



Linnéuniversitetet

Institutionen för pedagogik, psykologi & idrottsvetenskap
Psykologi 61-90 hp.

”Human Resource Management”
En korrelationsstudie om upplevt
organisationsstöd och psykologiska kontrakt

Kristoffer Glinka

Handledare:
Jens Agerström

Kandidatuppsats 15 hp
Psykologi III 2PS600
Vårterminen 2012

Abstract

The relationship between employer and employee is, from a judicial point of view, governed primarily by economic and employment contracts. However, a significant part of the dynamic is also dictated by tacit expectations and promises (so called psychological contracts). The aim of this study was to investigate the relationship between perceived organizational support (POS) and psychological contract violation. Primary hypothesis assumed that there was a correlation between higher perceived organizational support and a reduction of feelings of violation from psychological contract breach. It was also assumed that employment time, sex and past breach experiences correlated with feelings of violation. Surveys were used to gather empirical data. Respondents consisted of 62 municipal employees, mainly in the education sector. Results showed a moderate relationship between POS and feelings of violation. No other significant correlations were found. This paper therefore argues for the importance of promoting good organizational support to its employees, which ultimately also improves organizational well-being and efficiency.

Keywords: Work, organizational, psychology, human resource management, HR, psychological contract, organizational support, emotions, affects.

Sammanfattning

Ur juridisk bemärkelse styrs förhållandet mellan arbetstagare och arbetsgivare utifrån ekonomiska och arbetsrättsliga avtal. En betydande del av parternas relationsdynamik grundar sig emellertid även i icke-explicita, underförstådda löften (s.k. psykologiska kontrakt). Studiens syfte var att utröna sambandet mellan upplevt organisationsstöd och graden av de negativa emotionella reaktioner som uppstår vid psykologiska kontraktsbrott. Den huvudsakliga hypotesen antog att det fanns ett samband mellan högre upplevt organisationsstöd och en minskad emotionell reaktion hos arbetstagaren när ett psykologiskt kontrakt upplevdes som brutet. Jag antog även att anställningstid, kön och tidigare erfarenheter korrelerade med sådana reaktioner. Studien använder sig av en enkätundersökning. Respondenterna bestod av 62 kommunanställda, vars främsta arbetsuppgifter återfanns inom skola och utbildning. Resultatet visade ett betydande samband mellan upplevt organisationsstöd och de emotionella reaktioner som uppstår vid psykologiska kontraktsbrott. Några övriga signifikanta sambandsförhållanden påträffades dock inte. Uppsatsen argumenterar således för betydelsen av att kunna förmedla ett gediget organisationsstöd till sina anställda, och därmed förbättra organisationens välmående och effektivitet.

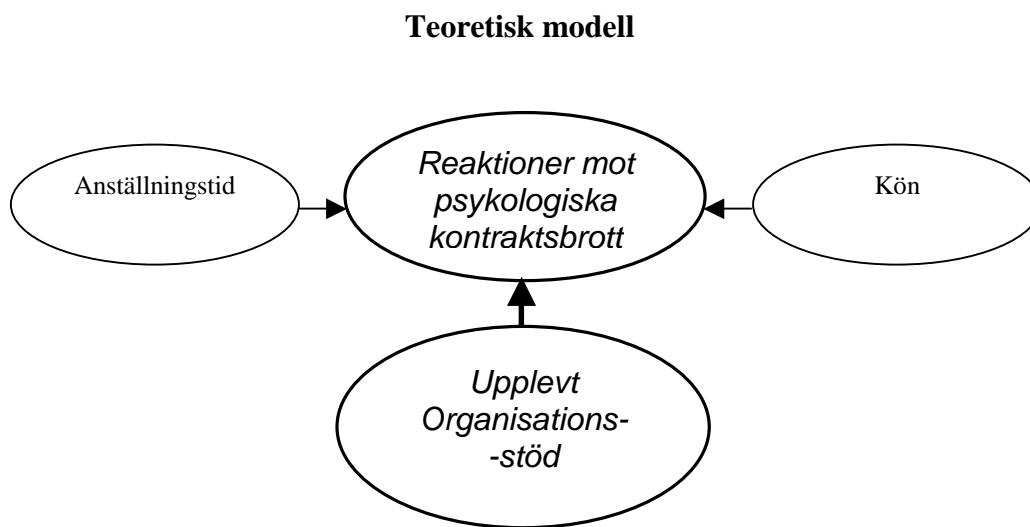
Nyckelord: Arbetspsykologi, human resource management, HR, psykologiskt kontrakt, organisationsstöd, emotioner, affekter, personalhantering.

Introduktion

Personalen benämns ofta som företagets viktigaste tillgång. I flera bemärkelser innebär en gedigen förvaltning av personalresurser ett oundgängligt inslag i många organisationer. Det finns emellertid en fara i att enbart se personalen utifrån nyckeltal. Relationen mellan arbetstagare och arbetsgivare bygger på mycket mer än de formella ekonomiska och arbetsrättsliga avtal som ingåtts. En betydande del av relationsdynamiken grundar sig i icke-explicita, ofta underförstådda aspekter och beståndsdelar. Dessa latent förväntningar och förpliktelser utgör ett ofrånkomligt inslag som påverkar relationen mellan berörda parter i minst lika stor utsträckning som de mer uttryckliga aspekterna. Parternas uppfattning om vad som till synes gäller behöver dock inte överensstämma, eller vara tydligt uttryckta sinsemellan. Denna vaghet lämnar öppet spelrum för missförstånd. När sådana underförstådda överenskommelser, benämnda psykologiska kontrakt, bryts uppstår en rad problematiska konsekvenser. Tidigare forskning har till exempel visat att arbetstagares motivation, engagemang och effektivitet minskar samt bidrar till en högre upplevd stress (se ex. Conway & Briner, 2005; Landy & Conte, 2010; Glinka & Eriksson, 2011). Samtidigt är psykologiska kontraktsbrott och dess effekter i flera hänseenden relativt outforskat (Conway & Briner, 2005; Landy & Conte, 2010). En av de mindre utforskade inriktningarna är psykologiska kontrakt i relation till uppfattat stöd från organisationen. Stor fokus har lagts på de konsekvenser som utmynnar ur ett psykologiskt kontraktsbrott. Det förefaller emellertid ha gjorts jämförelsevis få undersökningar om hur sådana konsekvenser, såsom destruktiva emotioner och beteenden, kan dämpas eller helt elimineras. Ökat upplevt organisationsstöd har i tidigare studier visat sig ha en rad positiva effekter på arbetstagaren och dennes syn på företaget som helhet (Aselage & Eisenberger, 2003). Det torde därmed inte vara orimligt att organisationsstödet positiva effekter även kan bidra till att minska de problematiska utfallen när ett psykologiskt kontrakt bryts. Att organisationen bör undvika att bryta underförstådda löften kan tyckas som en självklarhet, men dess latent art leder oundvikligt till missförstånd och sedermera brutna löften. Resonemanget leder oss osökt till ett antal funderingar. Kan det finnas ett samband mellan upplevt organisationsstöd och de emotionella och beteendemässiga utfall som uppstår när ett sådant kontraktsbrott sker, och därmed potentiellt kunna bidra till att arbetstagarens tolerans mot dessa överträdelser ökar? En närmare undersökning inom detta område framstår därmed som givande och intressant.

Denna studie tar således sin utgångspunkt i det presumtiva förhållandet mellan arbetstagarens upplevda stöd från sin organisation och reaktioner mot brutna underförstådda överenskommelser (s.k. psykologiska kontraktsbrott). I konkreta ordalag är uppsatsens huvudsakliga syfte att utröna sambandet mellan *upplevt organisationsstöd* och *graden av de negativa emotionella reaktioner som uppstår vid psykologiskt kontraktsbrott*. Dessa emotionella reaktioner och beteenden benämns även som "violations". En slutsats som därmed eftersöks i denna studie är om arbetstagaren upplever färre emotionella reaktioner och beteenden, (*ergo* har högre tolerans mot) psykologiska kontraktsbrott, när denne upplever ett högre stöd från sin organisation.

Sådana reaktioner mot psykologiska kontraktsbrott jämförs även med andra utvalda faktorer. Dessa är; arbetstagarens kön, totala anställningstid inom organisationen samt om deltagaren upplevt ett kontraktsbrott liknande det som framförs i hypotetiska scenariot. Det sistnämnda får anses vara studiens subsyfte.



Modell 1: Presumtiva samband mellan undersökta variabler och reaktioner mot psykologiska kontraktsbrott.

Teoretiskt ramverk

Psykologiska kontrakt

Fenomenet psykologiskt kontrakt har undersökts i en eller annan form sedan 1960-talet (Conway & Briner, 2005). En stor del av forskningen inom området har emellertid tillkommit först på senare tid (Arnold & Randall *et al.* 2010; Landy & Conte, 2010). Psykologiskt

kontrakt är en komplex term som under lång tid varit relativt svårdefinierad. Under senare tid har emellertid allt fler valt att använda sig av Denise Rousseaus inriktning på *utbyte*. I sin essens handlar det psykologiska kontraktet om den övertygelse som individen har beträffande förväntat utbyte mellan organisationen och sig själva. Det är *en underförstådd förståelse mellan arbetstagaren och arbetsgivaren om uppfattade förpliktelser, och förväntade belöningar som bör inträffa vid överenskommelsens uppfyllelse* (Landy & Conte, 2010; Conway & Briner, 2005; Rousseau, 2001). Conway och Briner (2005) utvecklar resonemanget och påpekar att psykologiska kontrakt handlar om latenta och framförallt subjektiva uppfattningar. Det ingångna ”avtalet” och dess innehåll behöver därmed inte uppfattas lika mellan parterna. En konsekvens av detta kan därför vara att en av parterna inte anser att någon underförstådd överenskommelse inträffat över huvudtaget. Arnold och Randall *et al.* (2010) menar att förväntningar och övertygelser utgör en väsentlig del i det psykologiska kontraktets innehåll. Diskrepansen mellan parternas uppfattning om innehållet, och när överenskommelsen skall anses vara uppfylld, kan på så vis orsaka en rad negativa konsekvenser för både arbetsgivaren och arbetstagaren. Det psykologiska kontraktets logik kan således liknas vid ordspråket *quid pro quo*, där något förväntas mot något annat.

Psykologiska kontrakt kan alltså brytas. Landy och Conte (2010) definierar ett sådant kontraktsbrott som *arbetstagarens uppfattning av hur mycket en arbetsgivare misslyckats uppfylla eller brutit sina löften gentemot arbetstagaren*. Liknande tankegångar framförs även av Arnold och Randall *et al.* (2010) som förtydligar skillnaden mellan ett psykologiskt kontraktsbrott (”breach”) och de konsekvenser som kan uppkomma till följd av en sådan överträdelse (”violation”). Det är synnerligen viktigt att skilja de båda begreppen åt. En breach, eller överträdelse, innebär att en part uppfattar en diskrepans mellan det utlovade och det erhållna. En arbetstagare anser alltså att arbetsgivaren eller organisationen brutit mot ett eller flera löften. Termen violation betecknar istället de beteenden, affekter och emotionella reaktioner som följer en sådan bruten underförstådd överenskommelse (Conway & Briner, 2005; Arnold & Randall *et al.*, 2010). En intressant slutsats som kan dras från denna åtskillnad är att en överträdelse behöver inte per automatik leda till att några negativa konsekvenser (Arnold & Randall *et al.* 2010).

En stor del av forskningen inom ämnet har fokuserat på vilka konsekvenser som uppkommer i samband med psykologiska kontraktsbrott. Robinson och Rousseau (1994) genomförde en omfattande studie om kontraktsbrottets påverkan och fann att förtroendet för organisationen

minskade betydligt vid kontraktsbrott. Även efterföljande undersökningar bekräftade resultatet (Robinson, 1996; Landy & Conte, 2010). Annan forskning har påvisat en engagemangsminskning för organisationen (Lester, Turnley, Bloodgood & Bolino, 2002; Turnley & Feldman, 1999), minskad känsla av organisationsförpliktelse och arbetstillfredsställelse samt försämrad motivation (Coyle-Shapiro & Kessler, 2002; Landy & Conte, 2010; Conway & Briner, 2005). I en omfattande studie av Zhao, Wayne och Glibkowski (2007) undersöktes kontraktsbrottets sambandsförhållande med arbetstillfredsställelse, engagemang, avsikt att säga upp sig samt faktisk uppsägning. Samtliga faktorer påverkades negativt i samband med brutna psykologiska överenskommelser, utom faktisk uppsägning. Effekterna var som starkast när deltagarna hade emotionella reaktioner till följd av kontraktsbrottet (Landy & Conte, 2010; Arnold & Randall *et al.*, 2010). Problematiken har även visat sig ha ett samband med individers upplevda hälsa. Bland annat fann Glinka och Eriksson (2011) att psykologiska kontraktsbrott var starkt korrelerade med ökad upplevd stress hos arbetstagaren. Sammantaget visade flera av ovan nämnda studier att konsekvenserna inte enbart förhöll sig på individnivå, utan även påverkade organisationen genom påtagliga effektivitets- och produktivitetsminskningar (Conway & Briner, 2005).

Vad beträffar faktorer som mildrar emotionella reaktioner, återfinns ett antal som är av särskild relevans för denna uppsats. I en studie av Bal, De Lange, Jansen och Van der Velde (2008) framgick det att ålder hade en mildrande inverkan på emotionella reaktioner från psykologiska kontraktsbrott. Författarna spekulerade att äldre individer innehade en bättre förmåga att hantera sina emotioner, och att det sedermera var mindre risk att kontraktsbrottet ledde till violation. Robinson och Morrison (2000) hade i en annan undersökning funnit att kontraktsbrott hos tidigare arbetsgivare även påverkade dem hos framtida organisationer. De menade att arbetstagare som tidigare upplevt många kontraktsbrott, även löpte större risk att drabbas av ett större antal brutna psykologiska överenskommelser hos den nye arbetsgivaren. Detta tydde enligt forskarna på att individen hade ett emotionellt ”baggage” som de förde med sig till nya arbetsplatser, och som sedermera inverkade på uppfattat antal kontraktsbrott även där. Steget mellan ålder och anställningstid torde dock inte vara alltför långtgående. Likaså utgör tidigare erfarenheter av psykologiska kontraktsbrott en intressant undersökningsinriktning.

Organisationsstöd

En annan faktor som påverkar relationen mellan arbetstagare och arbetsgivare är organisationens stöd till den enskilde anställde. Begreppet organisationsstöd är relativt väldefinierat. Eisenberger med kollegor presenterade redan 1986 en genomarbetad definition på termen och menar att uppfattat organisationsstöd ("perceived organizational support") utgår ifrån den anställdes tolkning och bedömning av organisationens handlingar. Arbetstagaren bildar sig en uppfattning (i form av övertygelser och förväntningar) över det bemötande som organisationen till synes ger dem och agerar därefter. Organisationsstöd innebär således *de övertygelser och förväntningar som den enskilde arbetstagaren har om sin organisation och hur deras insatser och generella välmående värdesätts av företaget* (Eisenberger, Rhoades & Armeli, 2001; Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986; Eisenberger & Rhoades, 2002). Relationen mellan parterna benämns som en dynamisk process, där svar och gensvar formar uppfattningar och övertygelser hos den anställde. Ett gynnsamt och positivt handlande från organisationens sida leder till större engagemang och prestation från arbetstagaren (Eisenberger *et al.* 2001). Några viktiga faktorer som inverkar på upplevt organisationsstöd är erkännande, anställningstrygghet, stöd från närmaste chef och uppfattat rättvist handlande från organisationens sida (Eisenberger & Rhoades, 2002).

Forskning beträffande organisationens stöd till individen och psykologiska kontrakt har dock varit varierande i sin inriktning. Coyle-Shapiro och Conway (2005) undersökte sambandet mellan organisationsstöd och *uppfyllandet* av psykologiska kontrakt över tid. Resultatet visade att det inte fanns något tydligt samband mellan uppfyllandet av psykologiska kontrakt och uppfattat stöd från organisationen. Däremot var organisationsstöd positivt korrelerat med engagemang och känsla av förpliktelse gentemot arbetsgivaren. Det fanns även indikation på att arbetstagaren var mer uppmärksam på det psykologiska kontraktet och dess komponenter, när organisationsstödet uppfattades som lågt (a.a.). Det sistnämnda fyndet antyder att organisationsstöd potentiellt kan inverka på känslighet mot kontraktsbrott. En omfattande studie med liknande tematik genomfördes av Suazo och Stone-Romero (2010). Forskarna undersökte hur uppfattat organisationsstöd inverkar på beteenden mot organisationen, samt på övergången från breach till violation. De fann ett samband mellan violation och minskning av en rad gynnsamma organisationsbeteenden. En av slutsatserna var att affekter och emotioner som utmynnade ur ett kontraktsbrott fungerade som en form av förståelseprocess. Studien påvisade även ett samband mellan högt uppfattat organisationsstöd och en ökad grad av violation (a.a.). Detta fynd står i kontrast med Dulac, Coyle-Shapiro, Henderson och Wayne

(2008) som fann motsatsen i en liknande studie. Deras resultat pekade istället på att uppfattat organisationsstöd minskade violation (och sedermera emotioner/affekter). Suazo och Stone-Romero (2010) poängterar emellertid att mycket lite forskning finns att tillgå om organisationsstöds effekt på emotioner och beteenden från kontraktsbrott. Studiernas alluderande, och stundtals divergerande, resultat samt uppmaningar till vidare forskning mellan affekter, psykologiska kontraktsbrott och organisationsstöd (exempelvis Aselage & Eisenberger, 2003; Suazo & Stone-Romero, 2010; Conway & Briner, 2005) föranleder än mer till en närmare utrönning av forskningsområdet.

Avgränsning

Innan en mer ingående metodologisk diskussion framförs, bör dock några ord om avgränsning nämnas. Denna studie ämnar inte utröna nya typer av emotionella reaktioner i samband med psykologiska kontraktsbrott. Fokus placeras snarare på arbetstagarens upplevda organisationsstöd och hur detta korrelerar med emotionella yttringar som uppkommer i samband med sådana brutna förväntningar. Likaså ämnar jag inte undersöka organisationernas faktiska stödsatsningar för arbetstagaren, utan enbart dennes *upplevda* stöd. Även de psykologiska kontrakten undersöks från den enskildes upplevelser, och inte från ledningens perspektiv. Undersökningen fokuserar därmed på arbetstagarens perspektiv och upplevelser. Denna infallsvinkel sammanfaller med valda teorierna i denna studie, som samtliga utgår från individens perspektiv. Det bör även anmärkas att studien använder sig av ett arbetspsykologiskt perspektiv. Fokus läggs på arbetsplatsens psykologiska kontrakt. En avgränsning från övriga presumtiva psykologiska kontrakt, såsom mellan familj och andra liknande aktörer, är nödvändig eftersom arbetets storlek skulle annars bli alltför omfattande. Likaså undersöks inte explicita kontrakt och avtal.

Frågeställningar och hypoteser

Uppsatsens frågeställningar är således följande:

- Har upplevt organisationsstöd ett samband med arbetstagarens upplevda grad av emotionella reaktioner mot psykologiska kontraktsbrott?
- Vilka sambandförhållanden råder mellan anställningstid respektive kön och upplevd grad av emotionella reaktioner mot psykologiska kontraktsbrott?

- Hur förhåller sig tidigare erfarenheter av psykologiskt kontraktsbrott gentemot upplevd grad av emotionella reaktioner mot psykologiska kontraktsbrott?

Hypotesen är att det råder ett samband mellan högre upplevt organisationsstöd och en minskad emotionell reaktion hos arbetstagaren (*ergo* medför högre tolerans) när ett psykologiskt kontrakt upplevs som brutet. Jag antar även att anställningstid, kön och tidigare erfarenheter av psykologiska kontraktsbrott korrelerar med denna tolerans. Anställningstid och tidigare erfarenheter motiveras av tidigare studier (se resonemang ovan). Kön undersöks explorativt, utan att grunda sig på någon regelrätt teori.

Forskningshypotes: H₁: Det finns ett samband mellan upplevt organisationsstöd och arbetstagarens upplevda grad av emotionella reaktioner och beteenden mot psykologiska kontraktsbrott.

Forskningshypotes: H₂: Det finns ett samband mellan anställningstid och arbetstagarens upplevda grad av emotionella reaktioner och beteenden mot psykologiska kontraktsbrott.

Forskningshypotes: H₃: Det finns ett samband mellan kön och arbetstagarens upplevda grad av emotionella reaktioner och beteenden mot psykologiska kontraktsbrott.

Forskningshypotes: H₄: Tidigare erfarenheter av psykologiskt kontraktsbrott korrelerar med arbetstagarens upplevda grad av emotionella reaktioner och beteenden mot psykologiska kontraktsbrott.

Metod

Deltagare

Studiens demografiska sammanställning var något varierande. Det totala antalet respondenter uppgick till 62 personer (n=62). Deltagarna bestod av 43 kvinnor och 19 män. Detta reflekterar den kvinnodominerade sammansättning som organisationen har. Beträffande åldersfördelningen var 48 procent mellan 50-65 år, och 25 procent mellan 40-50 år (2011). Selektionen gjordes genom ett bekvämlighetsurval, huvudsakligen pga. gedigen tillgång till deltagare. Den gemensamma nämnaren för denna undersökning deltagare var att arbetsuppgifterna var inriktade på skola och utbildning, där de anställda huvudsakligen utgjordes av pedagoger och lärare. Den kommunala organisationen var placerad inom Skånes länsgräns. E-post skickades ut till 580 anställda, varav 110 valde att öppna enkätensida. Svartsbortfallet var något högt. 62 respondenter av 580 möjliga valde att delta (10,7 procent deltagande). Bortfallet kan till viss del ha berott på en hög arbetsbörda. Antalet deltagande respondenter var dock tillräckligt högt för att genomföra nödvändiga korrelationsberäkningar. Det bör anmärkas att det inte var möjligt att veta hur många som faktiskt läst e-postutskicket. Flertalet var exempelvis på semester eller lediga av andra skäl. Det egentliga svartsbortfallet torde därmed vara något lägre.

Instrument

Denna studie använde sig av enkäter för att samla in det empiriska materialet. Enkäten bestod av 19 frågor med två huvudsakliga indelningar; åtta frågor om organisationsstöd samt åtta frågor om reaktioner från psykologiska kontraktsbrott. Första delen utgick från Coyle-Shapiro och Conways (2005) frågor om upplevt organisationsstöd. Frågorna var särskilt tilltalande eftersom de var speciellt utformade för att beakta psykologiska kontrakt. De ursprungliga frågorna är i sin tur baserade på Eisenberger och kollegors något äldre, och mer övergripande åttafrågeenkät ”Format for the 8-item Survey of Perceived Organizational Support”¹ (Eisenberger *et al.*, 1986). Jag valde emellertid att använda mig av den anpassade varianten, eftersom den var mer ändamålsenlig med det psykologiska kontraktsbrottsperspektivet. Den andra delen inledes med ett hypotetiskt scenario där ett kontraktsbrott inträffade.

¹ Tillgänglig: <<http://www.psychology.uh.edu/pos/default.asp>> (senaste åtkomst, 2012-04-26).

”Föreställ Dig att Du fått i uppdrag att utföra extra uppgifter av Din arbetsgivare. Du har förstått att dessa uppgifter medfört större löneförhöjningar för andra som gått med på att göra dem. Efter en hel del extra insatser från Din sida, är det äntligen dags för löneförhandling. Din chef informerar Dig dock att De inte kan höja Din lön i den takt som Du förväntat. Motiveringen lyder att organisationen i dagsläget saknar nödvändiga resurser. Mötet avslutas med några uppmuntrande ord.”

Respondenterna fick därefter ta ställning till framförda situation. De efterföljande åtta frågorna var egenhändigt konstruerade utifrån tidigare forskning om vilka reaktioner, affekter och emotioner som utmynnar vid ett psykologiskt kontraktsbrott (se avsnittet ”teoretiskt ramverk”). Första två frågorna behandlade stress (Glinka & Eriksson, 2011), tredje frågan berörde förtroendet gentemot organisationen (Robinson, 1996), och fjärde motivation (tex. Coyle-Shapiro & Kessler, 2002). Femte frågan var inriktad på det hypotetiska scenariots utfall, och mätte respondentens acceptans av beslutet (jfr Arnold & Randall *et al.*, 2010). Den sjätte frågan undersökte organisationsbeteende och förpliktelse (”Organizational Commitment”) (Coyle-Shapiro & Kessler, 2002; Conway & Briner, 2005). Sjunde frågan inriktade sig på arbetstagarens intention att säga upp sig (Zhao *et al.*, 2007), och sista frågan undersökte slutligen engagemang (ex. Lester *et al.*, 2002). Enkäten finns att tillgå i bilagorna. Den använde sig av en rangordningsskala (1-5), där 1 innebar ”stämmer inte alls” och 5 ”stämmer mycket bra”. Observera att fråga 5 i både psykologiskt kontrakts- och organisationsstödsdelen har omvänd poängräkning. De har markerats med ett (R) i bilagan.

Procedur

Förberedelserna inleddes med en utformning av enkäten och dess ingående komponenter. Samtidigt som denna process pågick skapades en hemsida för att säkerställa konfidentialitet. När enkäten godkändes, fylldes enkätfrågorna in i denna egenhändigt skapade hemsida. Både förvaltningschefen och politiska ordföranden tillfrågades om undersökningen fick genomföras i organisationen. När de sista förberedelserna var genomförda fick respondenterna därefter ta del av enkäten i elektronisk form via utskick till deras interna arbetsmail. Insamlingen gjordes mellan den 19 mars och den 4 april 2012. En påminnelse skickades ut cirka en vecka efter första utskicket. Till varje enkät medföljde en presentation som poängterade syftet med studien, materialets användning, konfidentialitet samt beräknad tidsåtgång. Även kontaktuppgifter bifogades för eventuella frågor, samt ett tack för dem som valde att delta i studien. Respondenterna erhöll ingen ersättning, och det var frivilligt att medverka i studien.

Materialet sammanställdes slutligen i statistikprogrammet SPSS, där ett antal korrelationsberäkningar genomfördes mellan undersökta variabler. Innan enkäten delades, genomfördes även en mindre pilotstudie med nära anhöriga för att säkerställa att enskilda frågor inte misstolkades eller framstod som alltför komplicerade. Detta involverade genomläsning och kommentering av enkäten samt dess utformning. På så sätt möjliggjordes även ett beaktande om potentiella etiska aspekter som kan ha förbigåtts tidigare.

Etik

Studien beaktar Vetenskapsrådets fyra ståndpunkter om etiskt tillvägagångssätt i vetenskapligt arbete. *Informationskravet* innebär att informationen som delges till deltagaren skall vara tydlig om bland annat undersökningens syfte och dess premisser. *Samtyckeskravet* slår fast att deltagandet i undersökningen ska vara frivilligt. Det tredje kravet handlar om *konfidentialitet*, där forskaren i största mån verkar för att enskilda individer inte skall identifieras. Den sista ståndpunkten innebär slutligen att *nyttjandet* av informationen används på det sätt som ämnats (Ejlertsson, 2005). Denna studie har i största mån beaktat ovanstående punkter genom att...

- 1) ... tydligt framföra information genom ett noga genomtänkt följebrev samt möjlighet till kontakt vid presumtiva frågor,
- 2) ... framfört att deltagandet är helt frivilligt,
- 3) ... poängterat konfidentialiteten hos deltagaren, och skapat en speciellt utformad hemsida för att garantera att inga uppgifter kan sammankopplas med en enskilt individ,
- 4) ... övergripande presenterat mig själv, samt att jag genomför ett examensarbete.

Ejlertsson (2005) varnar även för att enkätfrågorna inte skall vara för påträngande, känsliga eller närgångna (a.a.). Enkätfrågorna har både godkänts av handledare samt genomgått en enklare pilotstudie för att säkerställa både dess enkelhet och undanröja eventuella feltolkningar. Med det sagt bör det emellertid påpekas att studiens art erfordrar att frågorna gör ett visst djupgående för att erhålla relevant empiri. Materialet som skall erhållas, måste kunna besvara gällande syfte och frågeställning och därmed kan enkätfrågorna inte heller vara alltför försiktiga eller undvikande i sin karaktär. Det är i detta sammanhang som etiska ståndpunkter fungerat som en vägledning i utformandet av en rimlig balansgång. För att motverka etiska bekymmer var det även viktigt att framföra studiens konfidentialitet och frivillighet. Respondenten kunde dessutom närsomhelst avbryta den pågående enkäten om dem ansåg att frågorna blev obekväma.

Resultat

Innan resultatet presenteras är det på sin plats att åter nämna studiens syfte och frågeställningar. Denna studie tog sin utgångspunkt i det presumtiva förhållandet mellan arbetstagarens upplevda stöd från sin organisation och reaktioner mot brutna underförstådda överenskommelser (s.k. psykologiska kontraktsbrott). Studiens huvudsakliga syfte var att utröna sambandet mellan upplevt organisationsstöd och graden av de negativa emotionella reaktioner som uppstår vid psykologiskt kontraktsbrott. Dessa emotionella reaktioner och beteenden benämns även som ”violations”. Mina frågeställningar var: Har upplevt organisationsstöd ett samband med arbetstagarens upplevda grad av emotionella reaktioner mot psykologiska kontraktsbrott? Vilka sambandförhållanden råder mellan anställningstid respektive kön och upplevda grad av emotionella reaktioner mot psykologiska kontraktsbrott? Hur förhåller sig tidigare erfarenheter av psykologiskt kontraktsbrott gentemot upplevda grad av emotionella reaktioner mot psykologiska kontraktsbrott? Min hypotes var att det råder ett samband mellan högre upplevt organisationsstöd och en minskad emotionell reaktion hos arbetstagaren (*ergo* medför högre tolerans) när ett psykologiskt kontrakt upplevs som brutet. Jag antog även att anställningstid, tidigare erfarenheter av psykologiskt kontraktsbrott samt kön potentiellt korrelerade med graden av dessa violations.

Korrelationsberäkningar användes för att utröna relationen mellan undersökta faktorer. Analysen utmynnade i en jämförelse av faktorernas sambandsförhållande sinsemellan. Undersökta faktorer var kön, anställningstid, upplevt organisationsstöd, reaktioner mot brutna psykologiska kontrakt, samt om respondenten tidigare upplevt en liknande situation som det hypotetiska scenariot i enkäten. Resultatet visar att arbetstagarens upplevda stöd från sin organisation har ett påtagligt samband med de emotionella reaktioner och beteenden som utmynnar vid ett psykologiskt kontraktsbrott. Dessa violations var negativt korrelerade med ökat upplevt organisationsstöd (Pearsons korrelationskoefficient låg på $-.404$). Signifikansen var anmärkningsvärt god ($p=.001$). Resultatet stödjer min hypotes om att ett samband föreligger mellan upplevt organisationsstöd och minskat antal violations. Några övriga tydliga samband framkom emellertid inte, och därmed kan jag inte bekräfta resterande forskningshypoteser ($H_2 - H_4$). Resultatet får dock anses något överraskande på vissa punkter. Bland annat hade varken kön ($r = .135$, ickesignifikant), anställningstid ($r=-.010$, ickesignifikant) eller tidigare upplevt hypotetiskt scenario ($r= .166$, ickesignifikant), något signifikant samband med violations. Jag får anledning till att återkomma om detta senare i

uppsatsen. Tabell 1 presenterar jämförda variabelers korrelationskoefficienter samt deras signifikansnivå.

Tabell 1. Pearson Korrelationsmatrix för undersökta variabler.

	Kön	Anställnings tid	Uppfattat Organisations- stöd	Reaktioner från kontraktsbrott	Upplevt hypotetiskt scenario?
Kön	-	-	-	-	-
Anställningstid	-.228	-	-	-	-
Uppfattat Organisationsstöd	.063	-.046	-	-	-
Reaktioner från kontraktsbrott	.135	-.010	-.404***	-	-
Upplevt hypotetiskt scenario?	.019	-.069	.166	-.025	-

Notera. ***p < 0.01. Korrelationen är signifikant på 0.01-nivå. Tvåsvansad. N = 62.

Totalt ingick 62 deltagare i studien, fördelat på 43 kvinnor och 19 män. Spridningen var mindre beträffande faktorn "Anställningstid". 18 deltagare hade arbetat i organisationen mellan 0-4 år, 17 respondenter under 5-9 år, 9 individer under 10-14 år, och slutligen hade 18 personer arbetat i 15 eller fler år inom organisationen. Av samtliga respondenter, hade 22 upplevt ett liknande kontraktsbrott som i det hypotetiska scenariot, emedan majoriteten på 40 inte hade gjort det. Deltagarnas huvudsakliga arbetsuppgifter återfanns inom kommunal skola och utbildning i Skåne län. Den deskriptiva delen av materialet presenteras i Tabell 2.

Tabell 2. Deskriptiv statistik för undersökta variabler.

	N	Medelvärde	St.Av.
Kön (m=1/k=2)	62	1.6935	0.46478
Anställningstid (årssegment, 1-4)	62	2.4355	1.19591
Uppfattat Organisations- -stöd (1-5)	62	3.5504	0.81339
Reaktioner från kontraktsbrott (violations) (1-5)	62	3.6270	0.79170
Upplevt hypotetiskt scenario? (j=1/n=2)	62	1.6452	0.48237

Notera. Medelvärde av en femgradig skala (1-5) för Organisationsstöd samt Reaktioner från PKB. Några enstaka frågor använde sig av omvänd poängräkning (se avsnittet "instrument"). Anställningstidssegmenten är (år): 1 =1-4 år, 2 =5-9 år, 3 = 10-14 år, 4 = 15+.

Diskussion

Denna studie hade som mål att tillföra nya forskningsresultat inom undersökta område. Resultatet visade att en ökning av upplevt organisationsstöd medförde en minskning i negativa emotionella reaktioner och beteenden när psykologiska kontraktsbrott inträffade. Det är i linje med Dulac *et al.* (2008) som erhöll ett liknande resultat. Däremot står undersökningen i kontrast till Suazo och Stone-Romero (2010) som påvisade ett samband mellan högt uppfattat organisationsstöd och ökad grad av violation. Denna motsättning tyder på en potentiell variation mellan olika populationer. Att det psykologiska kontraktet inte har en lika stark betydelse hos samtliga undersökningar kan alludera till andra inverkanse variabler. Det upplevda organisationsstödet framträder emellertid som ett tungt inslag i minskningen av det potentiella utfallet från brutna psykologiska kontrakt. En arbetsgivare som vill begränsa negativa emotioner och destruktiva beteenden gör väl i att investera i ett bra organisationsstöd. Jag ser dock här en potentiell fara för en alltför ensidig utgångspunkt från arbetsgivarens perspektiv, och vad denne anser vara ett gediget stöd. Det bör anmärkas att det i slutändan är arbetstagaren som avgör om organisationsstödet är högt, och att det därmed även är utifrån denne som överseendet mot kontraktsbrott sker. Att forcera en uppfattning hjälper föga när väl ett problem uppstår. Då är det troligen redan för sent att undvika en ”mjuk landning”. En ökad tolerans uppstår ju trots allt hos den enskilde arbetstagaren. Ansvarig chef eller arbetsgivare gör således väl i att notera de goda effekter som uppkommer från högt upplevt organisationsstöd när det behövs som mest. Det underlättar bland annat en undanröjning av eventuellt agg som uppkommit från brutna underförstådda överenskommelser, samt bygger en stabilare relationell grund som båda kan lita sig tillbaka på.

Det kan tyckas att en investering i organisationsstöd kräver alltför mycket tid och fokus. Robinsson och Rousseau (1994) påvisade emellertid att psykologiska kontraktsbrott var relativt vanligt förekommande. Hela 70 av 128 respondenter (cirka 55 %) ansåg att ett psykologiskt kontraktsbrott hade inträffat mot dem under det senaste året. Det är ett anmärkningsvärt antal. Jag konstaterar därmed att sådana kontraktsbrott är svårfrånkomliga. I ett längre perspektiv kan relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare således allvarligt skadas om inga åtgärder vidtas. Genom att aktivt arbeta för ett tillräckligt organisationsstöd, kan de negativa emotionella reaktionerna och beteendena minskas (eller i bästa fall helt elimineras).

Den påvisade korrelationen mellan organisationsstöd samt minskade emotionella reaktioner och beteenden rimmar även väl med Coyle-Shapiro och Conways (2005) resonemang om det psykologiska kontraktets ökade betydelse i relation till ett minskat upplevt stöd från organisationen. När arbetstagaren uppfattar sin arbetsgivare som förstående och stödjande, verkar arbetstagaren således anta ett annorlunda, till synes överseende förhållningssätt mot arbetsgivaren. Ovanstående kan i allra högsta grad sammanlänkas med andra potentiella utfall, såsom engagemangs- och motivationsminskning, försämrad arbetstillfredsställelse, minskad förpliktelse gentemot organisationen etcetera (se ex. Lester *et al.*, 2002; Turnley & Feldman, 1999; Coyle-Shapiro & Kessler, 2002; Zhao *et al.*, 2007). I förlängningen skadar det hela företaget genom minskad effektivitet, försämrad arbetsmiljö samt därmed förenlig beteendeförändring (Conway & Briner, 2005). Jag kan således konstatera att författarnas resonemang belyser vikten av ett gediget organisationsstöd till individen, något som bekräftades i denna studie. Vad som specifikt menas med gediget stöd överlåter jag emellertid till den viktigaste bedömare, den berörde organisationsmedlemmen.

En intressant aspekt i sammanhanget är emotionernas roll och funktion vid brutna underförstådda överenskommelser. Suazo och Stone-Romero (2010) påpekade att individen föreföll använda emotioner och affekter som en form av förståelseprocess. Denna diskussion är inte helt olik polemiken mellan Zajonc och Lazarus (m.fl.). Jag tänker inte ge mig in i den debatten, utan nämner övergripande den samverkan som sker mellan kognitiva funktioner och emotioner. Resonemanget går i korthet ut på att affekter och emotioner hjälper individen att förstå och hantera den uppkomna situationen och dess kontext. Denna meningsskapande process påverkar både tankegångar, tolkning och förståelse, som i sin tur leder till anpassade handlingar och beteenden (se ex. Lazarus, 1999; Frijda, Manstead & Bem, 2002). En förklaring till arbetstagarnas emotionella och affektiva reaktioner från psykologiska kontraktsbrott kan alltså hittas inom kognitionsområdet. För att kunna hantera det inträffade, tar arbetstagaren hjälp av emotionella reaktioner och affekter. Dessa aspekter påverkar därefter beteenden och handlingar (betänk exempelvis minskade förpliktelser gentemot organisationen, intention att säga upp sig etcetera). Utifrån ovanstående resonemang kan det konstateras att en minskad emotionell reaktion, till exempel genom att öka organisationsstödet, ledde till färre destruktiva handlingar och beteenden från arbetstagarens sida. Som tidigare nämnts var effekterna som störst när deltagarna hade starka emotionella reaktioner till följd av kontraktsbrottet (Landy & Conte, 2010; Arnold & Randall *et al.*, 2010). Att reducera känslan av violation från kontraktsbrott kan i längden minska destruktiva

beteenden inom och mot organisationen. Psykologiska kontrakt och upplevt organisationsstöd har således visat sig vara essentiella delar för att upprätthålla en välmående personalstyrka.

Desto mer förvånande var utfallet beträffande andra undersökta variabler. Att övriga faktorer inte samverkade med emotionella och beteendemässiga yttringar från kontraktsbrott från anses vara anmärkningsvärt. Jag antog att kön och anställningstid kunde vara korrelerat med violations. Som tidigare nämnts fann Bal *et al.* (2008) att ålder hade en mildrande inverkan på emotionella reaktioner från psykologiska kontraktsbrott. Författarna spekulerade att äldre individer utvecklat bättre förmåga att bearbeta och hantera sina emotioner, samt att det sedermera ledde till minskad risk för att kontraktsbrottet ledde till violation (a.a.). Det torde därmed inte ha varit alltför långsökt att anta att anställningstid inom en organisation skulle ha en snarlik effekt. Någon bekräftelse på dessa två faktorer kunde jag dock inte finna.

Lika förvånande var frånvaron av samband mellan att arbetstagaren upplevt kontraktsbrott liknande det hypotetiska scenariot, och graden av emotionella reaktioner från brutna psykologiska överenskommelser. Robinson och Morrison (2000) fann att kontraktsbrott hos tidigare arbetsgivare även påverkade dem hos framtida organisationer. De menade att individer som tidigare upplevt många kontraktsbrott, även löpte större risk att drabbas av ett större antal sådana överträdelser hos den nye arbetsgivaren. Forskarna framförde att individen således hade ett emotionellt baggage som följde med till nya arbetsplatser, och som inverkar på uppfattat antal kontraktsbrott även där (a.a.). Eftersom arbetstagaren påverkas av tidigare upplevelser var, kunde det antas att effekten även var applicerbar på förhållandet mellan tidigare kontraktsbrott och en högre grad av emotionella reaktioner från fortsatta brutna överenskommelser. Jag kan emellertid konstatera att sådana tidigare upplevda psykologiska kontraktsbrott inte hade något signifikant samband med reaktioner från hypotetiska scenariots kontraktsbrott. Det är möjligt att en förväntan på att bli sviken igen, medför att personen mentalt garderar sig, och således inte drabbas lika hårt som de ”oförberedda”. Individen tolkar situationen genom sina emotioner och anpassar sina handlingar samt beteenden därefter. Att tidigare kontraktsbrott inte ledde till ökade emotionella reaktioner torde därmed åter finna sin förklaring inom kognitionsvetenskapen (exempelvis Lazarus, 1999; Frijda, Manstead & Bem, 2002).

Metodologisk diskussion

Denna studie använder sig av ett bekvämlighetsurval. Det finns naturligtvis för- och nackdelar med ett sådant tillvägagångssätt. En fördel har varit tillgången till ett betydande antal respondenter inom en enhetlig grupp (s.k. kluster). I slutändan underlättade denna gruppering insamlingsprocessen eftersom majoriteten av respondenter var lokaliserade under en organisation. Ett bekvämlighetsurval medför emellertid ett bekymmer vad gäller resultatets generaliserbarhet gentemot en bredare population. Betänkligheten grundar sig i populationens avgränsning. Det fanns å ena sidan en homogen sammansättning av respondenterna i form av yrkesutövning. Deltagarnas arbete återfanns huvudsakligen inom skola och utbildning, och då främst pedagoger samt lärare. Å andra sidan var deras arbetsplats placerat inom Skånes gränser. Dessa avgränsningar fordrar viss försiktighet vid generaliseringar gentemot en den bredare populationen. Det är möjligt att resultatet kunde ha varierat beroende på vilka typer av deltagargrupper som använts i undersökningen. Likaså kan en viss variation ha medföljt beroende på geografiskt område. Man kan till exempel ställa sig frågan om stockholmsbor har en annorlunda inställning till berörda faktorer än skåningar. På samma sätt, om än mer relevant, tål det att funderas kring om resultatet skulle ha varierat om undersökningen utfördes i ett annat land.

Enkätens utformning visade sig vara adekvat för ändamålet. Detta framkom i den höga signifikansen mellan upplevt organisationsstöd och emotionella reaktioner från psykologiska kontraktsbrott. Jag erhöll inte heller några funderingar, eller spørsmål om enkätfrågornas andemening. Aspekten är i sammanhanget särskilt viktig eftersom halva enkäten egenhändigt utformats för denna studie. Det kan således konstateras att enkätens enskilda komponenter uppfyllde de ändamål som den ämnats för.

Några ord bör dock nämnas om respondentantalet i denna studie. Antalet deltagare var något lägre än väntat. Ett större antal deltagare skulle potentiellt kunna påverka resultatet i en viss riktning. Detta är naturligtvis spekulativt, och omnämns här som ett *observandum*. Det gällande antalet respondenter har i slutändan visat sig vara tillräckligt för att genomföra tillfredställande korrelationsberäkningar.

I sammanhanget är det även på sin plats att kortfattat diskutera igenom uppsatsens centrala begrepp och termer. I den generella litteraturen råder vissa förbehåll beträffande begreppsdefinition, och då i synnerhet vad gäller psykologiska kontrakt. Jag har valt att undvika en polemisering inom ämnet, och använde mig därför av vedertagna definitioner från erkända forskare inom området. Det har i varit en prioritet att presentera omsorgsfulla och utförliga definitioner för studiens centrala termer. Uppsatsen ger sig därmed inte in i någon teoretisk polemisering eller kontrasterande begreppsutredning.

Vidare forskning

Med det sagt återstår en hel del att utröna. Jag ansluter mig till flertalet andra forskare som uppmanar till vidare forskning inom området. Den sparsamma forskningsmängd som finns presenterar stundtals motstridiga svar. Skillnaden mellan Dulac *et al.* (2008) samt Suazo och Stone-Romero (2010) som tidigare presenterats, är ett utmärkt exempel på de skiljande utfall som kan förekomma. Ett förslag till vidare forskning kan därmed vara att återigen pröva de studier som redan gjorts, och undersöka om resultaten bekräftas eller dementeras.

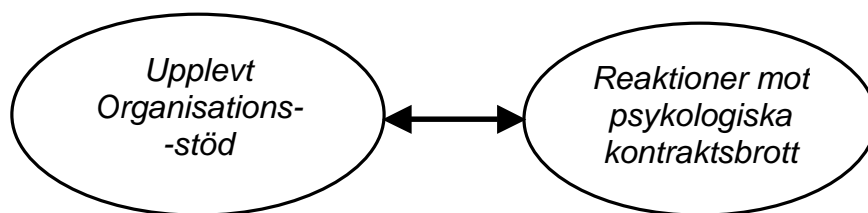
Som jag spekulerade i tidigare kan psykologiska kontrakt och organisationsstöd inneha olika tyngd och betydelse beroende på undersökta population. Mer omfattande studier skulle till exempel kunna jämföra olika yrkesgrupper sinsemellan. Med tanke på hur skiftande förutsättningar arbetstagare har i sitt arbete vore det inte orimligt att en viss diskrepans förekom. En närmare granskning av orsakerna öppnar därefter upp för ännu fler alternativ.

Slutligen finns det även möjlighet att utröna fler faktorer som presumtivt kan tänkas minska de emotionella reaktioner och beteenden som utmynnar vid ett psykologiskt kontraktsbrott. Jag är övertygad om att en rad andra variabler kan bidra till en minskning av sådana destruktiva inslag. Flertalet förslag har redan nämnts, men andra inriktningar återstår självfallet att utforska. Ytterligare forskningsbidrag inom området vore således önskvärt.

Slutsatser

Denna uppsats undersökte hur ökat organisationsstöd kan fungera som en mildrande faktor för emotionella reaktioner och beteenden som uppkommer vid psykologiska kontraktsbrott. Studiens resultat visade att emotionella reaktioner var negativt korrelerade med upplevt organisationsstöd (Pearsons $r = -.404$, $p < .001$). Det framkom även att varken anställningstid, tidigare erfarenheter av kontraktsbrott eller kön hade något signifikant samband med sådana emotionella yttringar. Studien uppmärksammar därmed betydelsen av att kunna förmedla ett gediget organisationsstöd till sina arbetstagare. Genom att investera i personalen och framhäva att organisationen "står bakom" den enskilde individen, bygger parterna en stabil grund att luta sig tillbaka på när behovet uppstår. Detta gäller oavsett hur länge arbetstagaren varit anställd eller vilket kön denne tillhör. Arbetsgivaren gör dock väl i att inte enbart begränsa sig utifrån sitt eget perspektiv. I slutändan är det den anställde som bedömer vad som kan anses vara ett bra stöd, och kommer sedermera att agera utifrån sin egen tolkning. I förlängningen har ett gediget organisationsstöd visat sig ha ett starkt samband med bland annat effektivitetsökningar och en större tilltro till sin arbetsgivare. En hel del återstår emellertid att undersöka. Jag är övertygad om att en rad andra variabler kan bidra till att minska destruktiva inslag från psykologiska kontraktsbrott. Nya forskningsrön kan leda till en bättre förståelse för underliggande processer, samt bidra till utvecklingen av en attraktiv och välfungerande arbetsplats.

Teoretisk Modell



Modell 2: Faktiskt samband mellan undersökta variabler.

Källförteckning

- Arnold, J., Randall, R., Patterson, F., Silvester, J., Robertson, I., & Cooper, C., *et al.* (2010). *Work Psychology: Understanding human behaviour in the workplace*. Femte upplagan. United Kingdom: Pearson Educations Ltd.
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 24, pp.491-509.
- Bal, P. M., De Lange, A. H., Jansen, P. G. W., & Van der Velde, M. E. G. (2008). Psychological contract breach and job attitudes: A meta-analysis of age as moderator. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 72, pp. 143-158.
- Coyle-Shapiro, J., & Conway, N. (2005). Exchange Relationships: Examining psychological contracts and perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90, No. 4, pp.774–781.
- Coyle-Shapiro, J., & Kessler, I. (2002). Exploring reciprocity through the lens of the psychological contract: Employee and employer perspectives. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 11, pp.69-86.
- Conway, N., & Briner, R. (2005). *Understanding psychological contracts at work: a critical evaluation of theory and research*. United Kingdom: Oxford University Press.
- Dulac, T., Coyle-Shapiro, J.A.-M., Henderson, D.J. & Wayne, S.J. (2008). Not all responses to breach are the same: the interconnection of social exchange and psychological contract processes in organizations. *Academy of Management Journal*, Vol. 51, pp.1079-98.
- Ejlertsson, G. (2005). *Enkäten i praktiken: En handbok i enkätmetodik*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, pp.500-507.
- Eisenberger, R., & Rhoades, L. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, pp.698–714

- Eisenberger, R., Rhoades, L., & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, Nr. 5, pp.825-836.
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., & Wängnerud, L. (2007). *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Tredje upplagan. Stockholm: Norstedts Juridik AB.
- Frijda, N., Manstead A. S. R., & Bem, S. (Red.). (2002). *Emotioner och övertygelser: hur känslor påverkar våra tankar*. Lund: Studentlitteratur.
- Glinka, K., & Eriksson, E. (2011). *Psykosocial arbetsmiljö: En korrelationsstudie av brutna psykologiska kontrakt och upplevd stress*. Högskoleuppsats. Linnéuniversitetet.
- Landy, F., & Conte, J., (2010). *Work in the 21th century: An introduction to industrial and organizational psychology*. Tredje upplagan. United States: John Wiley & Sons Inc.
- Lazarus, R. S. (1999). "The cognition-emotion debate: a bit of history". (s. 1-19). I T. Dalgleish & M. J. Power. (Red.). (1999). *Handbook of Cognition and Emotion* Chichester. United Kingdom: John Wiley & Sons, Ltd.
- Lester, S. W., Turnley, W. H., Bloodgood, J. M., & Bolino, M. C. (2002). Not seeing eye to eye: Differences in supervisor and subordinate perceptions of and attributions for psychological contract breach. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, pp.39-56.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 41, pp.574-599.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 21, pp.525-546.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 15, pp.245-259
- Rousseau, D. (2001). Schema, promise and mutuality: The building blocks of the psychological contract. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.74, pp.511-542.

- Suazo, M., & Stone-Romero, E. (2010). Implications of psychological contract breach A perceived organizational support perspective. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 26 No. 5, pp. 366-382.
- Turnley, W. H., & Feldman, D. C. (1999). A discrepancy model of psychological contract violations. *Human Resource Management Review*, Vol. 9, pp.367-386.
- Zhao, H., Wayne, S. J., & Glibkowski, B. C. (2007). The impact of psychological contract breach on work-related outcomes: A meta-analysis. *Personell Psychology*, Vol. 60, pp.647-680.

Bilaga I: Enkätformulär



Presentation

Mitt namn är Kristoffer Glinka och studerar Psykologi vid Linnéuniversitetet. Som ett led i vår utbildning avslutas sista året med en vetenskaplig studie (s.k. uppsatsarbete). Denna studie undersöker relationen mellan Dig och Din organisation, med huvudsaklig fokus på hur Du uppfattar stödet från arbetsgivaren. För att kunna genomföra projektet behövs erfarenheter och uppfattningar, och min förhoppning är att Du vill delge Dina. Jag samlar in informationen via denna enkät. Den består av 20 frågor och svarstiden beräknas till max 10 minuter. Det är helt frivilligt att medverka i studien och Du är självfallet helt anonym. En extern webbplats används för att garantera att svaren inte kan spåras till en enskild användare.

Din medverkan bidrar till en förbättrad förståelse och utveckling av en attraktiv och välfungerande arbetsplats. Resultatet kommer att sammanställas i ett akademiskt uppsatsarbete.

Tack för att Du vill bidra med Dina erfarenheter.

Du är välkommen att närsomhelst kontakta Mig om Du har några frågor eller funderingar.

Vänliga hälsningar

Kristoffer Glinka
Psykologistudent vid Linnéuniversitetet
Helsingborg/Åstorp
Kristofferg@live.com

Enkätfrågor

Inledning

Kön	
Man	Kvinna

Ungefärlig anställningstid inom Din organisation (år)			
0-4	5-9	10-14	15+

Välj det påstående som bäst överensstämmer med din uppfattning.

Min arbetsgivare värdesätter mina bidrag/insatser för organisationens välmående				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Min arbetsgivare bryr sig om mina åsikter och tankar				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Min arbetsgivare bryr sig om min hälsa och mitt välmående				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Min arbetsgivare tar hänsyn till min arbetssituation/arbetsuppgifter				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Min arbetsgivare visar mycket lite intresse för mig (R)				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Min arbetsgivare lyssnar och tar hänsyn till mina mål och värderingar				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Min arbetsgivare är villig att hjälpa mig när jag behöver en speciell tjänst				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Min arbetsgivare ger mig det stöd som jag behöver i mitt arbete				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Föreställ Dig att Du fått i uppdrag att utföra extra uppgifter av Din arbetsgivare. Du har förstått att dessa uppgifter medfört större löneförhöjningar för andra som gått med på att göra dem. Efter en hel del extra insatser från Din sida, är det äntligen dags för löneförhandling. Din chef informerar Dig dock att De inte kan höja Din lön i den takt som Du förväntat. Motiveringen lyder att organisationen i dagsläget saknar nödvändiga resurser. Mötet avslutas med några uppmuntrande ord.

Fundera på ovanstående händelse och välj därefter det alternativ som stämmer bäst överens med Din uppfattning:

Jag upplever situationen som ett stressmoment				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Jag skulle grubbla över händelsen i flera dagar (eller längre)				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Mitt förtroende för arbetsgivaren minskar betydligt				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Min motivation i mitt dagliga arbete påverkas negativt				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Jag skulle ha förståelse för arbetsgivarens beslut (R)				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Jag upplever att min vilja att "ge allt" för organisationen minskar				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Jag funderar på att lämna organisationen eller byta arbetsplats				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Mitt engagemang för organisationen påverkas negativt				
Stämmer inte alls				Stämmer mycket bra
1	2	3	4	5

Har du varit med om en sådan, eller liknande situation?	
Ja	Nej

Övriga kommentarer

--

Tack för Din medverkan!

**Kristoffer Glinka
Linnéuniversitetet
Psykologi
2012**