet vad det är jag ska göra. Diffusa arbetsuppgifter gör arbetet långsammare och jag blir ofta störd av arbetsuppgifter som egentligen inte tillhör mig över huvud taget.

Sandra tackar för sig och anser sig vara nöjd med intervjun. Hon tycker det är skönt att få pratar ut om saker och tycker också att det är viktigt att man tar upp detta.

6.6 Ville

Ville studerar vid yrkeshögskolan Novia i Åbo. Han är hemma från Österbotten och studerar företagsekonomi. Jag känner inte Ville från tidigare, utan jag träffade honom hos en gemensam vän där vi började småprata och jag berättade om detta projekt. Han frågade mig om jag har pratat med någon som arbetar inom restaurangbranschen och om jag behöver flera deltagande. Givetvis tackade jag ja till hans erbjudande.

Niclas Fagerlund

Ville arbetar vid en restaurang på sidan om studierna. Han har en längre arbetserfarenhet inom branschen eftersom han tidigare arbetat som både bartender och servitör på sin hemort, både som heltidsanställd och som inhoppare.

Jag börjar med att be Ville berätta om vad han gör i stora drag. Ville berättar att han arbetar på en restaurang i Åbo som är en del av en större kedja. Han har arbetat där i några år och är anställd via ett bemanningsföretag.

Jag arbetar på en restaurang här i Åbo. Jag började arbeta där rätt fort efter att jag flyttat till Åbo för att studera. Jag har ju arbetat inom branschen förr och pratar både svenska och finska, därför var det ganska lätt att hitta arbetet här.

Jag ber Ville berätta om hur han trivs med sitt nuvarande arbete. Vad han tycker om och vad han tycker mindre om.

Som sagt är detta arbete inte någonting nytt för mig. Jag vet ju hur branschen är, både i det goda och det onda. Jag har själv stor inverkan på hur mina arbetsveckor ser ut. Jag är ju inte heltidsanställd såsom jag varit tidigare. Jag ska arbeta minst 15 timmar per vecka enligt mitt avtal. Det följer man upp månatligen så det kan vara att jag inte arbetar alls under en vecka och arbetar nästan heltid en annan. Detta är ett bra system. Jag är på slutrakan av mina studier så jag kan arbeta rätt mycket men måste ändå ibland infinna mig på skolan. Min arbetsgivare har hittills varit väldigt förstående med detta.

Ville säger att det också finns negativa sidor i hans arbete. Han har inte någon tidigare erfarenhet av att arbeta via ett bemanningsföretag och tycker att detta ibland skapar oklarheter och problem, i synnerhet när det gäller arbetspass.

Tidigare har jag alltid varit anställd direkt av själva restaurangen. Det har varit frågan om mindre och lokala restauranger. Nu arbetar jag ju via ett bemanningsföretag och mina arbetspass kommer via dem. Ibland fungerar inte kommunikationen här. Det rör sig om dubbelbokningar och försvunna arbetspass. Allmänt sagt tycker jag att kommunikationen mellan den ansvarige på restaurangen och den ansvarige på bemanningsföretaget är bristfällig. Det är inte alls sällsynt att ingen egentligen har koll på vem som ska vara var och när. Detta var rätt komiskt till en början men det börjar bli frustrerande.

Jag ber Ville att beskriva mer om hur detta blir frustrerande. Han säger att det såklart är mänskligt att det händer dubbelbokningar och att arbetspass försvinner. Då detta händer ofta så syftar det enligt Ville på någonting annat än bara mänskliga misstag.

Som studerande har man ju inte så mycket överlopps tid. Man måste balansera arbete, studier och studieliv. Det är väldigt frustrerande att ha planerat sin vecka runt jobbpass som antingen inte finns eller runt arbetspass man förväntas vara på men som ingen har meddelat en om. Såklart händer sådant, det är ju oundvikligt. Men när det händer en eller flera gånger i månaden så betyder det väl att det är någon som inte har koll.

Ville fortsätter att diskutera detta och berättar att det även irriterar hans kollegor som är i samma ålder, många av dem är studerande precis som Ville. Han säger att han kommer bra överens med sina kollegor. Han har mycket gemensamt med dem och känner vissa från tidigare.

Rätt många av oss är i samma ålder och i samma livssituation. Många av oss studerar. Oklara arbetsturer är frustrerande för de andra också. Det har varit prat om detta från vår sida till vår kontaktperson på bemanningsföretaget men det händer inte så mycket. Det känns som om detta inte ses som ett problem från varken företagets eller bemanningsföretagets sida. Detta känns fel på något vis. Kanske de endast bryr sig om att det finns tillräckligt med folk på restaurangen. Vem vet?

Jag ber Ville beskriva hur arbetsplatsen känns, huruvida han känner någon tillhörighet till sin arbetsplats eller bemanningsföretaget. Han tycker om sina kollegor och han har många bra vänner med sina kollegor. Han menar att han känner stark tillhörighet till sina kollegor, också dom via bemanningsföretaget

”Vi är bra vänner och arbetet fungerar väldigt bra på grund av detta. Eftersom vi är bra vänner så orkar vi med långa pass utan några nämnvärda pauser. Vi hjälps åt och respekterar varandra. Jag tror att detta syns utåt också genom bra kundbetjäning. Vi brukar sköta det mesta sinsemellan utan att blanda in bemanningsföretagets folk eller cheferna på restaurangen. Det är bara lättare så. Om man till exempel fått ett hinder och inte kan arbeta något visst pass så är det mycket lättare att bara ringa en kollega som är ledig och komma överens någonting. Detta är visserligen inte tillåtet. Egentligen borde vi komma överens med både bemanningsföretaget och med förmannen på restaurangen om bytandet av arbetspass. Gör vi detta så tar hela saken mycket längre och det finns en ökad risk för att

pass tappas bort eller att det blir dubbelbokningar. Detta system funkar bättre eftersom vid tar bort den onödiga processen i mitten. Vi brukar försöka ordna det så att vi ändå slutligen har samma antal timmar per månad, så att lönen blir rätt och så. Annars sköter vi det kontant eller flyttar det till en annan månad.”

Jag ber Ville berätta lite mer om hur det är att arbeta som bemanningsanställd i denna situation. Jag undrar om det finns någonting annat han vill berätta om. Han säger att det främsta som är negativt är situationen med arbetspassen. Han tycker att detta problem inte enbart inverkar på arbetet, utan även på livet omkring arbetet. Ville nämner ett exempel om en misslyckad skidresa. Givetvis finns det andra saker som är jobbiga, dock inte någonting som inverkar på arbetet väldigt negativt.

Nja, det där med arbetspassen är ju det största problemet eftersom det har en inverkan på arbetet men också en inverkan på mitt liv utanför arbetet. Jag minns en gång när jag och mina vänner skulle resa till Lappland över en helg i februari. Detta skulle vara en rätt spontan resa med endast några dagars varningstid. Självklart försökte jag ordna mina arbetspass via bemanningsföretaget och min förman. Det enda svaret jag fick var att dom skulle se vad som kan göras. Jag fick inget svar och antog att det inte gick att fixa. Jag meddelade snopet mina vänner att jag måste arbeta. På lördag förmiddag infinner jag mig på arbete för att sköta mitt morgonpass och restaurangförmannen möter mig pausrummet och frågar mig förvånat varför jag inte är i Ruka. Detta gjorde mig så arg att jag allvarligt övervägde att säga upp mig.

Ville fortsätter att gå in på saker som är jobbiga, men mindre så. Han säger att det förutom det tidigare nämnda också finns andra saker som frustrerar honom. Dock är dessa inte lika allvarliga, enligt honom.

Restaurangförmannen. Hon är ibland en rätt så...svår...typ. Hon är lite på den äldre sidan och gillar att påpeka att det är hon som bestämmer. Detta gör hon genom micro-managing. Hon blandar sig ofta i små och inkonsekventa saker. Till exempel brukar hon påpeka att plockarna (de som sköter om att borden inte har smutsiga kärl och glas) ska sköta sitt arbete i en viss ordning och att vissa bord behöver service. De flesta på restaurangen vet exakt vad de ska göra och vad deras plats är. Restaurangchefen gör arbetet långsammare eftersom hon ofta ska blanda sig i saker hon inte har någonting att göra med. Hon är ändå sist och slutligen rätt så ofarlig, man lär sig handskas med henne.

Niclas Fagerlund

Jag frågar Ville om han slutligen har någonting annat att komma med, eller om han är nöjd med intervjun som den är. Ville vill ännu nämna arbetskontrakten samt pauserna i branschen. Han tycker att arbetet är tungt, och att han sällan tar några nämnvärda pauser. Ville tycker också att sättet arbetskontrakten görs på är väldigt konstiga.

Jag vet inte hur insatt du är i restaurangbranschen och så men det är en rätt så hård bransch. Man arbetar väldigt långa arbetsturer, ibland upp till 10 timmar, utan någon nämnvärd paus eller kafferast. Jag vet inte hur lagligt detta är men det tycks vara någon form av norm. Visst står det ju om dygnsledighet, pauser och raster i arbetsavtalen men dom följer man inte så noga. Så var det tidigare, och historien är likadan här. Jag har ett flertal gånger arbetat ända till stängningstid och sedan dykt upp på ett långt förmiddagsskift dagen efter. Bägge arbetsturer utan nämnvärda utsatta pauser eller raster.

Våra arbetskontrakt är också lite konstiga. Dom flesta, också dom som har arbetat här på sidan om studierna i flera år, har tidsbundna kontrakt. När det ena arbetskontraktet tar slut så skriver man på ett nytt likadant. Detta ger folk en viss osäkerhet tycker jag. Hur kan man göra några långa planer om man enbart har tidsbundna kontrakt? Vissa kollegor säger att detta beror på arbetet, eftersom antalet timmar och antalet pass är osäkra så kan man inte ha folk anställda med kontrakt som är i kraft tills vidare. Jag tycker att jag har hört om att man i Finland inte får ha många tidsbundna kontrakt efter varann. Jag är nog inte helt säker, och borde kolla upp det.

Ville och jag avslutar intervjun här och jag ber honom slutligen om tips eller någonting annat han skulle vilja se att framtida studier tar i beaktande. Ville fortsätter på det som han precis sade och nämner arbetskontrakten och dess regler

Ja, jag tycker att man i fortsättningen borde koncentrera sig på de inhyrdas rättigheter. Vi borde få bättre skolning gällande våra rättigheter. Det kan väl inte enbart vara upp till oss själva att ta reda på allt. Vi borde ha någon gemensam skolning om detta kanske.

6.7 Vilma

Vilma är en ny bekantskap för mig. Hon är min fästmöns studiekompis och hon har fått höra om denna undersökning via henne. Vilma arbetar som butiksbiträde via ett

Niclas Fagerlund

bemanningsföretag i olika butiker i huvudstadsregionen. Hon arbetar nästan heltid även om hon enligt sin arbetsgivare är deltidsanställd. Jag ber Vilma förklara sin situation.

Jag arbetar för en butikskedja via ett bemanningsföretag. Det rör sig om olika butiker, främst inom Helsingfors men även i Esbo ibland. Jag är deltidsanställd men jag arbetar ibland nästan heltid. I alla fall för tillfället. Mängden arbetspass man får varierar ju. Ibland får man mycket mindre pass än vad man tänkt sig.

Jag frågar Vilma vad som är det bästa med att arbeta som bemanningsanställd. Hon tycker om friheten och att arbetet inte är ett normalt 8 till 16 arbete. Ursprungligen valde hon detta arbete för att det fungerar bra som ett arbete på sidan om studierna. Numera har Vilma ett mellanår medan hon planerar sin framtid.

Ja, det absolut bästa med detta är ju att arbetspassen sällan är lika. Detta passar mig utmärkt eftersom jag har hobbies som ibland kräver att jag är frånvarande mitt på dagen. Jag tar alltså sånglektioner. Jag kan själv anpassa mina arbetstider runt mina hobbies. Ibland betyder detta ju att man är på arbete på kvällar och på veckoslut, men det tycker jag är okej. Jag började ju studera samtidigt med din flickvän men beslöt mig ganska fort att den inriktningen inte riktigt var min grej. Jag fortsätter här tills vidare men jag söker nog annat också. Det är väldigt svårt att få någonting annat som utbildad här i huvudstadsregionen

Vi fortsätter att prata mera om vad hon tycker att är bra och vad som är dåligt med själva arbetet. Hon tycker mest om arbetsturer men också om den sociala delen av arbetet. Hon tycker om att prata med människor och sociala situationer. Minst tycker hon om bemanningsföretagets organisation.

Jag är en väldigt social och pratsam person och därför passar det här mig. Jag pratar mycket och gillar att prata och att diskutera. Genom arbetet kommer man i kontakt med många människor dagligen och det tycker jag verkligen om. Ett vanligt kontorsarbete är ingenting för mig. Jag provade på det en sommar som assistent men det var otroligt tråkigt. Det sämsta med detta arbete är nog själva bemanningsföretaget. De beter sig väldigt orättvist mot de anställda ibland. Man brukar kunna gå vidare till mera krävande uppgifter via bemanningsföretaget, till exempel vikarierande förman eller liknande. Det är nog så på den där platsen att det inte nödvändigtvis är meriter som för en framåt. Enligt min erfarenhet så är det nog mest personliga kontakter och relationer som för en vidare. Men såhär är det väl på många andra platser också. Det känns ändå frustrerade och dåligt när sådant händer.

Jag frågar Vilma om hur sådana känslor behandlas i företaget. Jag låter Vilma bestämma själv om hon här vill svara utgående från hur den enskilda butikens personal behandlar känslor, eller hur bemanningsföretaget gör det.

Ja de beror ju lite på. Frustrationerna bakom orättvisa befordringar är inte någonting man precis tar upp. Man vill ju inte gnälla om sådant. Dessutom är det ju så att de som har blivit befordrade oftast sitter med på samma skolningar och möten. Inte skulle jag i alla fall våga kritisera befordringarna framför någon. Något annat prat om känslor finns nog inte från bemanningsföretagets sida. Förutom småprat. Känslopratt varierar också från butik till butik. Allt som oftast fungerar behandlingen av känslor väldigt bra från butikens sida. Detta beror troligen på att det ganska ofta händer saker som påverkar känslorna starkt. Ibland uppför sig kunderna hotfullt eller så är dom fulla. Händer detta så finns det ofta någon slags procedur. Att ta en paus eller prata ut med förmannen eller någonting. Det känns bra och tryggt så

Jag ber Vilma beskriva hur deras arbetskultur ser ut. Jag ställer frågan på ett sätt som ger Vilma möjligheten att själv välja från vilken synpunkt hon svarar.

Vi har det jättetrevligt på arbetsplatsen. Alla kommer överens med varandra. Fastän man har haft en lång och tung dag på arbetet så känner man sig glad när man går hem eftersom man arbetar med människor som är ens kompisar. Detta stämmer nog på de flesta butiker jag arbetat för. Det finns på något sätt en anda av gemenskap där. Man hjälps åt och vi brukar socialisera utanför arbetet också. Inhoppare och inhyrd arbetskraft är rätt vanligt i huvudstadsregionen och jag tycker att de anställda ganska långt är i samma ålder. Det påverkar saker också.

Vilma fortsätter berätta om arbetsplatsens kultur och anda. Hon påpekar att situationen inte alltid är positiv, men att det inte finns några större problem.

Vi har en stark kultur, vi är en tät grupp och det påverkar arbetet mycket. Man orkar vara positiv och göra mer för kunder då. Det är ju inte alltid så positivt heller. Jag tycker i alla fall att det finns en viss nivå av favorisering när det gäller arbetsturer. Butikerna skickar ju varje vecka själv en lista på lediga turer till bemanningsföretaget som sedan hittar arbetskraften. Det tycks vara så att vissa personer får mera söndagsturer än andra. Dessa är ju väldigt eftertraktade eftersom man får dubbellön. Jag har själv anmält mig frivillig varje söndag och har nog inte arbetat en endaste söndag på över en månad.

Jag frågar Vilma om hur detta får henne att känna sig.

Visst blir man ju frustrerad och besviken men det är nog inte nånting man pratar om direkt. Man vill inte på sätt och vis hamna i konflikt med sina arbetskompisar som kanske arbetar mera söndagar. Jag vet ju inte om det är någonting systematiskt eller om det endast e jag själv som tror att det är så. Jag tycker ändå inte att detta är så viktigt att jag borde ta upp det med någon. Jag har ju i princip ett nollkontrakt och inget löfte om specifika pass heller.

Avslutningsvis efter en ganska kort intervju frågar jag Vilma om hon har någonting hon vill nämna, om jag glömt bort någonting eller om hon har några tips på vad som borde undersökas i en undersökning som denna.

Nja inte vet jag. Jag har ju ingen tidigare erfarenhet som bemanningsanställd, så jag har ju ingenting att jämföra med. Jag tycker att min situation är bra i största allmänhet. Visst finns det ju negativa saker men det finns det väl på andra arbetsplatser också. Någonting som skulle vara intressant att studera skulle väl vara just hur folk som arbetar som bemanningsanställda blir befordrade vidare. Det skulle vara intressant att veta om det är vanligt att folk kommer vidare med kontakter

6.8 Sammanfattning

I detta kapitel presenterades de berättelser som utgör själva stommen för denna avhandling. Vissa berättelser var längre och mera tidskrävande än andra. Dessa berättelser ger läsaren en inblick i berättarens vardag, och om de upplevelser som är betydelsefulla för dem.

Personligen är jag ytterst nöjd med resultatet av denna datainsamling. Ett fåtal intervjuer var svåra till en början, eftersom några intervjupersoner var motvilliga att verkligen prata om detta. Under intervjuerna lade jag själv som forskare märke till att detta ämne ligger nära hjärtat för många. Historierna varierade från glädje till frustration och nedstämdhet, med allt däremellan.

Mina intervjupersoner, lika som jag, har upplevt både det positiva och det negativa med att vara bemanningsanställd. Jag hade själv svårt att inte engagera mina svars personer med personliga anekdoter som troligen skulle ha förvrängt resultatet, och i mitt tycke

Niclas Fagerlund

höll jag mig så objektiv som möjligt. Berättelserna presenterade här är ytterst personliga. De är erfarenheter och en del av mina svarspersoners livshistoria. Berättelserna tangerade de ämnen jag själv ville diskutera, men också många fler.

7 Analys

I detta kapitel kommer jag analysera den information jag fått ur berättelserna. Med denna avhandling vill jag svara på två centrala forskningsfrågor. Dessa forskningsfrågor är:

Hur upplever bemanningsanställda att de positionerar sig i kundorganisationen?
Vilka känslor väcker positionen som bemanningsanställd hos de intervjuade?

Som redskap för analysen har jag som resultat av min abduktiva process tagit hjälp av teorier om organisation, hierarki och klass som tillägg till teorier om känslor som var den första teoretiska helhet som jag utgick ifrån. Detta kapitel kommer därför att delas in i ett flertal delar utgående ifrån min teoretiska struktur.

De första tre delarna följer strukturen i min teoretiska referensram och analyserar materialet utgående från organisation, hierarki, klass och känslor.

Vad handlade då själva intervjuerna om? Att kunna analysera dessa historier på ett sätt som producerar klara data i fina lättlästa diagram är synnerligen svårt. Detta tror jag beror på att historierna mina informanter berättat är väldigt subjektiva och ytterst personliga. Trots detta måste berättelserna vara jämförelsebara, eftersom detta ändå är vetenskaplig forskning.

Eftersom historierna som analyseras här är ytterst subjektiva och personliga kommer analysen ha en personlig dimension. Tidigare har diskussionen i HPL (2016), Lähtenmäki (2012) och Almega (2017) och andra diskuterat från branschens eller företagets synvinkel. Vad som följer är en analys utgående från de bemanningsanställdas synvinkel.

7.1 Hierarki

Mina informanter nämner bemanningsföretagen omgående och känner mestadels tillhörighet med och ser sig som en del av kundföretaget -- inte bemanningsföretaget.

Mina intervjupersoner nämner inte mycket gällande sin position i bemanningsföretagen eftersom bemanningsföretagen har en mera förmedlande och administrativ roll. Dock finns det vissa nämnvärda hierarkistrukturer som kan identifieras. Exempelvis säger Rebekka att bemanningsföretagen är handlösa för att beriktiga situationer som bör förbättras. Detta tyder på att det finns en viss hierarki i beslutsfattandet mellan bemanningsföretag och kundföretag. Detta är dock någonting som inte är förvånande eftersom kundföretaget själv bestämmer hur det går till väga. Bemanningsföretagets och bemanningsanställdas roll är i detta sammanhang är att förse kundföretaget med arbetskraft, och inte att förbättra deras arbetsätt.

Mina svars personer arbetar generellt sagt med olika uppgifter inom kundservice, så som kassabiträde, restaurangpersonal eller som kundservicemedarbetare på en telefoncentral, för att nämna några exempel och således besitter de inte någon slags specialistkunskap, utan arbetar snarare som komplement till den redan existerande arbetskraften. Även om hierarkistrukturerna varierar mellan olika kundföretag så som exempelvis Tuomas och Rebekka nämner, så känner sig mina svars personer mestadels som att de är lägst ner i kundföretagets hierarki. Detta stöder det som Child (2015) nämner om specialisering och hierarki. Child menar att de medlemmar som besitter specialistkunskaper i en organisation njuter vanligtvis av en högre position i organisationen.

Den bemanningsanställdas position, i alla fall inom ramen för denna studie, är ingen specialistposition utan ett komplement till redan existerande arbetskraft. Därmed är det utgående från Childs (2015) teori synnerligen svårt för en bemanningsanställd att ha en annan plats i hierarkin på kundföretaget än en bottenroll, i alla fall för den typen av bemanningsanställd som mina svars personer är. Saara nämner att hon bemöts av tvivel hos kundorganisationen. Detta tyder på att i detta fall är den bemanningsanställda är motsatsen mot specialisten och har därmed inga unika kunskaper och således bemöts av tvivel. Ville nämner liknande, att han också bemöts av tvivel och misstro för att han är bemanningsanställd.

Child (2015) diskuterar hierarkins artefakter, som kan vara fysiska eller icke- fysiska och inom ramen för denna studie går det att identifiera dessa artefakter i mina svars personers berättelser. Tuomas nämner att man bemöts som ett verktyg i kundorganisationen, och att de fast anställda etablerar sin position i hierarkin genom

beteendemässiga artefakter så som att man idkar sabotage för att försvåra den bemanningsanställdas arbete. Tuomas nämner också att detta beteende från de fastanställdas sida försvårar integreringen och assimileringen i kundorganisationen.

Detta tangerar det som By och Diefenbach (2012) kallar för organisationens skyddsmekanism mot externa krafter. Tuomas nämner att de fast anställda ser på bemanningsanställda som hot, som de som kommer till arbetet och stjälar jobb. By och Diefenbach (2012) nämner att hierarkin i organisationer kan förstärka redan etablerade diskriminationsmönster. Dessa diskriminationsmönster, i alla fall i Tuomas exempel, kan tänkas vara en slags skyddsmekanism. Man diskriminerar och särbehandlar bemanningsanställda på grund av att man är rädd att de kommer ta jobben från de som redan är anställda i företaget.

Jussi nämner teamkvällarna på kundföretaget, det ordnas teamkvällar där samtliga är välkomna, både fast anställda och bemanningsanställda, och teamkvällar endast för fast anställda. Detta kan ses som en slags diskriminationsmönster, och är det värt att nämna att det lika sannolikt kan vara en kostnadsfråga. Trots detta kan de bemanningsanställda, som exempelvis Jussi, uppleva detta som ett diskriminationsmönster.

Sammanfattningsvis identifierar mina svars personer hierarkier i sina berättelser. Många av mina svars personer har själv identifierat särbehandling och utanförskap där bemanningsanställda är åtskilda från dom andra. Mina svars personer är ofta lägst ner i kundorganisationens hierarki, och det finns några möjliga orsaker bakom detta. Bemanningsanställda är i detta fall temporär arbetskraft och ett komplement till den redan existerande arbetskraften, och därmed besitter de inte någon specialistkunskap som enligt Child (2015) är någonting som man besitter om man är högre i organisationens hierarki.

Hierarkimönstren stärks i vissa tillfällen på grund av hierarkiartefakter så som särbehandling. De bemanningsanställda är oftast lägst ner i hierarkin och de påminns om det. Detta kan vara något som By och Diefenbach (2012) kallar för organisationens skyddsmekanism mot externa krafter. De bemanningsanställda särbehandlas och påminns om deras plats i hierarkin möjligtvis på grund av att de ses som ett hot av de andra, som externa aktörer som kommer att ersätta den ordinarie arbetskraften. Några

nämnvärda hierarkistrukturer inom bemanningsföretagen nämner mina svarspersoner inte, troligtvis p.g.a. att bemanningsföretagen i dessa fall har en administrativ roll. Berättelserna tyder även på att det finns hierarkiska skillnader mellan kundföretag och bemanningsföretag genom att det är kundföretaget som ofta har det slutliga ordet när det gäller dagliga ärenden på arbetsplatsen.

7.2 Klass

Klass kommer, precis som hierarki, fram i mina svarspersoners berättelser. Rebekka nämnde specifikt att hon känner sig som en andraklassarbetare. Detta på grund av särbehandling när det gäller semesterersättningar och arbetskontrakt. Sandra, även om hon inte kallar sig själv för andraklassarbetare, har också bemötts av särbehandling i form av bristfällande skolning och oklara arbetsuppgifter. Ville nämner att de bemanningsanställda särbehandlas då det är frågan om utdelning av arbetspass och menar att bemanningsanställda inte får någon prioritet, utan får nöja sig med de pass som blir över då de fast anställda gjort sina val.

Ville och Sandra har identifierat problempunkter på kundföretaget men vill inte föra dem vidare eftersom de är av den åsikten att problemen inte åtgärdas eller tas på allvar. D.v.s. att de antingen inte vill skapa svallvågor med att klaga, eller att de inte ids föra fram problemen eftersom dessa inte ändå kommer att åtgärdas. Detta är någonting som Cote (2011) syftade på med att säga att inte röra om i grytan, att inte våga sticka ut. Det kan också röra sig om någon form av apati eller bortkoppling som Härtel, Zerbe och Ashkanasy (2005) diskuterade, att helt enkelt inte idas göra någonting åt saken eftersom de i varje fall inte får sin röst hörd. Tuomas nämner någonting liknande då han säger att man som bemanningsanställd har friheten att välja, men inte rätten att gnälla.

Gray och Kish-Gephart (2013) pratade om klass som härstammar från en individs kapital. Relaterat till empirin handlar det om en skillnad i socialt kapital. Skillnaden mellan bemanningsanställd och fast anställd kan bero på att den fast anställda ses som mera kompetent och erfaren och har därmed högre socialt kapital. Berättelserna stöder det som Acker (2011) säger om klass. I mina svarspersoners berättelser är cheferna och förmännen i högre klass. Men, intressant nog, verkar det som om att de fast anställda

också är av högre klass än bemanningsanställda även om dessa inte har någon högre officiell position i organisationen. Detta tyder på att de bemanningsanställda som oftast, bland med mina svarspersoner, endast gör vissa arbetsuppgifter på deltid, och inte mycket mer, besitter den lägsta klassen i organisationen.

I många av mina svarspersoners berättelser hittar man inslag av särbehandling och utanförskap som tyder på att både anställda i kundorganisationen, och bland med själva bemanningsanställda, ses bemanningsanställda som andraklassmedborgare. Tuomas anser sig ibland vara en slags springpojke, och behandlas som en sådan av andra i kundorganisationen. Tuomas nämner också att det finns skillnader i hur fastanställda kontra bemanningsanställda kompenseras för sitt arbete.

Detta är någonting som även Rebekka tar upp i sin berättelse, där hon anser sig vara orättvist behandlad när det kommer till semesterpengar, arbetskontrakt och liknande. Sandra nämner att hon som bemanningsanställd får en bristfällig utbildning till sitt arbete och att kundföretaget inte vill lägga ner tid på inskolningen, men att hon samtidigt antas prestera på sitt jobb utan behövlig utbildning. Kundföretaget förhåller sig således väldigt ogint gentemot henne.

Ville nämner ojämlikhet när det kommer till arbetsturer och pauser. Ville säger att det är de fastanställda som favoriseras när det gäller fördelningen av arbetsturer samt hur och när pauser tas under arbetsturerna, att det är de fastanställda som får göra sina val först, och att de bemanningsanställda får ta det som blir över. Vilma har bemötts på ett liknande sätt och nämner också favorisering när det gäller arbetsturer. Vilma nämner också orättvisa befordringar som inte nödvändigtvis är baserade på meriter, utan mera baserade på kontaktnätverk.

Sammanfattningsvis finns det, precis som hierarkimönster, även klassmönster hos kundföretagen. De bemanningsanställda behandlas som andra klassens medborgare i vissa fall, och genom beteendemönster från fast anställda påminns de bemanningsanställda om sin plats i klasssystemet. De fast anställda har privilegier som bemanningsanställda inte har, så som förkörsrätt till arbetsturer och semestrar.

Det är värt att nämna att det är rätt logiskt att bemanningsanställda i detta sammanhang behandlas som den lägsta klassen. Inom ramen för denna avhandling är ju de bemanningsanställda endast komplement till den existerande arbetskraften. Därmed tycker jag att det inte är så förvånande att den ordinarie arbetskraften får mera privilegier. Detta betyder dock inte att semestrarna och arbetsturerna är det enda som tyder på en klassindelning.

7.3 Känslor

Mina intervjupersoner var känsllosamma i sina berättelser. De förklarade och berättade hur vardagen ser ut på kundföretaget, och hur de känner sig. Denna avhandling utgår från Hochschilds (1979) interaktionsmodell för att förklara vad känslor är. Denna modell är ett passande verktyg för att hjälpa mig som skribent att försöka förklara de känslor som kommer upp i berättelserna. Enligt Hochschilds (1979) interaktionsmodell uppstår känslor i ett socialt sammanhang, och det är precis det som sker i berättelserna. Det är någon minnesvärd situation som väcker känslor.

Informanternas historier varierade starkt. Detta kunde jag förvänta mig eftersom det sist och slutligen är frågan om subjektiva upplevelser på en arbetsplats. Den överlägset vanligaste känslan som mina informanter nämnde är känslan av frihet. Samtliga informanter ansåg att friheten är en stor motivator när de motiverade varför de har valt att arbeta som bemanningsanställda. Vad frihet egentligen betyder för individen är väldigt subjektivt. Enligt mina informanter betydde frihet vanligtvis friheten att själv bestämma över sina arbetspass. De ansåg att frihet betyder att de kan planera arbetet runt sitt liv, och inte tvärtom. Det är värt att i detta skede påpeka att många av informanterna är i skrivande stund heltidsstuderande och prioriterar därför bland annat studierna över arbetet.

Den överliggande känslomässiga tonen i svarspersonernas berättelser är något negativ, även om positiva upplevelser finns. Frihet är således ett mångfacetterat begrepp i detta sammanhang. Känslan av frihet för med sig en alternativkostnad, friheten med sig en känsla av osäkerhet eller att stå utanför det sociala omloppet på arbetsplatsen. Att själv kunna bestämma över sina arbetspass är någonting är en frihet, med en medföljande

alternativkostnad. Ville berättar att det finns orättvisa och favorisering i hur man på kundföretaget förmedlar arbetspass. Ville har friheten att välja sina arbetspass eftersom att dessa arbetspass är de som bli över när de fastanställda först valt sina. Dessa historier visar att de bemanningsanställda njuter av friheter, men har ingen rätt att klaga och inget tvång att höra hemma någonstans.

Eide (2005) och Bolton (2007) pratar om emotionella regler och känslomässiga masker. I dessa berättelser riktar sig inte de emotionella reglerna eller känslomässiga maskerna mot kunder, utan snarare inom arbetsmiljön. Exempelvis då vissa bemanningsanställda bemöter på oklarheter och fel men inte rapporterar dem vidare. Några svars personer, såsom Sandra och Tuomas, bemöts som andraklassarbetare på kundföretagen. I dessa skeden anpassar de sina känslor, så som Hochschild (2003) skriver om surface acting och deep acting, för att klara sig i vardagen. Jag skulle även hävda att de känslomässiga regelverk som Hochschild (1979) diskuterar går att identifiera i Tuomas berättelse. Emotionella regelverk dikterar vilka känslor som är passande och icke-passande att framföra i en organisation. Här verkar det som att det är passande att öppet visa förakt mot de bemanningsanställda utan några nämnvärda konsekvenser.

Ungefär 71% av svars personerna ansåg att de trivs med sitt arbete, men orsakerna varför informanterna trivs på sitt arbete varierar. Vissa informanter, t.ex. Vilma, trivs på sitt arbete eftersom arbetets natur återspeglar hennes egna sociala personlighet. Andra, så som exempelvis Sandra, trivs med det hon gör eftersom hon kan planera sitt arbete runt sina studier och för att hon kan tjäna pengar. I största allmänhet betyder detta att majoriteten trivs med sitt arbete men att orsaken bakom trivseln är väldigt subjektiv.

43% av informanterna nämnde att de känner tillhörighet. Mera specifikt sagt, så känner de tillhörighet till kundföretaget i.e. företaget som hyr arbetskraften och inte företaget som hyr ut arbetskraften. Ingen informant ansåg sig känna tillhörighet till bemanningsföretaget, troligtvis för att bemanningsföretagen inom ramen för denna studie har en mestadels administrativ roll i.e. de som betalar lönen, ansvarar för arbetskontrakten och dylikt. Själva arbetet, det arbete som mina informanter utför, sker hos kundföretaget.

43 % av informanterna ansåg att trygghet var en betydande känsla. Såsom frihet är också trygghet en känsla som kan betyda olika för olika människor. Till exempel tryggheten på arbetsplatsen och tryggheten att ha bemanningsföretaget bakom sig gällande den anställdas rättigheter och gällande arbetskontrakt.

43% av informanterna var av den åsikten att känslor beaktas i arbetet. I detta avseende kan detta betyda att känslor beaktas från antingen bemanningsföretagets sida, kundföretagets sida eller båda två. Som exempel nämner jag Jussi som i sitt arbete råkade ut för en situation där samarbetsförhandlingar började på kundföretaget. I denna situation agerade kundföretaget på ett bra sätt genom att ge de anställda en plats där de öppet kunde prata om de känslor som denna situation skapade. Jussi ansåg sig själv inte behöva en plats för att prata om sina känslor eftersom samarbetsförhandlingarna inte direkt rörde honom, men han tyckte gesten var välkommen.

29% av informanterna nämnde obetydlighet som en känsla som uppstår. Inom ramen för denna avhandling handlar det exempelvis de bemanningsanställdas arbetsinsatser och hur dessa emottags på kundföretaget. Sandra nämner situationer där hon har känt sig obetydlig, som om hon inte egentligen bidrog med någonting. Hon nämner att hon känt sig som någon som endast är där för att göra sitt arbete och sedan gå hem. Sandra nämnde också att hon kände sig som om hon var i vägen för de som är anställda på heltid. Sandra nämnde också en viss oklarhet i arbetsuppgifterna. Med detta menar hon att kundföretaget förväntade mycket av henne utan att ge klara direktiv om vad det egentligen är hon ska göra och vad som förväntas av henne.

29% av informanterna känner frustration med kundföretaget. Känslan av frustration kan inom ramen för denna empiri bero på missförstånd, inkompetens hos bemanningsföretaget eller kundföretaget. Ville i sin berättelse berättade om en planerad skidresa som misslyckades på grund av bristfällig kommunikation och inkompetens, som ledde till frustration. Sandra och Saara berättar om att de känner okunnighet och bemöts av tvivel på kundorganisationen. Tuomas i sin berättelse bemöts också av tvivel, men också av rent sabotage från andra anställda.

Kundföretagets attityder mot bemanningsanställda påverkar hur bemanningsanställda känner sig på arbetet och hur de ser sig själva. Boyle (2005) diskuterar känslomässigt

tungt arbete och menar att organisationens känslomässiga klimat, i detta fall kundföretagets, påverkar hur den som utför arbetet själv ser på sig själv och på sitt arbete. Tuomas känner sig underlägsen och som något nödvändigt ont, och Sandra beskriver sitt arbete som ett skitjobb som hon ändå trivs med, men att hon ser sig själv som en börda. Det som Tuomas och Sandra berättar och känner passar väl in i Halls (2006) diskussion om att bemanningsanställda används som ett slags komplement till den redan existerande arbetskraften. Bemanningsanställda, som enligt detta gör arbetet lättare för de andra, borde då vara rätt högt uppskattade. Detta återspeglas dock inte i attityderna.

Hall (2006) pratar om bemanningsanställda som inte gör det ”riktiga arbetet”. Liknande attityder mot bemanningsanställda hittas i ett flertal berättelser, så som exempelvis Tuomas. Detta tyder på att utanförskap och att vara litet sämre än de ”riktiga anställda” är den bemanningsanställdas habitus som Bordieu (1995) definierade det. För att diskutera vidare om Bordieu (1995), att de bemanningsanställda hamnar utanför både kundföretagets och bemanningsföretagets organisationspyramid visar att de bemanningsanställda har en viss påtaglig position i social space.

Sammanfattningsvis, genom att se på känslor ur Hochschilds (1979) interaktionsmodell kan man förstå hur de bemanningsanställda upplever känslor i sin vardag på kundföretaget. Mina svars personer upplever en mängd känslor i sitt arbete. De mina svars personer arbetar i olika roller inom kundservice som i sig självt är ett känslorarbete som Hochschild (1979) diskuterade. Deras professionella känsloliv är inte bara det de känner när de interagerar med kunderna, utan också det de känner i kundföretaget bland sina kollegor. De bemöts ibland på otrevliga sätt präglade av tvivel, förakt och sabotage.

I situationer som dessa använder sig mina svars personer av olika strategier för att klara sig känslomässigt i sitt arbete. Här ser man exempelvis inslag av Hochschilds (2003) surface acting och deep acting. De tar på sig olika känslomässiga masker som Eide (2015) och Bolton (2007) diskuterar. De bemanningsanställda möter således i sitt arbete många situationer där olika känslor uppstår. I mina bemanningsanställdas berättelser står många negativa känslor i fokus. Trots detta känner de sig framförallt fria i sitt arbete. Friheten betyder för många möjligheten att kunna komma och gå enligt egen plan utan att vara bundna till vanliga kontorstider som många andra är. Friheten

Niclas Fagerlund

kommer dock med en alternativkostnad, att inte riktigt känna sig hemma på kundföretaget, att inte få klaga.

8 Slutdiskussion

Dessa berättelser har lyckats svara på mina forskningsfrågor, men också lyckats att tillfredsställa min egen nyfikenhet som låg som grundläggande motivation för detta projekt från första början. De bemanningsanställdas situation präglas av utanförskap i både hierarki, och i klass. De lever i omlopp mellan bemanningsföretag och kundföretag, utan att egentligen höra hemma i någondera. Visst, de tangerar båda två, men hör inte hemma någonstans.

De bemanningsanställda tycker, känner och har åsikter. Deras utanförskap och särbehandling ger upphov till en myriad av olika känslor, och dessa känslor behandlas av kundföretaget, bemanningsföretaget och bemanningsanställda själv på varierande sätt. Vissa känner sig bortkopplade från det som händer runt dem, och vissa känner frustration över hur de blir behandlade. Samtliga känner dock en känsla av frihet, frihet att kunna välja, men också att inte ha rättigheten att gnälla. För att slutningsvis besvara min egna fråga, nej, jag är inte ensam i mina upplevelser.

8.1 Återkoppling till syftet

Denna avhandling har som syfte att studera hur bemanningsanställda upplever sin situation i den organisation där de jobbar och. förklara hur de bemanningsanställda positionerar sig i organisationen och hur de upplever sig som en del av kundorganisationen och hurdana känslor de känner för denna organisation. Jag anser själv att avhandlingen har lyckats rätt väl att svara på detta syfte och dessa frågor.

Det är synnerligen svårt att försöka kvantifiera känslor och hur man egentligen känner sig i sitt arbete. Genom att se på känslor som någonting situationsmässigt och genom att diskutera hierarki och klass för att sedan försöka binda ihop bakomliggande teori till de berättelser mina svars personer berättat har slutresultatet i mitt tycke blivit rätt bra.

Denna avhandling har under sin utveckling haft ett flertal infallsvinklar och har utvecklats mot flera olika håll. Trots detta har de grundläggande forskningsfrågorna

hållits samma till sitt budskap, även om dessa framförts i några olika variationer. Genom denna avhandling har jag i grund och botten försökt på basis av några historier ge läsaren en inblick i hur det är att vara bemanningsanställd, hur dessa bemanningsanställda ser sig själva och vad de känner.

För att svara på hur bemanningsanställda upplever sin position i kundorganisationen måste man blicka tillbaka till Mintzbergs (2007) något simplificerade pyramidmodell. Jag antog i min egen hypotes innan projektet började att de bemanningsanställda i denna pyramidmodell skulle hamna bland med den utförande arbetskraften, bland med den arbetskraften de själv fungerar som komplement till. Det visar sig dock att den hypotesen inte överstämde med verkligheten. De bemanningsanställda hamnar i en position som är utanför både kundföretaget och bemanningsföretaget. De existerar inom kundföretagets omlopp, men oftast som en separat del. De fungerar som komplement till den existerande arbetskraften men de är ändå inte på samma spelplan.

Existerande klassindelningar och hierarkistrukturer på många kundföretag ser till att de bemanningsanställda i denna studie inte assimileras eller kommer in i kundorganisationen, i alla fall på en sådan nivå som skulle tänkas vara lika som de fast anställda. De bemanningsanställda upplever sig som en del av samma arbetsomgivning, men inte som en del av samma organisation. Detta är ett tema som upprepas i flera berättelser.

Till exempel berättar Jussi om hur man ordnar skilda fester för skilda personalgrupper. Saara upplever att hon har ett flertal arbetsomgivningar, och hon upplever sig vara separerad från kundföretaget. Detta beskriver hon ytterligare genom att exempelvis nämna arbetshälsovården som kommer via bemanningsföretaget och inte kundorganisationen. Hall (2006) diskuterar detta som ett slags artefakter som skiljer bemanningsanställda från resten, så som att lönen eller arbetshälsovården kommer från någon annan än kundföretaget. Lähteenmäki (2012) pratade om att det egentligen är bemanningsföretaget som bär majoriteten av ansvaret för att vardagen ska fungera, så som arbetskontrakt, lön och arbetshälsovård.



Figur 2: De bemanningsanställdas position i ett förhållande till kundorganisationen

De bemanningsanställda är heller inte någon del av bemanningsföretagen, eftersom bemanningsföretagens roll inom ramen för denna studie är administrativ. De bemanningsanställda hamnar därmed i ett slags mellanstadium mellan bemanningsföretag och kundföretag, utan att höra till någondera. De bemanningsanställda existerar därmed som en utomstående entitet som tangerar både bemanningsföretag och kundföretag utan att assimileras till någondera.



figur 3: De bemanningsanställdas position mellan kundföretagen

För att svara på hur bemanningsanställda känner sig i sitt arbete måste man återgå till den teoretiska referensramen. Denna avhandling använder sig av Hochschilds (1979)

interaktionsmodell som menar att känslor uppstår i sociala interaktioner och sammanhang, och människor sinsemellan. Denna synpunkt på känslor passar denna avhandling tämligen bra eftersom mina svarspersoner berättar hur de känner sig i relation till någon eller några specifika situationer eller händelser.

Känslan av utanförskap och att inte höra hemma någonstans uppstår troligen på grund av att de bemanningsanställda ligger i omlopp utanför kundföretagets organisationspyramid. De behandlas ofta som något nödvändigt ont och känner sig därefter. De upplever negativa känslor av otillräcklighet, okunnighet och sabotage för att nämna några. De känner sig ibland som någonting nödvändigt ont och ersättningsbart.

Någonting som ytterligare framhäver känslan av utanförskap är att bemanningsföretagen i vissa fall inte kan åtgärda problempunkter som de bemanningsanställda möter i sina kundföretag. Saara vet inte ens vem hennes kontaktperson via bemanningsföretaget är.

Ville och Sandra däremot är i en situation där de klart har identifierat problempunkter men inte vill föra dem vidare eftersom de är av den åsikten att problemen inte åtgärdas eller tas på allvar. Detta är någonting som Cote (2011) syftade på med att säga att inte röra om i grytan, att inte våga sticka ut. Det kan också röra sig om någon form av apati eller bortkoppling som Härtel, Zerbe och Ashkanasy (2005) diskuterade.

Kundföretagen försöker i vissa situationer minska på känslan av utanförskap genom att införa artefakter såsom häftet Saara får fylla i eller sommarfesten som Jussi får delta i. Dessa artefakter, om deras syfte verkligen är att minska på klyftan mellan bemanningsanställda och heltidsanställda, lyckas inte minska på känslan av uteslutenhet. Saara får fylla i häftet, och det får de andra också. Häftet, som en artefakt, är avsett endast för de bemanningsanställda utan för samtliga anställda och de bemanningsanställda får vara med.

Trots detta så är många nöjda med hur de känner sig och de trivs med sitt jobb. De känner känslan av frihet och nämner ofta att friheten är en motiverande faktor bakom valet om att bli bemanningsanställd. Friheten ger dem en unik position att välja hur det

jobbar, och alternativkostnaden är att bemanningsanställda är utanför kundföretaget och bemanningsföretaget. De bemanningsanställda känner sig utanför, och är det också. Att vara utanför ger dock de bemanningsanställda en unik känsla av frihet som passar deras situation väl.

Hierarki, klass och känslor utesluter inte varandra, tvärtom. Genom att se den röda tråden som går igenom alla tre begrepp kan man se att de hänger ihop. De bemanningsanställda, i varje fall de bemanningsanställda som ställde upp som svars personer för min avhandling, är ofta lägst ner i hierarkin på de kundföretag de arbetar för, de ses ofta som andraklassmedborgare på de kundföretag de jobbar för och detta orsakar att de känner på ett visst sätt. De bemanningsanställda som ställde upp i min avhandling motiverar sina yrkesval bland annat med känslan av frihet och att kunna planera arbetet kring livet och inte tvärtom.

8.2 Forskningens brister

Som tidigare nämnt kan denna avhandling inte användas för att beskriva stora helheter. En avhandling som denna är för snäv och för tidsbegränsad för att ha möjlighet att beskriva situationen i bredare helheter än detta. Skulle jag ta åt mig detta projekt igen, så som jag gjorde för något år sedan, så skulle jag troligen välja en lite större informantbas med ett litet snävare urval gällande bransch. Jag skulle troligen rikta forskningen så att den endast handlade om bemanningsanställda som arbetar inom butiksbranschen, telefoncentraler eller någonting liknande.

Som många gånger tidigare nämnt handlar denna avhandling om berättelser, subjektiva berättelser. Det positiva med berättelser som dessa är att de ger en personlig inblick i det man forskar. Personliga berättelser innebär däremot många olika variabler. Saker som bransch, personkemi, hur jag som forskare framför mina frågor och till och med hur bra dag svars personen har haft. Det finns otaliga variabler som påverkar hur intervjuens slutresultat slutligen blir.

Trots detta anser jag att jag i min avhandling lyckades med att svara på de grundläggande frågor jag ursprungligen ville svara på, även om själva avhandlingen tog sin tid och tog många former innan den tog sin slutliga form. Jag anser att jag som forskare trots allt ändå fått tillräckligt med bra svar och inom dessa svar teman som upprepar sig tillräckligt många gånger för att kunna dra slutsatser om det jag forskat.

8.3 Rekommendationer för framtida forskning

Denna avhandling ger läsaren en inblick i den bemanningsanställdas vardag. Jag har här försökt framföra hur situationen ser ut för en liten bråkdel av de bemanningsanställda. Avhandlingens syfte var aldrig att ge läsaren något bredare perspektiv över bemanningsbranschen som en helhet, eller ens ett enstaka företaget. Denna avhandling är ett slags axplock som ger en inblick i vardagen för några bemanningsanställda

De bredare perspektiven har jag låtit HPL och bemanningsföretagen Almega sköta om. Denna avhandling kan användas som basis för vidare forskning i det anseendet att de slutsatser som kommit av denna avhandling kan antingen på- eller motbevisas i framtida forskningar.

Bemanningsanställdas position i olika anseenden är någonting jag anser vara väldigt intressant, och jag anser också att det finns många olika perspektiv framtida forskare kan ta sig en närmare titt på. Framtida forskare skulle eventuellt kunna utföra liknande forskningar i andra nordiska länder. Framtida forskare skulle även kunna utföra en liknande forskning med informanter ur en specifik bransch eller från ett visst bemanningsföretag. Forskningar som dessa kan med ett högre svarspersonsantal eventuellt utveckla de bemanningsanställdas position på arbetsmarknaden.

En till intressant infallsvinkel skulle enligt mig vara att undersöka inhyrda experters position i kundorganisationen. Denna avhandling hade fokus på bemanningsanställda som fungerade som komplement till den redan existerande arbetskraften. Som jag nämnde i början på denna avhandling finns det många slag av bemanningsanställda. Det skulle vara intressant att studera hur exempelvis inhyrda konsulter som arbetar på ett visst projekt skulle positioneras i hierarkin och klass.

Referenser

Ahrne, G. & Svensson, P. (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Acker, J. (2011) Theorizing gender, race, and class in organizations. Jeanes, E., Knights, D. & Martin, P.Y. (Ed.) *Handbook of gender, work and organization* (pp. 65-81) Chichester, West Sussex: Wiley

Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tammerfors: Vastapaino.

Almega (2017) De som jobbar i bemanningsbranschen. Tillgänglig på https://www.bemanningsforetagen.se/branschfragor/om-branschen_1/de-som-jobbar

Atkinson, R. (1998). *The life story interview*. Thousand Oaks, California.; London: SAGE

Björklund, M. & Paulsson, U. (2008) *Seminarieboken: Att skriva, presentera och opponera*. Lund: Studentlitteratur

Blee, K. M. & Taylor, V. (2002) *Semi-Structured Interviewing in Social Movement Research* Klandermans, B. & Staggenborg, S. (Eds.) *Methods of social movement research*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press, pp. 92-117.

Bolton, S.C. (2007) Me, morphine and humanity: experiencing the emotional community on ward 8. *The Emotional Organisation: Critical Voices*, 15(26). pp.15-26.

Bourdieu, P. (1996) Physical space, social space and habitus [transkript]. Tillgängligt på https://archives.library.illinois.edu/erec/University%20Archives/2401001/Production_website/pages/StewardingExcellence/Physical%20Space,%20Social%20Space%20and%20Habitus.pdf

Niclas Fagerlund

Bosmans, K., De Cuyper, N., Hardonk, S. & Vanroelen, C. (2015) Temporary agency workers as outsiders: an application of the established-outsider theory on the social relations between temporary agency workers and permanent workers. *Society, health & Vulnerability* 6(1). DOI: 10.3402/vgi.v6.27848

Bornheim, N. (2010). Organizational conditions for positive emotions in the workplace- the example of elderly care. Sieben, B. & Wettergren, Å. (Ed.) *Emotionalizing organisations and organizing emotions*. (pp. 63-84) New York, NY. Palgrave Macmillan.

Boyle, M.V. (2005) You wait until you get home: emotional regions, emotional process work, and the role of onstage and offstage support. Härtel, E.J., Zerbe, W.J. & Ashkanasy, N.M. (Ed.) *emotions in Organizational behavior* (pp. 45-67). Mahwah, NJ. Lawrence Erlbaum Associates

Burgess, J. & Connell, J.(2006) Temporary work and human resources management: issues, challenges and responses. *Personnel Review* (35)2, pp.129-140

Bryman, A. & Bell, E. (2011) *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber

By, R. T. & Diefenbach, T. (2012). *Reinventing hierarchy and bureaucracy: From the bureau to network organizations*. Bingley: Emerald.

Carver, C. (1994) Situational coping and coping dispositions in a stressful transaction. *Journal of personality and social psychology*. 66(1). pp.184-195

Child, J. (2015). *Organization: Contemporary principles and practices*. West Sussex, England: John Wiley & Sons , Inc.

Cooley, A. (2005). *Logics of hierarchy: The organization of empires, states, and military occupations*. Ithaca: Cornell University Press.

Niclas Fagerlund

Côté, S. (2011) How social class shapes thoughts and actions in organizations. *Research in Organizational Behavior*, 31, pp 43-71 <https://doi.org/10.1016/j.riob.2011.09.004>

Do Bonfim, M. & Gondim, S.M.G. (2009) Emotion work: A study with call center operators. Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J. & Zerbe, W. J. (Ed.). *Emotions in groups, organizations and cultures*. Bingley: Emerald

Eide, D. (2005) Emotions: From “ugly duckling” via “invisible asset” toward an ontological reframing. Härtel, C.E.J, Zerbe, W.J. & Ashkanasy, N.M (Ed.) *Emotions in organizational behaviour*. Mahwah, NJ. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Fineman, S. (2010) Emotion in organizations – a critical turn. Sieben, B. & Wettergren, Å. (Ed.) *Emotionalizing organisations and organizing emotions*. New York, NY. Palgrave Macmillan

Fineman, S. (2003). *Understanding emotion at work*. London: SAGE Publications Ltd. doi: 10.4135/9781446216538

Fineman, S. (1993) *Emotion in organizations*. London. SAGE Publications Ltd.

Fieldman Barrett, L. (2017) *How emotions are made: The secret life of the brain*. Boston, MA: Houghton Mifflin Harcourt.

Flam, H., Hearn, J. & Parkin, W. (2010) Organizations, violations and their silencing. Sieben, B. & Wettergren, Å. (Ed.) *Emotionalizing organisations and organizing emotions*. New York, NY. Palgrave Macmillan

Forde, C. & Slater, G. (2006) The nature and experience of agency working in Britain: What are the challenges for human resource management? *Personnel Review*, 35(2), pp. 141-157 <https://doi.org/10.1108/00483480610645795>

Niclas Fagerlund

Gray, B. & Kish-Gephart, J. (2013). Encountering Social Class Differences at Work: How "Class Work" Perpetuates Inequality. *Academy of Management. The Academy of Management Review*, 38(4), pp. 670-699. <https://doi.org/10.5465/amr.2012.0143>

Greener, S. (2008) *Business research methods*. Dr. Sue Greener & Ventus publishing ApS

Richard Hall, (2006) Temporary agency work and HRM in Australia: Cooperation, specialisation and satisfaction for the good of all? *Personnel Review*, (35)2, pp.158-174, <https://doi.org/10.1108/00483480610645803>

Hakala, J. T. (2001). *Snart magister?: Guide för examensarbetet*. Helsingfors: Gaudeamus.

Härtel, C.E.J, Zerbe, W.J. & Ashkanasy, N.M (2005) Organizational behaviour: An emotions perspective. Härtel, C.E.J, Zerbe, W.J. & Ashkanasy, N.M (Ed.) *Emotions in organizational behaviour*. Mahwah, NJ. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Henkilöstöpalveluyritysten liitto (2016) Vuokratyöntekijätutkimus 2016. Tillgänglig på http://www.hpl.fi/media/liitetiedostot/tutkimukset/hpl-vuokratyontekijatutkimus-2016_netti.pdf

Hochschild, A.R. (2012) *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, CA. University of california press.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2001) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Hochschild, A. R. (1990). *The second shift*. New York: Avon Books.

Hochschild, A.R. (1979) Emotion work, feeling rules and social structure. *American journal of sociology* 85 (3), pp. 551-575. <https://doi.org/10.1086/227049>

Niclas Fagerlund

Håkansson, K., & Isidorsson, T. (2012). Work Organizational Outcomes of the Use of Temporary Agency Workers. *Organization Studies*, 33(4), pp. 487-505. <https://doi.org/10.1177/0170840612443456>

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvaori, J. (2010). *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.

Imdorf, C. (2010) Emotions in the hiring procedure: How gut feelings rationalize personnel selections decisions. Sieben, B. & Wettergren, Å. (Ed.) *Emotionalizing organisations and organizing emotions*. New York, NY. Palgrave Macmillan

Jeanes, E., Knights, D. & Martin, P. Y. (2011). *Handbook of gender, work, and organization*. Chichester, West Sussex: Wiley.

King, D (2010) Learning by listening: Emotional reflexivity and organizational change in childcare. Sieben, B. & Wettergren, Å. (Ed.) *Emotionalizing organisations and organizing emotions*. New York, NY. Palgrave Macmillan

Klandermans, B. & Staggenborg, S. (2002). *Methods of social movement research*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.

Levine (2012) *Marx's discourse with Hegel*. New York, NY. Palgrave Macmillan

Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R. and Zilber, T. (1998) *Narrative Research: Reading, Analysis and Interpretation. Applied Social Research Methods*. Sage Publications, Thousand Oaks.

Lähtenmäki, L. (2013) *Keskusteluja vuokratyöstä: Vuokratyön diskursiivinen rakentuminen Suomessa*. Tillgänglig på <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-5247-2>

McCarthy, E.D. (1994) The social construction of emotions: New directions from culture theory, *Sociology Faculty Publications*, 4.

Mills, S. & Mullany, L. (2011) *Language, gender and feminism: Theory, methodology and practice*. Abingdon, Oxon; New York: Routledge.

Mintzberg, H. (2007) *Tracking strategies: Toward a general theory*. New York, NY. Oxford university press.

Morf, M., Arnold, A. & Staffelbach, B. (2014). The double psychological contracts of temporary agency workers. *Employee Relations*. 36 (6). 708-726. DOI: 10.1108/ER-03-2013-0026

Nadler, J., & Lowery, M. (2009). Emotional expression, gender, personality, and workplace appropriate behaviours. Härtel, C., Ashkanasy, N., & Zerbe, J. (Eds.), *Research on Emotion in Organizations*, pp. 23-43. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Ltd.

Olofsdotter, G. (2008) *Flexibilitetens främlingar – om anställda i bemanningsföretag* (Doktorsavhandling). Hämtad från Mittuniversitetet (47)

Olofsdotter, G. (2012) Workplace flexibility and control in temporary agency work. *Vulnerable Groups & Inclusion*, (3)1, 18913, DOI: 10.3402/vgi.v3i0.18913

Pasila, A. (2015, December 18) *Vuokratyö- näkyvää mutta harvinaista*. Tillgänglig på http://www.stat.fi/tietotrendit/blogit/2015/vuokratyo-harvinaista-mutta-nakyvaa/#_ga=2.42534373.152515603.1541093522-872403491.1541093522

Pontin, J. (2014) The importance of feelings. *MIT technology review*. Tillgänglig på <https://www.technologyreview.com/s/528151/the-importance-of-feelings/>

Sieben, B. & Wettergren, Å. (2010) *Emotionalizing organisations and organizing emotions*. New York, NY. Palgrave Macmillan

Skinner, E.A. and Zimmer-Gembeck, M.J. (2007) The Development of Coping. *Annual Review of Clinical Psychology*, 58, pp. 119-144. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085705>

Stanworth, C. & Druker, J. (2006) Dimensions of employers' use of temporary agency labour in the UK, *Personnel Review*, 35(2), pp.175-190, <https://doi.org/10.1108/00483480610645812>

Tanskanen, A. (2013). Opiskelijoiden vuokratyö Suomessa. *Työpoliittinen aikakauskirja*, 56(1), 42-52.

Terävä, K. (2013) Työkyvyn tuki vuokratyössä. *Kuntoutussäätiö*. Tillgänglig på <https://www.tsr.fi/documents/20181/40645/111250+Opas+Ty%C3%B6kyvyn+tuki+vuokraty%C3%B6ss%C3%A4.pdf/511ff068-7259-4d02-b70e-ccc91c892c83>

Viitala, R. & Kantola, J. (2016) Temporary agency workers shake a work community: a social capital perspective, *Employee Relations*, 38(2), pp.147-162, <https://doi.org/10.1108/ER-01-2015-0012>

Wilkin, C. L. (2013), I can't get no job satisfaction: Meta-analysis comparing permanent and contingent workers. *Journal of Organizational Behavior*, 34(1), pp. 47-64. doi:10.1002/job.1790

Zerbe, W.J. (2009) Emotional deviance and organizational discipline: a study of emotions in grievance arbitration. Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J. & Zerbe, W. J. (Ed.). *Emotions in groups, organizations and cultures*. Bingley: Emerald

Niclas Fagerlund

Bilagor

Intervjuguide

Kuka olet?

Kerro työstäsi. Mitä teet työksesi ja missä?

Mitä mieltä olet työstäsi?

- ➔ Positiivinen vastaus: Miksi erityisesti pidät siitä?
- ➔ Negatiivinen vastaus: Miksi et pidä siitä?

Huomioidaanko negatiiviset/positiiviset tunteet työpaikalla?

Mikä on parasta työssäsi? Entä huonointa?

Kuvaile työyhteisöäsi.

Tunnetko olevasi osana työpaikkayhteisöä?

- ➔ t
- ➔ Työskentelet vuokratyöntekijänä, miten näet itsesi osana asiakasyrityksen työporukkaa? Entä Staffpointin osana Staffpointin työporukkaa?

Olet vuokratyöntekijä, millaista se on?

➔