

# Arbetsmiljöns betydelse för generation Z

Utmaningar och främjande faktorer för en hälsosam arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken

## The importance of the work environment for generation Z

Challenges and success factors for a healthy work environment in telephone counseling professions

**Författare:** Erika Gulliks & Elin Thomsgård

**Nivå:** Grundnivå

**Kursnamn:** Examensarbete för kandidatexamen inom Personal och arbetsliv

**Kurskod:** PA 2008

**Högskolepoäng:** 15 högskolepoäng

**Handledare:** Åsa Bergman Bruhn

**Institution:** Institutionen för kultur och samhälle

**Examinator:** Roland Ahlstrand

**Examinationsdatum:** 2024-05-28

Vid Högskolan Dalarna finns möjlighet att publicera examensarbetet i fulltext i DiVA. Publiceringen sker Open Access, vilket innebär att arbetet blir fritt tillgängligt att läsa och ladda ned på nätet. Därmed ökar spridningen och synligheten av examensarbetet.

Open Access är på väg att bli norm för att sprida vetenskaplig information på nätet. Högskolan Dalarna rekommenderar såväl forskare som studenter att publicera sina arbeten Open Access.

Jag/vi medger publicering i fulltext (öppet tillgänglig på nätet, Open Access):

Ja

Nej

## **Abstract**

The aim of the study is partly to gain an increased understanding of how generation Z experiences their work environment within telephone counseling professions, and partly to gain an increased knowledge of which challenges in the work environment can lead to sick leave. The study was carried out in collaboration with a large private organisation in Sweden. From a Human Resources (HR) perspective, we see the need to gain an increased understanding of the employee's perspective to promote a healthy work environment for generation Z within telephone counseling professions. The purpose of the study has a qualitative approach and the research data presented consists of semi-structured interviews with respondents from generation Z, individuals born between the years 1995 and 2010. The thematic analysis generated four themes: Supportive functions for well-being in the workplace, experiences of telephone counseling as a profession, challenges in the workplace, and sickness absence culture. The results of the study show that the experience of collegial support is crucial for feeling good at work. The challenges are found in difficult conversations and increased emotional demands in telephone counseling professions among generation Z in our study. The result contributes with a confirmation of knowledge that already existed based on the challenges in the workplace that can lead to sick leave. The results show that generation Z's wishes are not unique, but rather appear as a wish list that all employees have. To gain an in-depth knowledge of what promotes a good and healthy work environment for generation Z, future studies need to include several respondents, and to compare the employees' and the managers' experiences.

## **Keywords**

Employees in telephone counseling: generation Z: job demands: job satisfaction: risk factors: sick leave: work environment: work values: young employees.

## Sammanfattning

Syftet med studien är dels att få en ökad förståelse över hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels att få en ökad kunskap om vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro. Studien genomfördes i samarbete med en stor privat organisation i Sverige. Utifrån ett Human Resources (HR) perspektiv ser vi ett behov av att få en ökad förståelse för medarbetarens perspektiv för att främja en hälsosam arbetsmiljö för generation Z inom telefonrådgivande yrken. Studiens syfte har en kvalitativ ansats och den forskningsdata som presenteras består av semistrukturerade intervjuer med respondenter från generation Z, individer födda mellan åren 1995 och 2010. Den tematiska analysen genererade fyra teman: Stödjande funktioner för att må bra på arbetsplatsen, upplevelser av telefonrådgivning som yrke, utmaningar på arbetsplatsen, och sjukfrånvarokultur. Resultatet i studien visar att upplevelsen av det kollegiala stödet är avgörande för att må bra på arbetsplatsen. Utmaningarna återfinns i svåra samtal och ökade känslomässiga krav inom telefonrådgivande yrken hos generation Z i vår studie. Resultatet bidrar med en bekräftelse på kunskap som redan fanns utifrån de utmaningar på arbetsplatsen som kan leda till sjukfrånvaro. Resultatet visar på att generation Z:s önskemål inte är unika, utan snarare framstår som en önskelista som alla medarbetare har. För att få en ökad kunskap om vad som främjar en god och hälsosam arbetsmiljö för generations Z behöver framtida studier dels innehålla flera respondenter, dels jämföra medarbetarnas upplevelser och chefernas erfarenheter.

## Nyckelord

Arbetsmiljö: arbetstillfredsställelse: arbetsvärderingar: generation Z: arbetskrav: medarbetare inom telefonrådgivning: riskfaktorer: sjukfrånvaro: unga medarbetare.

## **Förord**

Vi vill rikta ett stort tack till våra kontaktpersoner inom vald organisation för förtroendet och ert engagemang som möjliggjorde genomförandet av studien. Vi vill även ta tillfälle att tacka samtliga respondenter som avsatte tid för en intervju och delade med er av era upplevelser och erfarenheter, utan er hade studien inte varit genomförbar.

Vi vill även med varm hand rikta ett stort tack till vår handledare Åsa Bergman Bruhn som stöttat och väglett oss genom hela processen. Du har bidragit med luft under våra vingar när det har känts svårt. Med hjälp av din erfarenhet, kloka insikter och feedback så tog vi oss hel vägen in i mål.

*Tack!*

*Erika Gulliks & Elin Thomsgård*

Högskolan Dalarna, maj 2024

# Innehållsförteckning

**Abstract**

**Keywords**

**Sammanfattning**

<b>1. Inledning .....</b>	<b>1</b>
1.1. Syfte .....	1
<b>2. Teoretisk referensram .....</b>	<b>2</b>
2.1. Krav, kontroll- och stödmodellen .....	2
2.2. Arbetets karaktär .....	2
2.3. Arbetsmiljö .....	3
2.4. Generation Z .....	4
2.5. Generation Z och arbetsmiljö.....	5
2.6. Sjukfrånvaro.....	7
2.7. Sammanfattning av teoretisk referensram .....	8
<b>3. Metod .....</b>	<b>9</b>
3.1. Metodval .....	9
3.2. Urval och avgränsningar .....	10
3.3. Datainsamlingsmetod.....	11
3.4. Analysmetod .....	12
3.5. Trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet.....	13
3.6. Forskningsetiska aspekter .....	15
<b>4. Resultat och analys .....</b>	<b>16</b>
4.1. Stödande faktorer för att må bra på arbetsplatsen.....	16
4.2. Upplevelser av telefonrådgivning som yrke .....	19
4.3. Utmaningar i arbetsmiljön .....	22
4.4. Sjukfrånvarokultur .....	25
<b>5. Diskussion .....</b>	<b>29</b>
5.1. Resultatdiskussion.....	29
5.2. Metoddiskussion .....	31
5.3. Bidrag, brister och vidare forskning .....	33

**Referenser**

**Bilagor**

# 1. Inledning

Generation Z är den senaste generation att äntra arbetsmarknaden och kommer att vara betydelsefull för arbetskraften framöver (Olsson et al., 2023; Tinnerholm et al., 2023). Forskning visar på att generationen tar sig an arbetslivet med värderingar och förväntningar på arbetsmiljön som skiljer sig från tidigare generationer. Organisationer står därmed inför utmaningar att förstå och tillgodose generation Z:s behov för att skapa goda förutsättningar och trygga organisationens framtid (Nguyen et al., 2022; Pichler et al., 2021). Forskning visar en trend att generation Z lever inte för att jobba utan jobbar för att leva där utmaningen för organisationer består av att möjliggöra balansen mellan privatliv och arbetsliv (Pichler et al., 2021). För att trygga, tillgodose och förebygga ohälsa i arbetsmiljön behöver organisationer arbeta aktivt med både den psykiska, fysiska och organisatoriska arbetsmiljön (Arbetsmiljölagen, SFS1977:1160). Ett främjande arbetsmiljöarbete, i syfte att skapa en god och hälsosam arbetsplats, är av största vikt då den vanligaste orsaken till sjukfrånvaro bland unga medarbetare i åldersgruppen 19 – 29, beror på psykisk ohälsa (Tinnerholm et al., 2023) Arbetets karaktär inom telefonrådgivande yrken har enligt tidigare forskning visats ge en ökad risk till sjukfrånvaro (Deery et al., 2010). En norm i samhället är att unga medarbetare förväntas vara friska och starka i starten av arbetslivet och blir sällan tagna på allvar när de påtalar sjukdom och en känsla av ohälsa (Olsson et al., 2023; Tinnerholm et al., 2023). Med stöd av tidigare forskning (Pichler et al., 2021; Tinnerholm et al., 2023; Olsson et al., 2023) har personalavdelningen (HR) en viktig funktion att tillsammans med chefer och medarbetare skapa förutsättningar för en arbetsplats som tillgodoser behovet från flera generationer, genom att främja mångfald och utveckla generationsskiftande team. HR bör därför driva arbetet mot en inkluderande arbetskultur och en främjande arbetsmiljö för att minska sjukfrånvaro. Därför ser vi ett behov av att få en ökad förståelse för hur organisationer kan skapa en hälsosam och hållbar arbetsmiljö för generation Z utifrån medarbetarens upplevelser.

## 1.1. Syfte

Syftet med denna studie är dels att få en ökad förståelse för hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels att få en ökad kunskap om vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro.

## 2. Teoretisk referensram

*I detta avsnitt presenteras relevant teori och tidigare forskning. Inledningsvis redogörs för hur den teoretiska referensramen i relation till arbetets karaktär kan förklaras inom området arbetsmiljö. Fortsättningsvis redogörs för generation Z och hur generationen upplever sin arbetsmiljö relaterat till sjukfrånvaro och avslutningsvis förs en sammanfattning av den teoretiska referensramen.*

---

### 2.1. Krav, kontroll- och stödmodellen

Krav, kontroll – och stödmodellen är en väletablerad modell och fungerar som en ram för att förstå hur olika aspekter i arbetsmiljön påverkar medarbetarnas välbefinnande på arbetsplatsen (Karasek & Theorell, 1990). Vid obalans mellan krav, kontroll och stöd i arbetet leder det till en ökad risk för negativa hälsoeffekter. Kravet på långa arbetsdagar och små möjligheter till att ta paus har en betydande effekt som påverkar sjukfrånvaron utifrån medarbetarens perspektiv (Olsson et al., 2023). Utöver dessa effekter påverkar även känslan över att alltid vara tillgänglig genom att ständigt behöva kontrollera mejlen och svara i telefonen. Generation Z uttrycker en önskan om att få verktyg och hjälp med att sätta gränser över vad som är en rimlig arbetsbörda (Olsson et al., 2023). För att minska sjukfrånvaron behöver medarbetarna få högre kontroll över att bestämma och planera sin arbetsdag utifrån schemaläggning, arbetstid, semester och en acceptans för att göra misstag samt en önskan om delaktighet i beslutsfattande (Aronson et al., 2018; Klevanger et al., 2023; Tinnerholm et al., 2023). Det är även viktigt att ta hänsyn till de känslomässiga kraven då de kan påverka graden av sjukfrånvaro (Aronson et al., 2018). Vid låg kontroll över sin arbetsdag finns risk att medarbetaren använder sjukfrånvaro som en strategi för att få möjlighet till återhämtning och bibehålla sin hälsa (Aronson et al., 2018; Hultin et al., 2011). Utöver den psykosociala arbetsmiljön belyser forskning vikten av individens möjlighet till att påverka arbetsmiljöns utformning som en del i individens personliga kontroll vilket är grundläggande för att uppnå välbefinnande på arbetsplatsen (Bodin et al., 2014; Mauss et al., 2023).

### 2.2. Arbetets karaktär

Utmaningar som medarbetare inom telefonrådgivande yrken kan ställas inför är exempelvis höga samtalsvolym, kundinteraktioner och tidspress. Telefonrådgivning innebär oftast ett repetitivt och varaktigt arbete som inte bara ökar stress utan även medvetenheten och ett behov av ömsesidigt stöd hos medarbetarna (Deery et al., 2010). Forskning visar att medarbetare inom telefonrådgivande yrken övervakas utifrån prestation och effektivitet som exempelvis antal



besvarade samtal, kvalitet, kundnöjdhet och tiden borta från telefonen (Deery et al., 2010). Genomgående har medarbetare inom telefonrådgivande yrken liten kontroll över sin arbetsdag. För att hantera de höga kraven som ställs under en arbetsdag förklarar Deery et al. (2010) att medarbetarna utvecklar olika strategier, där sjukfrånvaro kan vara en strategi för att hantera arbetsintensiteten. Där relationer mellan kollegor och stödet från ledningen är en avgörande del för att minska stress och öka välbefinnandet (Deery et al., 2010). Fernando et al. (2020) förklarar vikten av att stärka ett psykologiskt kapital vilket innebär att bringa hopp, öka självförtroendet, skapa en känsla av optimism och strategier för att hantera svårigheter och motgångar. Stöd från högsta ledningen är viktigt för att skapa en stödjande arbetskultur som främjar sociala relationer. Detta förbättrar medarbetarens prestationer och välbefinnande. Vid avsaknad av det sociala stödet mellan kollegorna och ledningen kan de orsaka en känsla av ökad stress och minskad förmåga att hantera arbetskraven (Deery et al., 2010).

Genom att stödja och främja det psykologiska kapitalet kan organisationer minska effekterna av höga arbetskrav som kan skapa en god och hälsosam arbetsmiljö. Forskning bekräftar att medarbetare med högt psykologiskt kapital är bättre rustade för att hantera den stress som uppstår från kraven i arbetet och andra risker på arbetsplatsen (Fernando et al., 2020). Medarbetare tvingas ge uttryck för känslor de inte känner exempelvis att bemöta kunder med att vara vänlig och glad trots en känsla av ilska och frustration i samband med svåra samtal. Detta kan leda till en känsla av att inte vara sann mot sig själv och bidra till känslomässig dissonans vilket kan resultera i ångest och utbrändhet (Deery et al., 2010). En av de vanligaste strategierna för att hantera de känslomässiga påfrestningarna i jobbet är att anmäla sjukfrånvaro, där det är fastställt att känslomässig utmattning främst kan uppstå i arbetssituationer med höga arbetskrav. För att hantera de höga arbetskraven så skapas en legitimitet av frånvaro bland medarbetarna och tillsammans bildar de en sjukfrånvarokultur på arbetsplatsen (Deery et al., 2010).

### **2.3. Arbetsmiljö**

Forskning definierar arbetsmiljön olika, men huvudsakligen utifrån två dimensioner vilket innefattar fysiska och sociala arbetsförhållanden (Nguyen et al., 2022). Den definitionen kan dock anses ge en för snäv bild av det vida begreppet arbetsmiljö. Utifrån arbetsmiljöverkets (2023) beskrivning innehåller arbetsmiljön flera olika områden; fysiskt i form av arbetsplatsens utformning, organisatoriskt vilket innebär arbetets organisering, kommunikation, den sociala arbetsmiljön med samspelet mellan individerna samt beslutsfattande. Arbetsmiljön påverkar på

olika nivåer utifrån individ, grupp och organisation (Arbetsmiljöverket, 2023). Begreppen organisatorisk och social arbetsmiljö förklaras olika utifrån förhållanden mellan organisationens förutsättningar och individen.

Förhållanden som påverkar medarbetaren innefattar materiella, social och organisatoriska resurser som behövs på arbetsplatsen för att hantera kraven som ställs på individen för att skapa hälsa, förebygga ohälsa och går under samlingsbegreppet psykosocial arbetsmiljö (Eklöf, 2017). Arbetsmiljölagen (SFS1977:1160) har till syfte att förebygga ohälsa, främja hälsa samt förebygga olycksfall i arbetet. Detta för att främja en god och säker arbetsmiljö utifrån individuella behov genom att säkerhetsställa en tillfredsställande arbetsmiljö. Arbetstagaren ska ges möjlighet att påverka utformningen av den egna arbetsmiljön. Vidare ska arbetet innehålla variation och främja sociala kontakter samt att starkt styrt och bundet arbete ska undvikas. Slutligen ska det finnas möjlighet till yrkesmässig samt personlig utveckling (Arbetsmiljölagen, 1977).

Arbetsgivaren har det övergripande arbetsmiljöansvaret och kan finna stöd i arbetsmiljöverkets föreskrift om systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) (AFS 2001:1). Det dagliga arbetsmiljöarbetet ska planeras och utföras utifrån ett främjande perspektiv samt den organisatoriska och sociala arbetsmiljö (OSA) (AFS 2015:4) där arbetsgivaren arbetar för att främja en god och hälsosam arbetsplats (Arbetsmiljöverket, 2015). Individens möjlighet till att arbeta ett helt arbetsliv går under begreppet hållbart arbete. Det handlar om att arbetsgivaren ska minska risken för ohälsa i arbetslivet och möjliggöra en balans mellan arbete, fritid och avkoppling, det vill säga skapa ett hållbart arbete (Regeringskansliet, 2018).

## **2.4. Generation Z**

Generationer definieras utifrån en grupp individer födda under samma tid som präglas av rådande normer i samhället som i sin tur skapar och formar den gemensamma kulturen (Borg et al., 2023; Popaitoon, 2022). Dessa gemensamma upplevda erfarenheter bidrar till generationens attityder, personligheter, värderingar och förväntningar på arbetet (Popaitoon, 2022).

Generation Z födda mellan åren 1995 och 2010 är den senaste generation att äntra arbetsmarknaden (Borg et al., 2023; Nguyen et al., 2022; Pichler et al., 2021). Generationen har präglats in i den digitala eran med en stor tillgänglighet till kunskap om omvärlden och har

bidragit till att de värnar om individuella rättigheter, lika möjligheter, integritet, samhälle, miljö och ekonomi (Popaitoon, 2022). Vidare förklarar Nguyen et al., (2022) att generation Z upplever oro över hur digital användning påverkar sociala interaktioner inom organisationen.

Tidigare forskning belyser att generation Z:s unika egenskaper behöver värnas och tas om hand för att skapa goda förutsättningar för att nå organisationens mål (Nguyen et al., 2022). Utöver dessa utmaningar belyser Borg et al. (2023) att generationen med sina digitala färdigheter är mer rustade och medvetna om den individuella förmågan att skapa förändringar och se möjligheter (Borg et al., 2023). Utöver en önskan om att kommunicera digitalt och en vilja att vara delaktiga i beslutsfattande, värdesätter generationen balansen mellan arbete och privatliv (Borg et al., 2023; Nguyen et al., 2022). Vidare uttrycker generationen inga hinder för att byta arbetsplats till den organisation som visar genuint intresse, får dem att känna sig speciella och inte bara som vem som helst (Nguyen et al., 2022).

### **2.5. Generation Z och arbetsmiljö**

Resultatet av flera studier visar att medarbetare från generation Z likt tidigare generationer värdesätter den psykosociala arbetsmiljön högre än den fysiska (Borg et al., 2023; Nguyen et al., 2022; Popaitoon, 2022; Waworuntu et al., 2022). Forskning visar att arbetsmotivation och tillfredsställelse nås genom tydliga instruktioner, kompetensutveckling, meningsfullt arbete, feedback och personlig återkoppling, balans mellan arbetsliv och privatliv samt lärande och utveckling (Borg et al., 2023; Nguyen et al., 2022; Pichler et al., 2021; Popaitoon, 2022). Vidare bör arbetet upplevas tillfredställande och utföras i en glad och social atmosfär i kombination med en lojal och respektfull anda mellan kollegor där samarbete går före konkurrens i arbetsgruppen.

Forskning visar att den psykosociala arbetsmiljön värderas högre än den fysiska men generation Z uppskattar även en god fysisk arbetsmiljö, den kan dock inte kompensera för dåliga relationer mellan kollegor och en känsla av att må bra på arbetsplatsen (Nguyen et al., 2022; Pichler et al., 2021). Forskning förklarar att personlig tillväxt och lärande värderas högre än ekonomisk kompensation och är avgörande för generationens arbetsmotivation och tillfredsställelse. Belöningsystem är dock en viktig motivationsfaktor men ska ej generera i löneincitament utan i stället skapa möjlighet till kompetensutveckling inom organisationen (Waworuntu et al., 2022). Generation Z värderar utöver detta att uppnå en balans mellan arbetsliv och privatliv för att skapa motivation, arbetstillfredsställelse och minska risken till frånvaro (Nguyen et al.,

2022; Waworuntu et al., 2022). Generationen vill frångå det traditionella arbetssättet med att arbeta åtta timmar om dagen fem dagar i veckan. Värdefullt är att åstadkomma en känsla av flexibilitet under arbetsdagen (Nguyen et al., 2022). Borg et al. (2023) och Nguyen et al. (2022) belyser i sin forskning att organisationer som erbjuder flexibilitet, skapar positiv arbetskultur och prioriterar hälsa belönas med ökad arbetstillfredsställelse och motivation hos sina medarbetare inom generationen.

Forskning visar att flertalet arbetsgivare har svårigheter med att möjliggöra en balans mellan arbete och privatliv där oförutsedda schemaändringar ökar stressen och försvårar balansen. För att främja och underlätta detta bör organisationer möjliggöra till att byta arbetsmiljö samt skapa delaktighet i schemaplaneringen, vilket kan ge förutsättningar för en hälsosammare arbetsmiljö (Borg et al., 2023; Nguyen et al., 2022). Generation Z är inte oroliga över att förlora sin anställning, upplever de inte att arbetsuppgifterna ger dem tillfredsställelse söker dem sig om efter annat arbete (Waworuntu et al., 2022). En upplevelse av meningsfullhet i arbetet bidrar till en önskan att stanna kvar i organisationen (Popaitoon, 2022). Resultatet av Popaitoon (2022) går i linje med forskning av Borg et al. (2023) där arbetsuppgifterna bör utformas så att medarbetarnas individuella förmågor och färdigheter tas till vara. Waworuntu et al. (2022) förklarar att mer än hälften av medarbetare inom generation Z önskar att arbetsgivaren anstränger sig och visar uppskattning över utfört arbete, detta för att öka deras motivation och minska risken till sjukfrånvaro. Generationen bekräftar att när dem uppnår en känsla av tillfredsställelse över utfört arbete leder det till ökad effektivitet (Waworuntu et al., 2022).

Utöver ovanstående resonemang förväntar generationen sig att ledas av en chef som kan integrera, skapa relationer och ger känslomässigt stöd i form av ett mentorskap som kan hitta lösningar utifrån nya perspektiv. En chef bör fungera både som en mentor i frågor kring det professionella arbetslivet, och som en stöttande funktion likt en föräldraroll där personliga frågor kan lyftas (Waworuntu et al., 2022; Borg et al., 2023). För att skapa en hälsosam arbetsplats bör organisationen förstå och acceptera känslan över att vara ny på jobbet där det kan finnas kunskapsluckor hos de nya medarbetarna (Borg et al., 2023; Waworuntu et al., 2022). Resultatet går i linje med Karasek och Theorells (1990) krav, kontroll- och stödmodell som förklarar förhållandet mellan kraven som medarbetaren ställs inför, grad av kontroll medarbetare har för att hantera arbetet samt de stöd som medarbetaren har att tillgå och hur balansen mellan krav, kontroll- och stöd påverkar arbetsmiljön.

## 2.6. Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro är ett begrepp som nyttjas varje gång en medarbetare anmäler sig sjuk oavsett längd och grad, där medarbetaren väljer att antingen sjukanmäla sig eller att gå till jobbet trots en viss grad av ohälsa (Hultin et al., 2011). Tidigare studier visar även att psykosociala arbetsrelaterade orsaker ökar risken till sjukfrånvaro, vilket synliggör att arbetsmiljön har en påverkan på medarbetares hälsa och bör uppmärksammas (Bodin et al., 2014; Hultin et al., 2011). Generation Z står inför utmaningar vid intågande på arbetsmarknaden och har nästan hälften så stor risk att drabbas av arbetsrelaterad psykisk ohälsa än andra generationer (Olsson et al., 2023; Tinnerholm et al., 2023). Generationen har innan de äntrar arbetslivet en benägenhet att belastas av psykisk ohälsa i form av ångest, depression och stress (Tinnerholm et al., 2023; Pichler et al., 2021). Därför menar Tinnerholm et al. (2023) att flertalet av medarbetare från generation Z äntrar arbetslivet med nedsatt förmåga att kunna hantera brister i organisationens arbetsmiljö. Vanliga orsaker utifrån chefens perspektiv som leder till sjukfrånvaro för unga medarbetare är höga prestationskrav på sig själva, påverkan av privatliv, svårigheter att hantera yrkesmässiga utmaningar samt krav på att gå in i arbetet med redan nedsatt psykisk hälsa (Tinnerholm et al., 2023). I motsats till chefens perspektiv visar forskning att sjukfrånvaro enligt medarbetarna framför allt utgörs av en stressig arbetsituation, osäkerhet inför nya arbetsuppgifter och konflikt mellan chef och kollegor (Hultin et al., 2011; Olsson et al., 2023).

Öppna kontorslandskap medför en högre andel sjukfrånvaro i jämförelse med medarbetare som arbetar på enskilt kontor (Bodin et al., 2014; Mauss et al., 2023). En förklaring till detta kan vara att medarbetare i öppna kontorslandskap utsätts för störningar i form av höga ljud, buller, höga röster och telefonsamtal. Detta resulterar ofta i att medarbetare behöver arbeta övertid för att få sina arbetsuppgifter utförda och för att finna återhämtning (Mauss et al., 2023). Chefer förutsätter att medarbetarna ska anpassa och ta ansvar över att det finns en balans mellan arbetsliv och privatliv, för att inte riskera att privatlivet tar för stort utrymme och påverkar arbetslivet negativt (Tinnerholm et al., 2023). Resultatet från flertalet studier visar att det finns olika anledningar till sjukfrånvaro som återfinns på både individ, organisation och samhällsnivå. Vidare visar även tidigare forskning att sjukfrånvaro skiljer sig mellan könen, där kvinnor tar ett större ansvar än männen samt att kvinnor har en högre grad av sjukfrånvaro relaterat till psykisk ohälsa. Kvinnor upplever sig behöva prestera mera för likvärd uppskattning jämfört med männen vid likställt utfört arbete, i motsats till männen som upplever en hårdare

attityd i bemötandet från chefen (Olsson et al., 2023; Tinnerholm et al., 2023). Därav är det av vikt att chefer har en förförståelse till orsaken varför unga medarbetare väljer att anmäla sjukfrånvaro. Forskning visar att det finns en svårighet som chef att få svar på orsaken till sjukfrånvaro utifrån att våga utmana och ställa dom svåra frågorna till medarbetaren. Medarbetaren upplever i sin tur att det är svårt att berätta om orsaken till sjukfrånvaron. Sjukfrånvaro behöver alltid behandlas individuellt och är i behov av ett personlig bemötande (Klevanger et al., 2023; Tinnerholm et al., 2023).

### **2.7. Sammanfattning av teoretisk referensram**

Sammanfattningsvis indikerar tidigare forskning att arbetsmiljön har en central betydelse för generation Z:s hälsa, arbetsprestation och risk för sjukfrånvaro likt tidigare generationer (Nguyen et al., 2022). Forskningen antyder att generation Z:s syn på arbete och arbetsmiljö skiljer sig från tidigare generationer på arbetsmarknaden. Generation Z värdesätter individuella rättigheter, lika möjligheter, integritet, samhälle, miljö och ekonomi (Popaitoon, 2022).

Forskning visar att generation Z värderar den psykosociala arbetsmiljön högre än den fysiska (Borg et al., 2023; Nguyen et al., 2022; Popaitoon, 2022). Där faktorer som tydliga instruktioner, balans mellan arbete och privatliv, lärande och utveckling, samt feedback och personlig återkoppling är viktigt för medarbetarnas trivsel på arbetsplatsen (Borg et al., 2023; Nguyen et al., 2022; Pichler et al., 2021; Popaitoon, 2022; Waworuntu et al., 2022). Medarbetarna söker efter arbetsplatser som erbjuder flexibla arbetstider och prioriterar deras hälsa (Borg et al., 2023; Nguyen et al., 2022). Orsakerna till sjukfrånvaro kan ha sitt ursprung i arbetsmiljön där psykosociala faktorer såsom låg kontroll över arbetsdagens struktur, höga prestationskrav, stress och konflikt mellan kollegor och chefer ökar risken för sjukfrånvaro (Hultin et al., 2011; Karasek & Theorell, 1990; Olsson et al., 2023; Tinnerholm et al., 2023). Vidare är det viktigt att notera att höga krav kan leda till känslomässig utmattning och skapa en sjukfrånvarokultur på arbetsplatsen (Deery et al., 2010).

### 3. Metod

*I detta avsnitt presenteras de metodologiska utgångspunkterna till studien. Inledningsvis ges en redogörelse för metodval, urval och avgränsningar datainsamlingsmetod och analysmetod. Vidare beskrivs trovärdighet och tillförlitlighet samt forskningsetiska aspekter.*

---

#### 3.1. Metodval

Syftet med denna studie är dels att få en ökad förståelse för hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels att få en ökad kunskap om vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro. Studien vilar på en kvalitativ metod som gav möjlighet att studera respondenternas subjektiva tolkningar och upplevelser. Metoden gav vägledning och möjlighet att undersöka generation Z utifrån mångfald av respondenternas perspektiv och tolkningar av arbetsmiljön (Langemar, 2008). Med en förförståelse om att samtliga respondenter besitter olika nivåer på kunskap baserat på individuella förutsättningar kan empirin vara färgad av respondenternas subjektiva upplevelser.

Langemar (2008) förklarar att kvalitativ metod vilar på att förstå verkligheten utifrån en helhetssyn där vetenskapsfilosofin uppfattar världen olika. Med inspiration från hermeneutik, som är en kärna i kvalitativ forskning enligt Allwood och Eriksson (2021), tillämpades metoden för att förstå och tolka respondenternas handlingar och upplevelser. Med hjälp av hermeneutiken gavs en möjlighet till att få insikt i generations Z:s livsvärld i ett försök att nå ett helhetsperspektiv (Allwood & Eriksson, 2021). Ett abduktivt förhållningssätt tillämpas för att tolka empirin med hjälp av teori och tidigare forskning, vilket gav en djupare förståelse av studerat fenomen (Alvehus, 2013).

För att uppnå studiens syfte har inspiration tagits av empirisk fenomenologi för att fånga det unika i individens upplevelser, vilket möjliggjorde till att förstå respondenternas upplevelser i relation till tidigare forskning (Szklarski, 2004). Empirisk fenomenologi underlättade den cirkulära processen och möjliggjorde att röra sig fritt mellan teori, process och analys likt det abduktiva förhållningssättet. Studiens cirkulära process kan exemplifieras utifrån att syftet har bearbetats om under studiens gång. Exempelvis har frågeställningarna förkastats och i stället förenats i ett syfte. Processen möjliggjorde till att utöka den teoretiska referensramen efter inhämtning av empiri. Metoden är flexibel inom sitt användningsområde då den kan appliceras på både större och mindre studier (Aspers, 2009). Eftersom syftet var att skapa en ökad förståelse genom att

studera upplevelser hos respondenterna utformades metoden med inspiration utifrån empirisk fenomenologi och Aspers (2009) sjustegsmodell (Tabell 1). Metoden beskrivs vara praktiskt användbar för kvalitativa studier och har som utgångspunkt att ta hänsyn till respondenternas perspektiv. Det vill säga att studera valt fenomen utifrån respondenternas upplevelser för att sedan tolka deras upplevelser med hjälp av tidigare forskning (Aspers, 2009).

Tabell 1. En schematisk tabell över hur vi inspirerats av empirisk fenomenologi och Aspers (2009) sjustegsmodell.

Steg	Utförandet
I	Skapade oss en förståelse över valt studerat fenomen, genom upprättande av en teoretisk referensram som resulterade i ett syfte utifrån identifierad kunskapslucka.
II	Test intervju genomfördes för att förankra intervjuguiden.
III	Vidareutveckling av teoretisk referensram.
IV	Semistrukturerade intervjuer utfördes.
V	Tematisk analys med inspiration från Braun och Clark (2006).
VI	Ej utfört relaterat till tidsbrist.
VII	Förening av teori och empiri.

### 3.2. Urval och avgränsningar

Första steget i urvalsprocessen genomfördes med hjälp av ett bekvämlighetsurval vilket beskrivs och tillämpas utifrån att organisationer har lämnat förslag på kursrummet för personal- och arbetslivsprogrammet över forskningsområden som organisationerna önskar få studerat. Enligt Alvehus (2013) lämpar sig ett bekvämlighetsurval när det finns begränsat tid och resurser till att utföra en studie. Därefter valde vi strategiskt ut en organisation utifrån eget intresse, vilket likställs med ett strategiskt urval som utgår från att ge svar åt den forskningsfrågan som ställs enligt Alvehus (2013). Valt ämne och generation var redan förutbestämd av organisationen. Kontakt togs med HR inom vald stor privat organisation i Sverige. HR förmedlade kontakten vidare till samtliga 32 respondenter i form av ett informationsbrev innehållande studiens syfte. Efter detta valdes de åtta respondenterna som stod längst upp på listan ut av oss till att medverka vid en intervju förenligt med Brymans (2018) beskrivning av strategiskt handplockat urval. De åtta respondenterna som deltog i studien var tillsvidareanställda och födda inom åldersgruppen som tillhör generation Z och tillhörde den yngre delen av generationen. Respondenterna bestod av fem kvinnor och tre män. Samtliga



respondenter hade erfarenhet av telefonrådgivande yrken och hade anmält sjukfrånvaro vid något tillfälle det senaste året. Ovannämnda val av organisation och respondenter baserades på studiens storlek och tidsbegränsning. Ett heterogent urval eftersträvades för att uppnå en ökad förståelse av det undersökta fenomenet. Inga begränsningar förekom utifrån kön och bakgrund, vilket bidrog till en mer heterogen undersökningsgrupp som resulterade i en ökad bredd och ett representativt resultat (Langemar, 2008).

### 3.3. Datasamlingsmetod

Datasamlingen i studien bestod av att förstå första ordningens konstruktion vilket innebär att individer skapar och upprätthåller sociala strukturer i vardagen genom sina handlingar och interaktioner (Aspers, 2009). Första ordningens konstruktion uppnåddes genom semistrukturerade intervjuer som gav möjlighet till att få fylliga svar från respondenterna. I syfte dels att få en ökad förståelse för hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels att få en ökad kunskap om vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro. I en önskan om att få en följsamhet likt Trost (2010) utgick intervjuerna ifrån en intervjuguide (*Bilaga 4*) med fyra kontrollfrågor och 12 efterföljande öppna frågeställningar som tillät respondenterna att svara på frågorna med sina egna ord.

Vi utförde intervjuerna via ett videokonferensprogram (teams) under samtliga intervjuer deltog två intervjuare och en respondent, vilket ökade möjligheten till att fånga generation Z:s personliga upplevelser. Intervjustrukturen inspirerades av Johannessen et al. (2020) som betonar vikten av att redan vid intervjuens inledande frågor skapa en relation uppbyggd på tillit för att i slutet av intervjun få förutsättningar till att ställa de svåra frågorna. Fördelarna med att intervjuerna utfördes via teams var att det bidrog till att minska intervjuareffekten (Langemar, 2008). Även tidigare forskning visar på positiva upplevelser av att använda videokonferensprogram vid intervjuer (Rydell & Stormans, 2023).

För att säkerhetsställa kvalitén på frågorna i intervjuguiden samt kvalitén på ljud och bild utfördes en provintervju med en anonym testpilot inom åldersspannet för generation Z. Samtliga intervjuer tog mellan 45 – 60 minuter, det upplevdes vara en rimlig tid att avsätta för att avvika från arbetet och delta i intervjun på arbetstid i likhet med Trost (2010). Det blev möjligt att planera in och genomföra intervjuerna i god tid med hjälp av en engagerad HR avdelning. HR deltog i planeringen med att ta fram mejladresser på samtliga medarbetare som arbetar på kundtjänst med telefonrådgivning och tillhörde generation Z. Muntligt samtycke

inhämtades i samband med att intervjuerna spelades in på ljudfil, där samtliga intervjuer spelades in på två ljudfiler för att säkerställa att ingen data gick förlorad. Ljudfilerna användes sedan som ett verktyg vid transkriberingen. Vi deltog båda två vid intervjuerna, en ställde frågorna och den andra förde anteckningar samt hjälpte till med att ställa följdfrågor för att säkerställa att få djupa och fylliga svar från respondenterna. Då det är en fördel att båda två deltar vid intervjuerna för att uppnå en ökad mängd information och förståelse (Trost, 2010). Ansvaret fördelades jämnt mellan oss under de åtta intervjuerna och samtliga intervjuer utfördes enligt strukturen i intervjuguiden (*Bilaga 4*). Därav utfördes samtliga intervjuer likvärdigt och påverkade därmed inte studiens pålitlighet. Även om vi inte helt kan säkerställa att respondenterna gav sanningsenliga svar gavs respondenterna möjlighet att utveckla sina svar med hjälp av de fördjupningsfrågor som ställdes löpande under intervjuens gång. Detta bidrog till ökad trovärdighet i studien, då utrymme gavs att ge konkreta exempel från respondenternas upplevelser av arbetsmiljön och sjukfrånvaro (Trost, 2010).

### **3.4. Analysmetod**

Analysmetoden innebar att upprätta det Aspers (2009) belyser andra ordningens konstruktion vilket utfördes med hjälp av en tematisk analys i enlighet med Braun och Clarke (2006). Den tematiska analysen innehåller *sex steg* och kan användas för att analysera både mindre och större data. I analysen togs inspiration av både Braun och Clarke (2006) och empirisk fenomenologi av Aspers (2009). Metoden är användarvänlig och enkel att förstå även för forskare med grund erfarenhet av kvalitativ forskning. En schematisk tabell upprättades över hur den tematiska analysen genomfördes med inspiration av Braun och Clarke (2006) (Tabell 2). Metoden är flexibel och det tydliga stegen underlättar att utföra analysen systematiskt. Vidare ger metoden en helhetsbild, ett strukturerat arbetssätt och kan öka tillförlitligheten samt objektiviteten i studiens resultat. Innan analys och databearbetning påbörjades fastställde vi vad som skulle klassificeras som ett tema (Braun & Clarke, 2006). Samtliga teman som valdes ut skulle på ett tydligt sätt identifieras utifrån att det återfanns hos majoriteten av respondenterna samt upplevas betydelsefulla för dem. Teman som återfanns skulle även svara an till studiens syfte.

*Första steget* i tematiska analys enligt Braun och Clarke (2006) var att bekanta sig med transkribering där vi gemensamt läste igenom materialet. Genom detta säkerställdes att båda två uppfattat materialet likvärdigt och att inga viktiga upplevelser gick förlorat. I *andra steget* utvecklades tankar om data och en kodning av datamaterialet skedde systematiskt och

dokumenterades i ett Excelldokument. Kodning genomfördes även med hjälp av våra egna anteckningar som upprättades under intervjuerna. I detta steg upprättades också en gemensam loggbok där dokumentation redogjordes över processens gång och tydliggjorde tankar, ord och idéer. Vidare till det *tredje steget* där kodningen sorteras utifrån tänkbara teman. Sorteringen av koderna genomfördes med hjälp av färgpennor genom att stryka under gemensamma teman som framkommit. *I det fjärde steget* granskades identifierade teman för att säkerställa deras meningsfullhet och relevans i relation till studiens syfte. Ljudfilerna lyssnades om för att säkerställa vad som framgått vid intervjuerna. *I det femte steget* beskrevs varje tema i detalj och namngavs med en beskrivande titel för att fånga essensen som relaterade till det insamlade datamaterialet. *I den sjätte och slutgiltiga steget* presenterades fyra teman: *Stödjande funktioner för att må bra på arbetsplatsen, upplevelser om telefonrådgivning som yrke, utmaningar på arbetsplatsen och sjukfrånvarokultur*. I detta steg gavs möjlighet att förena och analysera resultatet tillsammans med tidigare teori. Här upptäcktes att det teoretiska ramverket var i behov av utveckling för att möjliggöra analys av resultatet. Därav söktes ytterligare två artiklar fram med fokus på telefonrådgivande yrke, därefter kunde analysen färdigställas.

Tabell 2. En schematisk tabell över hur den tematiska analysen har genomförts inspirerad av Braun och Clarkes (2006).

Steg	Utförande
I	Insamlat datamaterial lästes igenom.
II	Kodning av materialet genomfördes med hjälp av egna anteckningar, Excelldokument och loggbok.
III	Kodningen sorteras ut till tänkbara teman med hjälp av färgpennor.
IV	Teman granskades utifrån studiens syfte. Vi återgick även till ljudfilerna ytterligare en gång.
V	Teman namngavs.
VI	Teman förenades tillsammans med teori, ytterligare teori söktes fram för att kunna analysera resultatet.

### 3.5. Trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet

Trovärdighet, överförbarhet och pålitlighet är mått på hur trovärdigt och tillförlitligt resultat är. Då kvalitativ forskning påverkas av den kontexten där studien genomförs, vilket bidrar till att resultat inte kan generaliseras till en större population. Trovärdigheten bedöms utifrån hur väl resultatet stämmer överens med verkligheten (Bryman, 2018). Trovärdigheten har säkerställt utifrån de forskningsetiska principerna där respondenterna kommer få ta del av

det slutgiltiga resultatet för att bekräfta att tolkning av verkligheten är uppfattad på ett korrekt sätt i enlighet med Bryman (2018).

Ytterligare åtgärder som vidtagits för att öka studiens trovärdighet var att både observatör och intervjuare närvarade under samtliga intervjuer. Det inspelade materialet har transkriberats ordagrant för att säkerställa att empirin har uppfattats på ett korrekt sätt. Överförbarheten innebär att skapa beskrivningar, tolkningar, begrepp och förklaringar på ett annat område än det undersökta (Bryman, 2018). I ett försök att uppnå en överförbarhet eftersträvades fylliga och täta beskrivningar av respondenternas upplevelser genom att följdfrågor ställdes som gav dem möjlighet att utveckla sina svar. För att försäkra oss att respondenternas svar uppfattades på ett korrekt sätt. En nackdel med åtta intervjuer är att det kan finnas en risk att inte en fullständig bild över fenomen som studeras har uppnåtts. Tidsaspekten har fått vara vägledande för val av antal intervjuer.

I en strävan efter att uppnå trovärdigheten i studien har ett transparent förhållningsätt antagits genom forskningsprocessens alla delar. Ytterligare åtgärder som beaktades var ett noggrant och väl genomarbetat metodavsnitt där metoden beskrivs på ett så öppet och detaljerat sätt som möjligt, för att möjliggöra för andra att genomföra en studie på liknande sätt. Svårigheten med kvalitativ forskning är att data inte samlas in på ett strukturerat sätt, utan är beroende av kontext och respondentens upplevelse av den egna verkligheten enligt Bryman (2018).

För att uppnå objektivitet har vi försökt att förhålla oss opartiska genom att inte låta våra egna värderingar påverka analysen genom att eftersträva en transparens och ett kritiskt förhållningssätt genom hela forskningsprocessen. Hänsyn togs till att vi båda har erfarenheter från telefonrådgivning utifrån människovårdande yrke vilket kan ha försvårat objektiviteten, vilket kan likställas med Allwood och Erikson (2021) förklaring av begreppet objektivitet. Vi ser att vår förförståelse även kan ses som en styrka då det kan bidra med en ökad förståelse över studerat fenomen och ge djupare tolkning av data (Allwood & Erikson, 2021)

### 3.6. Forskningsetiska aspekter

Vi har beaktat *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitet* samt *nyttjandekravet* utifrån de forskningsetiska aspekterna för att ta hänsyn till och skydda olika intressen och värden. *Informationskravet* uppfylldes genom att deltagarna i studien fick ta del av ett informationsbrev innehållande uppgifter om syfte, tillvägagångsätt och att deltagandet var frivilligt samt kunde avbrytas när som helst under studiens gång, utan konsekvenser. Ingen information undanhölls som eventuellt kunde påverka respondenternas deltagande i enlighet med Vetenskapsrådet (2002).

När det gäller *samtyckeskravet* uppfylldes det genom att deltagarna gav sitt samtycke för att delta. Samtycket inhämtades skriftligt tillsammans med informationsbrevet och muntligt vid start av inspelningen av intervjun (Langemar, 2008). Kravet om *konfidentialitet* beaktades genom att datamaterialet avidentifierades, anonymiserades, sparades med lösenord på personliga datorer. Materialet var endast tillgängligt för oss som arbetade med studien. Utifrån ovan nämnda forskningsetiska aspekter presenterades ett resultat som skyddade respondenternas anonymitet och förhindrade att läsare kan förstå vem som har sagt vad i det slutgiltiga resultatet (Langemar, 2008).

Högskolan Dalarna ansvarade för behandlingen av personuppgifter i samband med studien. Respondenterna delgavs information om att personuppgifter hanterades enligt dataskyddsförordningen (GDPR). Det slutgiltiga resultatet kommer att presenteras i form av en kandidatuppsats vid Högskolan Dalarna och delges till handledare, examiner, studenter i opponentsgruppen samt till respondenterna i undersökningen. Resultat kommer även att presenteras för ledningsgruppen inom vald organisation. För att tillgodose *nyttjandekravet* kommer all insamlad data och eventuella papperskopior makuleras efter att kandidatuppsatsen är godkänd och avslutad. Uppgifter som samlades in får inte användas eller lånas ut för kommersiellt bruk (Vetenskapsrådet, 2002).

## 4. Resultat och analys

*I detta avsnitt presenteras resultaten av den empiriska undersökningen bestående av åtta intervjuer med respondenter som representerar medarbetarperspektivet från generation Z i en stor privat organisation i Sverige. Resultatet är uppdelat i fyra teman utifrån den tematiska analysen: stödjande faktorer för att må bra på arbetsplatsen, upplevelser av telefonrådgivning som yrke, utmaningar på arbetsplatsen, och sjukfrånvarokultur. I varje tema inkluderas en analys av resultatet.*

---

### 4.1. Stödjande faktorer för att må bra på arbetsplatsen

För att skapa oss en förståelse över vad generation Z värdesätter i en god och hälsosam arbetsmiljö är det relevant att ta reda på vad som är viktigt för generationen. Samtliga respondenter beskriver att det kollegiala stödet och relationerna mellan kollegorna är den viktigaste resursen som finns att tillgå under en arbetsdag för att må bra. Majoriteten av respondenterna uttrycker att en stabil och trygg arbetsmiljö är grundläggande för att må bra på arbetet. Detta återspeglas i deras beskrivningar av att få vägledning, feedback och stöd från sina kollegor. Stödet från kollegorna beskrivs av en respondent:

*Jag tycker att kollegorna är det bästa stödet för mig och det finns alltid någon tillgänglig att fråga när jag behöver hjälp. [...] vi har ju bra digitala hjälpmedel också, men för mig och många andra är kollegorna ovärderliga på jobbet.*  
(Respondent 8)

Utöver det kollegiala stödet uppskattas ett öppet klimat där det finns tid att samspela med varandra i arbetsgruppen där det inte spelar någon roll över vilken fråga som ställs. Öppen kommunikation framstår som en gemensam nämnare, där en transparent och respektfull kommunikation skapar ett positivt arbetsklimat och underlättar samarbete. Två respondenter förklarar samspelet mellan kollegorna:

*Jag tycker att det är viktigt med bra arbetskollegor att man kan samarbeta på ett bra sätt utan att behöva gå till jobbet med en klump i magen över att man inte klickar med sina kollegor. [...] för vi är ju här för att göra ett jobb tillsammans.*  
(Respondent 8)

*Kollegorna är viktiga, det är respekten vi visar varandra som gör att det funkar på jobbet. [...] vi bemöter varandra med öppenhet och respekt, även fast man kanske inte har ett jättebra samarbete jämt så är det ändå vissa kollegor som jag vet, [...] kommer att ha kontakt med livet ut. (Respondent 6)*

Efter det kollegiala stödet framhäver flera respondenter betydelsen av digitala resurser och stödsystem, såsom intranätet, digitala handböcker och IT-support, för att hantera tekniska problem och få tillgång till arbetsrelaterad information. Den digitala plattformen kompletterar det kollegiala stödet och är en lättillgänglig resurs för att lösa frågor och problem som kan uppstå under en arbetsdag. Behovet av stöd och resurser kan variera beroende på individuella förutsättningar och tidigare erfarenheter. Flertalet respondenter förklarar att ha tillgång till konkret feedback och tydliga instruktioner förbättrar arbetsprestationen, medan ett fåtal uttrycker behovet av reflektionstid för att utvärdera och förbättra sitt arbete. En respondent beskriver behovet av support:

*Vi kan ju alltid skicka en fråga på teams till varandra. Vi har en gemensam teams grupp som blir som en hjälplinje. Där får vi svaren i chatten. [...] jag funkar som så att jag måste prata med en människa och resonera, för att förstå svaret. För jag har svårt att förstå skrift. Det tar för lång tid för mig att använda teams, jag förstår inte vad kollegorna skriver då. (Respondent 6)*

Majoriteten lyfter också fram betydelsen av stöd och kommunikation från chefer för att skapa en känsla av att må bra på arbetsplatsen. De värdesätter öppenhet och tillgänglighet hos sina chefer för att kunna diskutera frågor och få stöd vid behov. En skillnad som framkommer i resultatet är hur relationen med chefer uppfattas, där flertalet av respondenterna värdesätter en chef med tydligt ledarskap och rak kommunikation, medan andra inte lika tydligt diskuterar sin relation till chefen. Vidare beskriver flertalet respondenter en önskan om att en chef även ska vara stöttande och en trygghet på arbetsplatsen. Relationen till chefen förklaras utifrån en respondent:

*Jag gillar ändå raka rör, det är viktigt. Jag vill inte ha en chef som är lite slapp så där, utan jag tycker att chefen måste kunna ta ansvar men även visa en omtanke*

*till hela arbetsgruppen. Jag värdesätter en chef som är rak och ärlig med ett tydligt ledarskap. [...] om det är någon som betar sig dåligt så är det viktigt att chefen vågar säga till. (Respondent 5)*

Utöver kollegialt stöd och ett stöttande ledarskap framhävs flexibilitet i arbetet av majoriteten och upplevs positivt då det finns en valmöjlighet till att arbeta hemifrån eller på plats. En fördel med att arbeta på plats är tillgängligheten till kollegorna och möjligheten till att lätt få stöd och hjälp. Detta skapar en känsla av självbestämmande och möjlighet att balansera arbete med privatliv. Flertalet av respondenterna uttrycker en svårighet att inte veta när arbetsdagen slutar vid arbete hemifrån. Vid längre perioder av att arbeta hemifrån blir det långsamt och respondenterna upplever minskad motivation. En respondent förklarar möjlighet till flexibilitet i arbetet:

*Det är skönt att varva och få bestämma lite själv om du vill arbeta på plats eller hemifrån. Då kan vi bestämma själva om vi orkar eller inte orkar träffa människor. [...] men att enbart sitta hemma tycker inte jag är så roligt. (Respondent 4)*

Ytterligare ett tema som framkommer är att flertalet av respondenterna upplever att balansen mellan arbete och fritid visar en betoning på att det är viktigt att kunna separera arbete och fritid för att upprätthålla en balans i livet. Flertalet ger uttryck av ett behov över att ha möjlighet att släppa arbetet när arbetsdagen är över för att ha tid för fritidsaktiviteter och umgänge med nära och kära. Trots en ansträngning över att kunna avgränsa arbete och fritid upplever flera respondenter svårigheter med att helt koppla bort arbetsrelaterade tankar efter arbetsdagens slut, vilket resulterar i stress och trötthet som påverkar balansen i livet. En respondent förklarar svårigheten med att avsluta dagen och inte ta med sig tankar från arbetet hem:

*Man släpper ju inte arbetet i första hand när man går hem utan det är alltid någonting som måste färdigställas. [...] det kan till exempel vara en kund som har varit arg, då kan man ju gå och tänka på det och vad jag hade kunnat gjort annorlunda? [...] jag vill göra ett bra jobb så vissa dagar blir det att jag går runt och tänker på om jag gjorde rätt i vissa situationer. (Respondent 6)*



Flexibilitet i arbetstiden är viktigt för att främja en bättre balans mellan arbete och fritid, respondenterna som arbetar deltid betonar möjligheten till mer fritid utan att känna sig begränsade av arbetet, jämfört med de som arbetar heltid. Dock upplever ett fåtal en annan syn där de ser på arbetet som en central del av livet och prioriterar arbetsuppgifter framför fritiden. En respondent beskriver möjlighet till flexibel arbetstid:

*Att inte jobba heltid gör det lättare för mig att få en bra vardag, där jag kan ha ett jobb och även en fritid. Det finns utrymme för fritidsintressen och det skönt att inte arbeta måndag till fredag och inte lägga all tid på jobbet. (Respondent 4)*

Sammanfattningsvis belyser resultatet att kollegialt samarbete är avgörande för att må bra. Det finns stöd i respondenternas upplevelser i tidigare forskning som visar att den psykosociala arbetsmiljön värderas högre än den fysiska, där en god fysisk arbetsmiljö inte kan kompensera för dåliga relationer mellan kollegor och en känsla av att må bra på arbetet (Nguyen et al., 2022; Pichler et al., 2021). Vidare framkom att stöd från chefer och öppen kommunikation är avgörande för en positiv arbetsmiljö. Nguyen et al. (2022) och Pichler et al. (2021) visar i deras forskning att arbetet upplevs mer tillfredställande i en glad och social miljö i kombination med en respektfull anda mellan kollegorna och chefer där samarbete värderas högt i arbetsgruppen.

Likt respondenternas upplevelse av balansen mellan arbete och fritid återfinns resonemang inom forskning då flera studier visar att generation Z värderar att uppnå en balans mellan arbetsliv och privatliv för att skapa motivation och arbetstillfredsställelse och minska risken till sjukfrånvaro (Nguyen et al., 2022 & Waworuntu et al., 2022). Skillnaderna i respondenternas upplevelser understryker behovet av att individuellt anpassa arbetsmiljön och stödet utifrån varje medarbetares unika behov och erfarenheter.

### **4.2. Upplevelser av telefonrådgivning som yrke**

Resultatet visar varierade upplevelser bland respondenterna när det gäller de krav som ställs på dem i arbetet. Generellt sett framkommer att kraven, snarare uttrycks och definieras som mål och är en central del av arbetsmiljön. Dessa mål upplevs både positivt och negativt av respondenterna.

Flertalet av respondenterna har en förståelse för att mycket måste mätas på arbetsplatsen och beskriver målen positivt då de skapar en struktur och tydlighet kring vad som förväntas. Målen erbjuder riktlinjer för prestation, tillgänglighet och kundnöjdhet, vilket ger en ram att arbeta inom. Vidare förklaras att målen även skapar stress och anses ibland vara svåra att uppnå och ses då som krav framför allt när man är ny på jobbet. Intensiteten på arbetsdagarna kan vara mycket varierande, vilket påverkar möjligheten att nå målen. En av respondenterna belyser detta genom att nämna att antalet samtal per dag uppfattas som ett mål snarare än ett krav, men samtidigt betonar att skillnader i arbetsuppgifter kan påverka detta.

*Jag säger som det är att vi har väldigt mycket krav på oss. Vi ska ta en viss mängd samtal och sen ska vi ha ett bemötande ut mot kund. [...] vi ska även komma upp till en viss uppklärningsprocent. Men jag förstår ändå att allt du gör på jobbet måste mätas men känner också att det är jobbigt ibland att nå upp till målen. [...] vissa dagar kan jag uppleva ångest efter arbetsdagen då det funnits svårigheter för mig att komma upp till målen. [...] jag har på samma gång en förståelse över att det finns uppsatta mål och tror inte att det skulle vara hållbart för verksamheten om dom ej har dessa. (Respondent 5)*

Flertalet av respondenterna upplever i sin helhet att målen är positiva, de skapar förutsättningar för bättre uppföljning av individuella prestationer och ger möjligheter till coaching och personlig utveckling.

Respondenterna upplever blandade känslor vad gäller de mål som ställs på dem i arbetet. Målen ger en ram och riktlinjer för prestation, men kan även skapa en stress och oro när de känns svåra att uppnå. Transparens och tydlighet kring målen upplevs viktiga för att underlätta i att förstå förväntningarna och möjliggöra personlig utveckling på arbetsplatsen. Respondenternas upplevelser av målen i arbetet kan likställas med Karasek och Theorells (1990) beskrivning av krav. När det skapas en obalans mellan krav, kontroll och stöd kan det leda till en ökad risk för sjukfrånvaro. Ytterligare en liknelse från resultatet i studien och tidigare forskning av Deery et al. (2010) är att höga krav på arbete leder till ökad stress hos medarbetare där det sociala stödet från kollegor och ledning är avgörande för att hantera dessa krav.

Resultaten av respondenternas erfarenheter av arbetsmiljön och kontrollen över deras arbetsprestation visar på en variation i upplevelser. Majoriteten gav uttryck för en hög kontroll där varje del av arbetsdagen övervakas och mäts noggrant av arbetsgivaren. Kontroll och övervakning kan skapa en känsla av obalans och minskad kontroll över sin arbetsdag, vilket kan ha negativa effekter på arbetsmiljön. Flera ger exempel på situationer i arbetet där kontrollen är strikt och där avvikelser från schemalagda rutiner kan leda till påföljder, vilket kan skapa en känsla av begränsad självständighet och öka stressen. En respondent beskriver känslan av att vara övervakad på jobbet:

*[...] ja, det har ju full koll från de att man logga in på arbetet, full koll på hur länge man har varit borta på rast och hur lång lunch man tar. [...] arbetsgivaren mäter även hur många gånger man varit på toaletten och avviker från sitt schema. Ibland känns det som att jag inte vågar gå på toaletten utanför min planerad rast eftersom dom har stor kontroll över min tillgänglighet. [...] det hade varit skönt att inte vara så kontrollerad och ha lite mera frihet. (Respondent 4)*

Å andra sidan ger några respondenter en annan syn på kontrollen. Även om att det finns tydliga mål och övervakning av arbetsprestationen, kan kontrollen upplevas som en struktur för att ge stöd att nå uppsatta mål.

Sammanfattningsvis visar resultaten på vikten av att skapa en balanserad arbetsmiljö där kontrollen över arbetsprestationen balanseras med strategier för att stödja och främja medarbetarnas välbefinnande och produktivitet. Genom att skapa en företagskultur som värderar både prestation och medarbetarnas välmående samt genom att erbjuda tydliga riktlinjer och stöd för att uppnå arbetsmålen. Resonemanget återfinns i Karasek och Theorells (1990) beskrivning av ett kontrollerat arbete vilket innebär att medarbetaren har liten möjlighet till att bestämma arbetsdagens innehåll. Respondenternas upplevelser gällande mätbara prestationer stöds av Deery et al. (2010) som förklarar att medarbetare inom telefonrådgivande yrken övervakas utifrån prestation och effektivitet i form av antal besvarade samtal, kvalitet, kundnöjdhet och tiden borta från telefonen och har oftast liten kontroll över sin arbetsdag. En konsekvens av låg kontroll för unga medarbetare enligt Tinnerholm et al. (2023) är att drabbas av sjukfrånvaro. Låg kontroll över arbetsdagen ökar risken till att medarbetaren använder sjukfrånvaro som en strategi för att få möjlighet till återhämtning och bibehålla sin hälsa (Aronson et al., 2018; Hultin et al., 2011).

### 4.3. Utmaningar i arbetsmiljön

Resultaten avslöjar varierade upplevelser bland respondenterna angående den fysiska arbetsmiljön i öppna kontorslandskap, där respondenterna uttrycker en önskan om möjligheten att arbeta ostört när behov finns. Några önskar enskilda arbetsutrymmen för att kunna fokusera utan avbrott från kollegor, medan andra värdesätter tillgången till öppna ytor för att lättare kunna samarbeta.

Majoriteten värdesätter teamarbete som leder till en ökad känsla av samhörighet och delaktighet där utformningen av kontorslandskapet kommer att främja detta. En respondent beskriver en svårighet med att arbeta i öppna kontorslandskap. ”Jag kan sällan gå ifrån och arbeta ostört, då jag tappar koncentrationen lätt”. (Respondent 2).

Vidare förklarar flertalet en avsaknad av en närvarande och deltagande ledning för att främja samarbete och sammanhållning. Samtliga respondenter ger uttryck för ett behov av ökat engagemang och delaktighet i det dagliga arbetet från ledningen. Å andra sidan framgår det att endast några få uttrycker specifika åsikter och önskemål. En respondent beskriver känslan av vi och dem:

*Jag kan känna ibland att det blir lite väldigt mycket vi och dom känsla mellan cheferna och oss. Jag vet att när det är jättemycket i telefonen så finns inte någon chef där som uppmärksammar det. Ett exempel var när vi hade jättemycket samtal i telefonen och då var cheferna liksom och byggde pepparkakshus, så det kändes lite orättvist. [...] jag tycker det är ganska tydlig hierarki. (Respondent 5)*

Flertalet upplever en avsaknad av att få möjlighet till att göra saker tillsammans i teamet, på grund av arbetes karaktär där respondenterna beskriver att varje dag är densamma. Tidigare har det funnits tid till regelbundna möten tillsammans med teamet som möjliggjort till att träffa sina kollegor. En avsaknad av teamkänsla beskrivs av en respondent:

*Nu har vi inte ens haft något möte på en månad. [...] och eftersom vi har ett rullande schema så kan det ta flera veckor innan vi ses och jag saknar tiden teamet har tillsammans och upplever att sammanhållningen har försämrats. [...] jag tycker att det är mycket tråkigt då jag ibland inte ens har hunnit träffa dom nya kollegorna som börjat innan dom ens har avslutat sin tjänst efter som vi inte haft några möten tillsammans. (Respondent 8)*

En annan utmaning som majoriteten av respondenterna upplever är svårigheter att finna återhämtning i arbetet under de korta planerade rasterna på 15 minuter. Rasten känns onödig då de inte hinner gå till fikarummet, sätta sig ner, få återhämtning innan det är dags att återvända och gå tillbaka till sin arbetsplats. En respondent belyser svårigheten av att få återhämtning:

*[...] jag hinner inte gå någonstans, utan vi går ner i fikarummet och sitter där i två minuter känns det som, för att sedan måste vi gå upp igen för att hinna logga in mentalt och förbereda sig en stund. [...] i fikarummet är ofta mycket folk samtidigt så där får jag ju inte någon återhämtning. [...] för där kan jag inte sitta tyst och lugnt själv utan väljer i stället då oftast att sitta kvar på min arbetsplats. Men då får jag ju heller inget miljöombyte, så det är ju väldigt svårt att få återhämtningen på den korta rasten. (Respondent 6)*

Respondenternas upplevelser av hantering av svåra samtal med kunder belyser flera viktiga aspekter av arbetsmiljön och hur samtalen påverkar individuellt välbefinnande. Flertalet berättar att de utmaningar som hör samman med att bemästra svåra möten med kunden där samtal kan vara både otrevliga och aggressiva. Vidare framkommer i intervjuerna att vissa upplever negativa konsekvenser av svåra samtal som kan leda till sjukfrånvaro eller psykiska påfrestningar. En respondent beskriver:

*[...] jag förstår inte riktigt hur jag ska kunna motarbeta en arg kund. Ibland så är kunden redan arg i början på samtalet. Och hur jag än vänder och vrider för att bemöta den arga kunden och tänker på om jag hade kunnat göra något annorlunda, så är det inte så konstigt att vi blir trötta efter en arbetsdag. [...] vi är ju så pass serviceminded så oavsett hur mycket de skriker så vill vi hjälpa kunderna ändå på något konstigt, sätt. (Respondent 6)*

*Jag tänker att det är den här kombinationen med kraven på antal samtal, mätningarna i produktion och effektivitet. [...] sen så lägger vi på en arg kund på det, då kan ballongen lixom spricka. Det blir ju indirekta hot och jag var inte riktigt förberedd på just den mentala pressen man kunde få utav det här arbetet. (Respondent 6)*

Vidare framkommer av intervjuerna även en brist på tydliga riktlinjer och stöd för att hantera svåra samtal. Flera upplever en avsaknad av förberedelse av den mentala pressen som dessa samtal kan medföra och uttrycker att det finns ett behov av mer adekvat träning och resurser för att hantera svåra samtal. Detta kan jämföras med andra respondenter som med hjälp av sin erfarenhet lärt sig att hantera svåra samtal med kunder, inklusive att lära sig att släppa taget om tidigare negativa samtal och fokusera på nästa. En respondent förklarar hur svåra samtal kan hanteras:

*Alla kunder är inte lika nöjda. [...] dom kunderna sticker såklart ut men det är inget jag tänker på men ibland blir det såklart svårt att inte påverkas av samtalet. I början när jag var ny behövde jag hjälp och stöd att hantera svåra kunder. Men nu har jag tagit flera svåra samtal och vet att det bara är att släppa dom samtalen som är svåra och gå vidare till näst. [...] får jag en glad kund vid nästa samtal så är det förra samtalet glömt. (Respondent 8)*

Orsakerna till bristande upplevelser av återhämtning under arbetsdagarna kan till viss del förklaras av Deery et al. (2010) där medarbetare inom telefonrådgivande yrken står inför utmaningar så som höga samtalsvolym, negativa kundinteraktioner och tidspress. Telefonrådgivning innebär oftast ett repetitivt och varaktigt arbete som inte bara ökar stress utan även medvetenheten om och ett behov av återhämtning och närvarande ledarskap. Enligt Arbetsmiljölagen (SFS1977:1160) ska arbetsmiljön utformas för att undvika och begränsa starkt styrt eller bundet arbete, psykisk och fysisk belastning som kan leda till sjukfrånvaro hos medarbetarna (Arbetsmiljölagen, 1977). Resultatet ger ytterligare insikt i olika aspekter av arbetsmiljön och ledarskapet som kan behöva synliggöras för att främja en känsla av att må bra på arbetet.

Känslomässig utmattning kan uppstå i arbetssituationer med höga arbetskrav och för att hantera kraven så skapas en legitimitet av frånvaro bland medarbetarna och tillsammans bildar de en sjukfrånvarokultur på arbetsplatsen (Deery et al., 2010). Genom att synliggöra dessa utmaningar kan arbetsgivare främja både individuellt välbefinnande och framgång. Resultatet visar på att det finns behov av att utforma individuella strategier för att hantera stress och negativ påverkan från samtalen. Skillnaderna i respondenternas upplevelser är betydelsefulla för att förstå variationen av de individuella behoven. Respondenternas upplevelser över utmaningarna med att arbeta i öppna kontorslandskap återfinns i resonemanget av Mauss et al.

(2023) och Bodin et al. (2014) där forskning visar att medarbetarna oftast utsätts för störningar i form av höga ljud: från kollegor, buller, höga röster och telefonsamtal vilket kan leda till en högre andel sjukfrånvaro i jämförelse med medarbetare som arbetar på enskilda kontor. Vidare visar resultatet att flertalet av respondenterna upplever en avsaknad av en närvarande ledning. Det finns stöd för resultatet i tidigare forskning av Borg et al. (2023) som belyser att en chef bör integrera, skapa relationer och ger känslomässigt stöd i form av ett mentorskap och hitta lösningar utifrån nya perspektiv. En chef bör fungera både som en mentor i frågor kring det professionella arbetslivet, och som en stöttande funktion likt en föräldraroll där personliga frågor kan lyftas.

Sammanfattningsvis visar resultaten på behovet av att förbättra arbetsmiljön genom att upprätta tydliga riktlinjer, stödresurser och adekvat träning för att hjälpa medarbetare att hantera svåra samtal. Ökade känslomässiga krav kan påverka arbetsmiljön negativt och leda till sjukfrånvaro vilket medför att arbetet bör utformas på ett sådant sätt att psykisk belastning undviks (Arbetsmiljölagen, 1977; Aronson et al. 2018; Karasek & Theorell, 1990). Respondenternas upplevelser av känslomässiga krav av svåra samtal stöds av Deery et al. (2010) som redogör för att medarbetare inom telefonrådgivande yrken oftast tvingas ge uttryck för känslor de inte känner exempelvis att bemöta kunder med att vara vänlig och glad trots en känsla av ilska och frustration i samband med svåra samtal.

#### **4.4. Sjukfrånvarokultur**

Majoriteten av respondenterna upplever att det finns en tendens till ökad sjukfrånvaro inom arbetsplatsen, flertalet av respondenterna resonerar kring om det kan höra samman med arbetsrelaterad stress och hög arbetsbelastning. Specifikt uppmärksammas en upplevelse av ökad utmattning och sömnsvårighet, vilket leder till ett behov av att stanna hemma från arbetet. En respondent resonerar så här:

*[...] jag hoppas och tror att om man är borta från jobbet och är hemma för att man är sjuk, att man då är sjuk på riktigt. Men jag tror även att det finns kollegor som är hemma av den anledningen att det är för mycket på jobbet. [...] för det tror jag att vissa kanske är lite mer, allrahelst när det kanske har varit ganska mycket på jobbet så tar många kanske en enklare väg och stannar hemma en eller två dagar för att återhämta sig. Jag tror att en orsak till sjukfrånvaro kan bero*

*på ett ökat tryck från chefer, medarbetare ska kunna prestera höga siffror och tillgänglighet. (Respondent 8)*

Flertalet belyser att sjukfrånvaro inte enbart är relaterad till fysisk hälsa utan kan även vara resultatet av höga psykiska krav som uppstår i samband med arbetsuppgifterna där sjukfrånvaro blir en del i en strategi för att hantera återhämtning av det krav som ställs i arbetet. En respondent beskriver hur sjukfrånvaro kan vara en konsekvens av arbetets karaktär. ”Jag har uppmärksammat att sjukfrånvaron i vissa fall kan ha ett samband med svåra samtal på jobbet, men jag vill ändå förklara att det är en del av vårt jobb.” (Respondent 7). En annan berättar vidare att det ibland kan upplevas att cheferna är osympatiska i sitt bemötande och att en känsla av att inte bli betrodd infinner sig. Ett bemötande från chef beskrivs av en respondent:

*En kollega berättade för mig att när hon hade varit hemma mycket från jobbet och kände sig trött och ledsen över att inte vara på jobbet och hjälpa sina kollegor. [...] när hon sen berättade hur hon mådde för chefen så fick hon till svar att inte blanda in känslor i arbetet. (Respondent 5)*

Vidare reflekterar respondenterna kring generationens syn på arbete, arbetsliv och sjukfrånvaro. Flertalet respondenter upplever att den yngre generationen eventuellt har en annan attityd gentemot arbete, vilket kan leda till en ökad benägenhet att anmäla sjukfrånvaro på grund av trötthet eller brist på motivation.

*[...] jag känner inte att jag är här och gör någon skillnad. Jag tror inte att någon behåller det här jobbet i 10 år, utan här stannar man några år sedan byter man jobb. [...] man blir trött av det här arbetet. Jag tror att min generation är en ganska lat och bekväm generation som tar den lätta utvägen att sjukanmäla sig när man känner sig trött. Jag tänker att den äldre generationen har börjat sin arbetskarriär med ett skitjobb och fått lära sig att jobba lite hårdare än vad vi har gjort. (Respondent 5)*

Några av respondenterna upplever en mer variation och flexibilitet i arbetsuppgifterna skulle kunna motverka risken till sjukfrånvaro. De resonerar kring att utmattning och repetitivt arbete



kan vara en orsaka till sjukfrånvaro på arbetet. Flertalet uttrycker en önskan om en variation i arbetsuppgifterna. En respondent upplever dock att deras önskan om en förändring och utveckling inte tas på allvar, vilket bidrar till en upplevelse av att stå still och trampa i samma vatten.

Flertalet betonar vikten av att alla måste förstå att varje medarbetare har ett ansvar för att skapa en hälsosam arbetsmiljö och inte anmäla sjukfrånvaro när det inte är befogat, för att inte belasta kollegorna som är kvar på arbetet och får dra det tunga lasset. En respondent beskriver värdet av att vara en del i teamet:

*[...] det vet man ju själv att någon gång har jag varit sjuk och har haft ont i magen, alltså att mått lite illa. Men så äter man lite frukost och så blir det bra sen. [...] så att jag hoppas ju i alla fall att man går dit och testar, men jag tror att man kanske inte gör det. För ofta är det att man är sjuk en dag. Det är viktigt att alla förstår hur viktiga vi är för att skapa bra arbetsmiljö. Alla är ju en del i ett team, en del i familjen eller företaget. (Respondent nr 7)*

Sammanfattningsvis visar resultaten på att hög arbetsbelastning samt höga psykiska och känslomässiga krav kan vara tänkbara orsaker till sjukfrånvaro. Forskning bekräftar att medarbetare med högt psykiskt kapital är bättre rustade för den stress som uppstår från jobbkrav och andra faktorer på arbetsplatsen (Fernando et al., 2020). Tidigare studier visar även på att psykosociala arbetsrelaterade orsaker ökar risken till sjukfrånvaro (Hultin et al., 2011).

Studiens resultat visar på skillnader i arbetsattityder, där den yngre generationen kan vara mer benägen att anmäla sjukfrånvaro på grund av trötthet eller brist på motivation. En förklaring enligt tidigare forskning är att generationen redan innan de äntrar arbetslivet har en benägenhet att belastas av psykisk ohälsa i form av ångest, depression och stress (Tinnerholm et al., 2023; Pichler et al., 2021). För att hantera de höga jobbkraven så kan det skapas en legitimitet av frånvaro bland medarbetarna och tillsammans bildar de en sjukfrånvarokultur på arbetsplatsen (Deery et al., 2010). Variation i arbetsuppgifter och flexibilitet framhålls viktigt för att motverka sjukfrånvaro hos respondenterna likt de flesta medarbetare i övriga generationer kan anses vara viktigt. Resultatet går i linje med Arbetsmiljölagen (SFS1977:1160) som syftar till att medarbetaren ska ges möjlighet att påverka utformningen av den egna arbetsmiljön. Vidare ska

arbetet innehålla variation och främja sociala kontakter och slutligen ska det finnas möjlighet till yrkesmässig samt personlig utveckling (Arbetsmiljölagen, 1977). Nguyen et al. (2022) bekräftar att generationen vill frångå traditionellt arbetssätt med att arbeta åtta timmar om dagen fem dagar i veckan för att åstadkomma en känsla av flexibilitet under arbetsdagen.

Vikten av ansvar och samarbete på arbetsplatsen framhålls som betydelsefull av respondenterna för att skapa en hälsosam arbetsmiljö och minska sjukfrånvaron. Vidare betonas vikten av att ta hänsyn till både fysiska och psykiska hälsoproblem på arbetsplatsen för att främja en hållbar arbetsmiljö och välbefinnande bland medarbetarna. Sjukfrånvaro bör alltid behandlas individuellt och är i behov av ett personlig bemötande, där utmaning återfinns hos chefen i att våga ställa dom svåra frågorna till medarbetaren. Medarbetaren upplever i sin tur att det är svårt att berätta om orsaken till sjukfrånvaron (Klevanger et al., 2023; Tinnerholm et al., 2023). En av dom vanligaste strategierna för att hantera de känslomässiga påfrestningarna på arbetet är att anmäla sjukfrånvaro. Då det är fastställt att känslomässig utmattning främst kan uppstå i arbetssituationer med höga jobbkrav (Aronson et al., 2018).

## 5. Diskussion

*I detta avsnitt presenteras en avslutande diskussion, avsnittet är uppdelat i en resultatdiskussion som belyser och utgår från det som tolkats och analyserats fram av resultatet. Vidare presenteras och motiveras för en metoddiskussion där det redogörs över studiens metodologiska val, resonemang över val av urval och avgränsningar, datainsamlingsmetod, analysmetod och avslutningsvis förs ett resonemang över studiens överförbarhet. Centrala resultat och relevansen inom forskningsområdet som framkommit diskuteras. Avslutningsvis i detta avsnitt redogörs över bidrag, brister och förslag till vidare forskning inom området.*

---

### 5.1. Resultatdiskussion

Denna studie har till syfte att dels få en ökad förståelse för hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels få en ökad kunskap om vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro. Resultatet i studien visar på en mångfald av erfarenheter och perspektiv bland respondenterna gällande upplevelser av arbetsmiljön och arbetets karaktär. Det som framkommer i studiens resultat skiljer sig inte markant från tidigare forskning över hur generation Z upplever sin arbetsmiljö. Likt tidigare forskning (Borg et al., 2023; Deery et. al., 2010) anser respondenterna i vår studie att stödet från kollegorna är en främjande faktor för att må bra på arbetsplatsen. Resultatet visar även att generationen önskar ett närvarande ledarskap, tid för återhämtning och känslomässigt stöd som främjar välbefinnande.

Även om balansen mellan arbetet och fritiden upplevdes betydelsefullt bland flertalet av respondenterna är det intressant att notera att några respondenter framhöll att arbetet upplevdes mer värdefullt än fritiden. Detta resultat skiljer sig till viss del mot tidigare forskning där exempelvis Nguyen et al. (2022) och Waworuntu et al. (2022) inte ser till de individuella skillnaderna inom generationen. Det är relevant att ta i beaktande att det finns skillnader i respondenternas upplevelser och vi ser behovet av att individuellt anpassa arbetsmiljön och stödet utifrån varje medarbetares unika behov och erfarenheter.

Studiens resultat visar på att den psykosociala arbetsmiljön bör ha en central roll i det systematiska arbetsmiljöarbetet på arbetsplatsen där relationen mellan kollegor och stöd från ledningen blir avgörande för att skapa en hälsosam arbetsmiljö. Vi ser inga hinder i hur

ovanstående önskemål från generation Z inte kan uppfyllas för att skapa en hälsosam och hållbar arbetsmiljö för generationen. Då deras upplevelser av vad som behövs för att må bra på arbetsplatsen överensstämmer med Arbetsmiljölagens (SFS 1977:60) intentioner, det vill säga att arbetet ska innehålla variation, främja sociala kontakter och ge möjlighet till yrkesmässig samt personlig utveckling. Arbetar organisationerna systematiskt utifrån gällande arbetsmiljölagstiftning finns det förutsättningar för att tillgodose och skapa en hälsosam och hållbar arbetsmiljö för samtliga medarbetare.

Det framkommer i studiens resultat att respondenterna upplever skillnader i hur organisationens mål kan fungera både som en ram och riktning för individuella prestationer men kan även skapa stress och oro när målen är svåra att uppnå. Skillnaden i respondenternas upplevelser av uppsatta mål kan likställas med tidigare forskning av Deery et al. (2010) som beskrivit att kraven i arbetsmiljön kan öka risken till stress och bidra till sjukfrånvaro. Vi kan se att respondenternas upplevelser bekräftar hur viktigt det är att skapa en arbetsmiljö där kontrollen över arbetsprestationen balanseras med stöd från kollegor och chefer för att främja välbefinnande på arbetsplatsen (Karasek & Theorell., 1990; Olsson et al., 2023; Tinnerholm et al., 2023). Här ser vi att en balans mellan kontroll och stöd inte enbart gynnar generation Z utan alla medarbetare inom organisationen oavsett vilken generation dem tillhör.

Då det finns en avsaknad av återhämtning hos respondenterna på grund av höga samtalsvolym, kundinertaktioner och tidspress under en arbetsdag, ser vi ett behov av att organisationen bör arbeta främjande utifrån (SFS 1977:60). Där arbetet ska innehålla variation och ge arbetstagaren möjlighet att påverka utformningen av den egna arbetsmiljön och undvika eller begränsa starkt styrt eller bundet arbete som kan leda till ohälsa vilket är gynnsamt för samtliga medarbetare.

Vidare framkommer att svåra samtal var en återkommande svårighet i arbetet som visar på att respondenterna upplever känslomässiga utmaningar i samband med dessa samtal. Studiens resultat överensstämmer med forskningen av Deery et al. (2010) som belyser hur medarbetare inom telefonrådgivande yrken ofta tvingas ta svåra samtal där kunderinteraktioner medför att respondenterna måste bemöta varje kund med vänlighet och respekt trots att kunden uppvisar ett aggressivt bemötande. Vilket kan leda till känslomässig utmattning och kan skapa en sjukfrånvarokultur på arbetsplatsen (Deery et al., 2010). Vi kan här se en liknelse med respondenterna i vår studie som upplever att flera svåra samtal under en arbetsdag kan leda till

känslomässig utmattning som sedan kan vara en orsak till att anmäla sjukfrånvaro och finna återhämtning. Resultatet visar på behovet av att skapa en arbetsmiljö där medarbetare får stöd och verktyg till att hantera känslomässiga krav i samband med svåra samtal på ett strukturerat och hälsosamt sätt, genom att erbjuda stödresurser och tydliga rutiner.

Studien bekräftar redan tidigare kunskap över att hög arbetsbelastning, psykiska och känslomässiga krav, avsaknad av att kunna påverka utformningen av arbetsdagen samt brist på att variation i arbetet utgör utmaningar som kan leda till sjukfrånvaro. Vi kan se behovet av att organisationer bör arbeta för att stärka det psykologiska kapitalet hos generations Z för att rusta och skapa förutsättningar till att hantera de krav som uppstår under en arbetsdag (Fernando et al., 2020; Hultin et al., 2011). Vi ser att studiens resultat och tidigare forskning visar på att balansen mellan krav, kontroll och stöd är avgörande för att skapa en positiv arbetsmiljö och uppmuntrar till produktivitet och trivsel hos medarbetarna.

Utifrån ovanstående diskussion har vi fått en förståelse för hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken och en bekräftelse på kunskap som redan fanns gällande vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro. En slutsats som kan antas är att generation Z:s önskan om att få ett tydlig ledarskap, kollegialt stöd, variation i arbetsuppgifterna, tydliga riktlinjer, tid för återhämtning och att närhet till sina kollegor inte känns som några orimliga krav på arbetsmiljön. Vi reflekterar över att dessa önskemål inte är något unikt för generation Z utan snarare en önskelista som alla medarbetare har. Om organisationer kan tillgodose dessa önskemål kan det leda till personligutveckling och ett långt och hållbart arbetsliv. Vi upplever att dessa krav är rimliga för medarbetarna att ställa på sin arbetsgivare oavsett generationstillhörighet.

## **5.2. Metoddiskussion**

Studien har antagit en kvalitativ forskningsmetod för att dels få en ökad förståelse över hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels få en ökad kunskap om vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro. Valet av metod grundade sig i en önskan av att fånga respondenternas perspektiv och låta deras upplevelser stå i centrum, vilket går i linje med Brymans (2018) syn på att eftersträva och uppnå en relation och nära kontakt med respondenterna för att se världen utifrån deras synvinkel. Valet av den kvalitativa metoden möjliggjorde för en djupare förståelse av det studerade fenomenet, vilket hade varit svårt att uppnå med en kvantitativ ansats (Langemar, 2008). En enkätundersökning hade i stället

genererat en större mängd data och påverkat trovärdighet och tillförlitligheten. Då avsikten inte var att mäta och generalisera resultatet på en större population utan avsikten var att uppnå en ökad förståelse och förhoppningsvis generera ny kunskap för att kunna överföra resultatet till en större kontext var valet av kvalitativ metod rätt för att uppnå studiens syfte.

En av de centrala frågorna som uppkommit i metodvalet var en oro till att äventyra risken över objektiviteten, trovärdigheten och tillförlitligheten. Detta var en viktig övervägning, särskilt med tanke på den subjektiva tolkningen som kan uppstå i kvalitativa metoder. För att hantera detta genomfördes en reflexiv process där vi aktivt förhöll oss till våra egna tolkningar och perspektiv i enlighet med Langemar (2008). Tillvägagångssättet syftade till att få en ökad transparens och objektiviteten i analysen.

Valet att skriva studien i samarbete med en stor privat organisation i Sverige har bidragit till svårigheter i att bibehålla anonymiteten av respondenterna då organisationen bistod med en lista över tänkbara respondenter inom generationen. För att bibehålla anonymiteten skickades all information om studien samt länk till intervju ut av oss. Dock fanns det ingen garanti till att respondenterna satt i enrum vid intervjun då det var valfritt vart respondentera ville utföra sin intervju. Samtliga respondenter valde att utföra sina intervjuer via videokonferensprogrammet (teams) under arbetstid på arbetsplatsen. Intervjuer via teams kan medföra vissa svårigheter i form av att läsa av respondenternas kroppsspråk och ansiktsuttryck, vilket inte upplevdes begränsande och uppskattades av respondenterna och går i linje med forskningen av Rydell och Stormans (2023).

Urvalet av deltagare begränsades avsiktligt till åtta genomförda intervjuer för att möjliggöra en djupare förståelse av fenomenet inom ramen för den begränsade tidsaspekten. En nackdel med enbart åtta intervjuer är att det fanns en risk att inte få en fullständig bild över fenomenet som studerats. Det kan bli svårt att överföra resultatet till liknande organisationer med tanke på att studiens resultat endast vilar på en liten del av populationen. Valet att använda semistrukturerade intervjuer skapade en balans mellan en viss struktur och flexibilitet och möjliggjorde att respondenterna kunde uttrycka sig fritt under intervjun. Detta skapade ett gott samtalsklimat och ökade chansen att fånga respondenternas upplevelser som genererade rika och detaljerade data, likt Langemars (2008) beskrivning av semistrukturerade intervjuer.

Inspiration togs av empirisk fenomenologi och Aspers (2009) sjustegsmodell med avsteg från steg sex, vilket uteslöts i relation till studiens tidsaspekt (Tabell 1). Om de sjätte steget hade tillämpats hade det eventuellt bidragit till en djupare förståelse över valt studerat fenomen. Med hjälp av vår förförståelse för telefonrådgivning som yrke underlättades tematiseringen, då vi lättare hade möjlighet att se teman som framkom. Tematisk analys som metod upplevdes förhållandevis lätt att använda. Ambitionen med att identifiera teman för att upprätta en grund att utgå ifrån har varit att nå en transparens i tematiseringen av empirin i enlighet med Braun och Clark (2006) (Tabell 2). Sammanfattningsvis möjliggjorde den valda kvalitativa forskningsmetoden att vi uppnådde vårt syfte och fick en ökad förståelse dels över hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels få en ökad kunskap om vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro.

### **5.3. Bidrag, brister och vidare forskning**

Merparten av forskningen inom ramen för det valda ämnesområdet, det vill säga generation Z och arbetsmiljö, har varit med kvantitativ metod. Därför har studien med sin kvalitativa metod med hjälp av semistrukturerade intervjuer bidragit med en ökad förståelse för dels över hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels givit en ökad kunskap om vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro. Resultatet visade att stödjande funktioner för att må bra på arbetsplatsen innefattar kollegialt stöd och att samarbetet mellan kollegor och chefer är avgörande för att skapa välbefinnandet på arbetsplatsen för medarbetare inom generationen.

Tidigare forskning visar på att organisationer står inför stora utmaningar över att förstå och tillgodose generationens behov (Nguyen et al., 2022; Pichler et al., 2021). Studiens bidrag blir således att resultatet visar att generation Z inte nödvändigtvis har unika behov när det gäller kraven på arbetsmiljön. Resultatet visar i stället att generationens behov är likvärdiga över vad medarbetare i övriga generationer värdesätter för att skapa en hälsosam och hållbar arbetsmiljö. Genom att organisationen arbetar med främjande faktorer för att minska risken till hög arbetsbelastning, psykiska och känslomässiga krav, främjar sociala relationer och erbjuder variation i arbetsuppgifterna kan risken till sjukfrånvaro minska oavsett vilken generation medarbetaren tillhör. Studiens resultat har som nämnts tidigare bekräftat orsaker som kan leda till sjukfrånvaro hos generationen, utifrån detta kan chefen finna stöd i att våga ställa dom svåra frågorna till medarbetaren för att minska risken till sjukfrånvaro. Genom att arbeta aktivt med

det systematiska arbetsmiljöarbetet utifrån arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160) med stöd av Karasek och Theorells (1990) krav, kontroll- och stödmodell kan organisationer tillsammans med HR ta fram strategier för att skapa förutsättningar till att främja en god och hälsosam arbetsmiljö och ett långt och hållbart arbetsliv.

Valet av kvalitativ metod och dess avgränsningar har kunnat medföra vissa begränsningar gällande studiens tillförlitlighet. Den kvalitativa metoden utgår ifrån att tolka människors upplevelser av den egna verkligheten. Med hjälp av semistrukturerade intervjuer och tematisk analys kan det skapas en frihet i tolkningen av resultatet vilket kan resultera i en förvrängning av verkligheten. Vår tidigare yrkeserfarenhet inom telefonrådgivande yrke kan genom förförståelsen ha påverkat tolkningen av resultatet. Vi ser dock övervägande fördelar med vår förförståelse, då vi anser att den har varit avgörande för att nå en ökad förståelse för generation Z:s upplevelser. Utifrån studiens syfte hade insamling av empiri inte kunnat genomföras på något annat sätt utan risken för att förlora en djupare förståelse över ämnesområdet.

Studien har omfattat åtta semistrukturerade intervjuer med medarbetare från generation Z. Resultatet hade därför varit mer tillförlitligt och överförbart om flera intervjuer hade genomförts på ett större antal respondenter från generationen. Vilket hade möjliggjort för en mer ökad förståelse dels över hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels en ökad kunskap över vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro.

Respondenterna i studien innefattar både kvinnor och män, där fler kvinnor var representerade. Då urvalet inte var baserat utifrån kön hade det varit intressant att studera i ett bredare perspektiv utifrån fler respondenter och ett mer homogent urval för att kunna undersöka skillnader och jämföra upplevelserna mellan män och kvinnor över generationen. En ytterligare aspekt som kan begränsa tillförlitlighet är uppbygganden av referensramen som inte enbart utgår från studier baserade på generation Z utifrån en svensk kontext utan sökningen av aktuell forskning har utförts globalt. Därav bör det tas i beaktande att generationers upplevelser kan skilja sig utifrån påverkan av arv, miljö och kulturen generationen är uppväxt i.

Ett förslag till vidare forskning är således att undersöka hur generationen upplever sin arbetsmiljö efter att ha arbetat några år och inhämtat erfarenhet från arbetslivet för att se om generationens upplevelser av arbetsmiljön har omvärderats. Detta för att identifiera om organisationen behöver utforma och anpassa arbetsmiljön ytterligare för att bibehålla en god



och hälsosam arbetsmiljö. En ytterligare idé för framtida forskning är att utföra en utökad studie genom att jämföra chefernas erfarenheter och medarbetarnas upplevelser av vad som främjar en god och hälsosam arbetsmiljö hos generation Z. Utifrån ett HR-perspektiv ses även ett behov av att få ökad förståelse över både chefens och medarbetarens perspektiv. Genom att förena dessa perspektiv kan HR utforma och skräddarsy strategier och verktyg som stödjer både chefer och medarbetare för att minska risken för sjukfrånvaro och att skapa ett hållbart arbetsliv över generationer.

## Referenser

Alvehus, J. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok* (1 uppl.). Liber AB.

Allwood, C. M., & Erikson, M. G. (2021). *Grundläggande vetenskapsteori: för psykologi och andra beteendevetenskaper*. Studentlitteratur AB

Arbetsmiljöverket. (2001). *Systematiskt arbetsmiljöarbete* (Arbetsmiljöverkets föreskrifter 2001:1). Arbetsmiljöverket.

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/systematiskt-arbetsmiljoarbete-foreskrifter-afs2001-1.pdf>.

Arbetsmiljöverket. (2015). *Organisatorisk och social arbetsmiljö* (Arbetsmiljöverkets föreskrifter 2015:4). Arbetsmiljöverket.

[https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/organisatorisk-och-socialarbetsmiljo-foreskrifter-afs2015\\_4.pdf?hl=organisatorisk%20och%20social](https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/organisatorisk-och-socialarbetsmiljo-foreskrifter-afs2015_4.pdf?hl=organisatorisk%20och%20social)

Arbetsmiljöverket. (februari 2023). *Arbeta med arbetsmiljö*.  
<https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/arbeta-med-arbetsmiljon/>

Arbetsmiljölagen (SFS1977:1160). Riksdagen. [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/arbetsmiljolag-19771160\\_sfs-1977-1160/](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/arbetsmiljolag-19771160_sfs-1977-1160/)

Aronson, V., Toivanen, S., Leineweber, C., & Nyberg, A. (2018). Can a poor psychosocial work environment and insufficient organizational resources explain the higher risk of ill-health and sickness absence in human service occupations? evidence from a Swedish national cohort. *Scandinavian Journal of Public Health*, 47(3), 310 - 317.  
<https://doi.org/10.1177/1403494818812638>

Aspers, P. (2009) *Empirical Phenomenology: A Qualitative Research Approach* (The Cologne Seminars), *The Indo-Pacific Journal of Phenomenology*, 9(2), 1-12.  
<https://doi.org/10.1080/20797222.2009.11433992>

Bodin Danielsson, C., Chungkham, H. S., Wulff, C., & Westerlund, H. (2014). Office design's impact on sick leave rates. *Ergonomics*, 57(2), 139-147. <https://doi.org/10.1080/00140139.2013.871064>

Borg, J., Scott-Young, C. M., & Borg, N. (2023). What generation Z needs: The role of project-based organizations in creating career sustainability. *International Journal of Managing Projects in Business*, 16(3), 571-591. <https://doi.org/10.1108/IJMPB-12-2022-0273>

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Bryman, A. (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. (Upplaga 1:3) Liber AB.

Deery, S. J., Iverson, R. D., & Walsh, J. T. (2010). Coping strategies in call centres: Work intensity and the role of co-workers and supervisors. *British Journal of Industrial Relations*, 48(1), 181-200. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8543.2009.00755.x>

Eklöf, M. (2017). *Psykosocial arbetsmiljö: begrepp, bedömning och utveckling* (1 uppl.). Lund: Studentlitteratur. Lund: Studentlitteratur.

Fernando, R., Amukwaya, E., Hlatywayo, C. K., & Pieters, W. (2020). Job demands and burnout – the moderating effect of psychological capital amongst call centre employees in windhoek, namibia. *African Journal of Inter-Multidisciplinary Studies (Online)*, 2(1), 74-87. <https://doi.org/10.51415/ajims.v2i1.836>

Hultin, H., Hallqvist, J., Alexanderson, K., Johansson, G., Lindholm, C., Lundberg, I., & Möller, J. (2011). Work-related psychosocial events as triggers of sick leave--results from a swedish case-crossover study. *BMC Public Health*, 11(1), 175 - 175. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-11-175>

Högskolan Dalarna. (23 februari 2024). *Behandling av personuppgifter*. <https://www.du.se/sv/hjalp/personuppgifter/>

Karasek, R., and T. Theorell. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

Klevanger, N. E., Aasdahl, L., & By Rise, M. (2023). Work as an arena for health-supervisors' experiences with attending to employees' sick leave and return-to-work process. *PloS One*, 18(4), e0284369-e0284369. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284369>

Langemar, P. (2020). *Kvalitativ forskningsmetod i psykologi – att låta en värld öppna sig* (1 uppl.). Liber AB.

Nguyen Ngoc, T., Viet Dung, M., Rowley, C., & Pejić Bach, M. (2022). Generation Z job seekers' expectations and their job pursuit intention: Evidence from transition and emerging economy. *International Journal of Engineering Business Management*, 14, 184797902211125. <https://doi.org/10.1177/18479790221112548>

Mauss, D., Jarczok, M. N., Genser, B., & Herr, R. (2023). Association of open-plan offices and sick leave—a systematic review and meta-analysis. *Industrial Health*, 61(3), 173 - 183. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2022-0053>

Olsson, C., Tinnerholm Ljungberg, H., Björk Brämberg, E., Nybergh, L., & Jensen, I. (2023). A gender perspective on perceived causes of sick leave due to common mental disorders among young Swedish employees: A qualitative interview study. *PloS One*, 18(9), e0291551-e0291551. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0291551>

Pichler, S., Kohli, C., & Granitz, N. (2021). DITTO for gen Z: A framework for leveraging the uniqueness of the new generation. *Business Horizons*, 64(5), 599-610. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2021.02.021>

Popaitoon, P. (2022). *Fostering work meaningfulness for sustainable human resources: A study of generation Z*. *Sustainability* (Basel, Switzerland), 14(6), 3626. <https://doi.org/10.3390/su14063626>

Regeringskansliet. (2018). Ett hållbart arbetsliv.

<https://regeringen.se/regeringens-politik/arbetsmiljostrategin-2021-2025/ett-hallbart-arbetsliv/>  
Arbetsmiljöverket. (februari 2023). Arbeta med arbetsmiljö.  
<https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/arbeta-med-arbetsmiljon/>

Rydell, A., & Storman, E. (2023). Short-time work, redundancies, and changing work environment: The hospitality sector during COVID-19. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 13(S10), 97.

<https://doi.org/10.18291/njwls.134827>

Szklarski, A. (2004) Empirical phenomenology. A presentation of the research approach and experiences of one phenomenological study. *Nordisk Psykologi*, 56, 4, 274 – 288

Tinnerholm Ljungberg, H., Olsson, C., Jensen, I., Nybergh, L., & Björk Brämberg, E. (2023). Managers' experience of causes and prevention of sick leave among young employees with common mental disorders (CMDs)—A qualitative interview study with a gender perspective. *PloS One*, 18(9), e0292109-e0292109. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0292109>

Trost, J. (2010) Kvalitativa intervjuer. Studentlitteratur AB.

Vetenskapsrådet. (2002). Forskningsetiska principer inom humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2002-01-08-forskningsetiska-principer-inom-humanistisk-samhallsvetenskaplig-forskning.htm>

Waworuntu, E. C., Kainde, S. J. R., & Mandagi, D. W. (2022). Work-life balance, job satisfaction and performance among millennial and gen Z employees: A systematic review. *Society (Bangka. Online)*, 10(2), 384 - 398. <https://doi.org/10.33019/society.v10i2.464>

# Bilagor

## *Bilaga 1. Informationsbrev*



HÖGSKOLAN  
DALARNA

*Information om undersökning kring generation Z och arbetsmiljö, utmaningar och sjukfrånvarokultur i telefonrådgivande yrken.*

Vi är två studenter som heter Erika och Elin och går sista terminen på personal- och arbetslivsprogrammet vid Högskolan Dalarna och härmed tillfrågas du att delta i kommande examensarbete. Syftet med denna studie är att dels få en ökad förståelse över hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro.

Då generation Z är den senaste generation att äntra arbetsmarknaden och kommer att vara en betydande del av arbetskraften framöver. Generation Z kommer in i organisationen med förväntningar och krav på arbetsmiljön som skiljer sig från tidigare generationer. Normen i samhället är att medarbetare från den yngre generationen förväntas gå in i arbetslivet friska och starka och upplever att det ej blir tagna på allvar när det påtalar sjukdom. Det blir därav av vikt för organisationen att försöka förstå och möta deras behov för att skapa goda förutsättningar för organisationens framtid och förebygga sjukfrånvaro. Vi avser att med enskilda intervjuer få en ökad förståelse hos medarbetare från generation Z som arbetar inom kundtjänst och deras upplevelser över vad som kan påverka valet till att anmäla sjukfrånvaro. Vi kommer att genomföra åtta intervjuer via plattformen teams. Intervjuerna beräknas ta cirka 60 minuter. Anledningen till att du ombeds att delta i undersökningen är att du representerar generation Z och arbetar inom kundtjänst.

Ditt deltagande kommer att behandlas konfidentiellt. Datamaterialet som kommer samlas in under undersökningen kommer att lagras på personliga datorer, avidentifieras och anonymiseras samt sparas med lösenord. Det insamlade materialet kommer endast vara tillgängligt för dem som arbetar med undersökningen. Det slutgiltiga resultatet kommer att presenteras i form av en examensuppsats vid

Högskolan Dalarna och delges till handledare, examinator, studenter i opponentsgruppen och givetvis de som har deltagit i undersökningen.

Resultatet kommer även att presentera för ledningsgruppen inom vald undersökningsorganisation. All insamlade data och eventuella papperskopior kommer att makuleras efter att examensuppsatsen är godkänd och avslutad. Högskolan Dalarna är ansvarig för behandlingen av personuppgifter i samband med studien. Som deltagare i undersökningen har du enligt dataskyddsförordningen (GDPR) rätt att få information om hur dina personuppgifter kommer behandlas. Du har också rätt att ansöka om ett så kallat registerutdrag, samt att få eventuella fel rättade. Vid frågor om behandlingen av personuppgifter kan du vända dig till Högskolans dataskyddsombud. Ditt deltagande i undersökningen är helt frivilligt. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmare motivering. Om du väjer att inte delta eller avbryta ditt deltagande kommer det inte att påverka studiens resultat. Du kommer att få ge skriftligt samtycke innan påbörjan av inspelning och intervjun till undersökningen.

Vi kommer att planera för att påbörja intervjuerna under vecka 13 och fortsätta med intervjuerna under vecka 14 och 15. Vi skulle vara tacksamma om just du tog dig tiden till att delta i vår undersökning och bidra till att organisationen får en ökad förståelse över hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro.

Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående ansvariga

*Student:*

*Erika Gulliks  
070 - 206 94 99  
h21erigu@du.se*

*Rättvik 2024-02-19*

---

*Student:*

*Elin Thomsgård  
070 – 333 58 48  
h21eltho@du.se*

*Rättvik 2024-02-19*

---

*Handledare:*

*Åsa Bergman Bruhn  
023-77 80 26  
asu@du.se*

*Borlänge 2024-02-19*

---

*Bilaga 2. Samtyckesformulär*

---

## Samtycke till att delta i studien

Jag har fått muntlig och skriftlig informationen om studien och har haft möjlighet att ställa frågor. Jag får behålla den skriftliga informationen.

Jag samtycker till att:

- delta i studien "*Generation Z och arbetsmiljö*"
- att uppgifter om mig behandlas på det sätt som beskrivs i studiepersonsinformationen
- följande personuppgifter samlas in: Namn och mejladress
- personuppgifter kommer att användas till att få kontakt med respondenterna
- de insamlade uppgifterna kommer att bevaras till dess att uppsatsen är godkänd

Plats och datum	Underskrift

Ansvariga för studien:

Ort och datum: \_\_\_\_\_

Namnteckning: \_\_\_\_\_



### *Bilaga 3. Information vid start av intervju*

#### Studiens syfte

Vi är två studenter som heter Erika och Elin och går sista terminen på personal- och arbetslivsprogrammet vid Högskolan Dalarna. Vi utför nu vårt examensarbete. Syftet med denna studie är att dels få en ökad förståelse över hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro.

#### Etiska principer

*Krav på samtycke:* Denna studie är helt frivillig och ditt deltagande i studien kan avbrytas när du själv önskar. Du är välkommen med dina frågor eller funderingar under intervjun.

*Krav på konfidentialiteten:* Det material som kommer att samlas in och användas i studien kommer endast vara tillgänglig för oss två studenter. Svaren från respondenterna kommer att avidentifieras och anonymiseras så att enskilda individer ej kommer att kunna pekats ut.

*Krav på nyttjandet:* Materialet som samlas in vid intervjuerna kommer efter studiens godkännande att raderas. Materialet är endast tillgängligt för studiens ändamål.

#### Information om intervjun

Intervjun kommer beräknas att pågå cirka 60 minuter och ske via videokonferensprogrammet (teams) . För att kunna analysera materialet kommer vi med ditt samtycke att spela in intervjun.

Intervjun kommer att gå till på följande sätt att XXXX börjar med att ställa några bakgrundsfrågor för att sedan gå vidare in på huvudfrågor med fokus på arbetsmiljö och sjukfrånvaro. Där XXXX kommer att föra anteckningar till intervjun.

I intervjun är vi mån om dina upplevelser och tankar kring arbetsmiljö och sjukfrånvaro. Vi vill förtydliga om att det inte finns något rätt eller fel i dina svar vid intervjun.

Innan vi börjar intervjun, har du några frågor?

#### Samtycke vid inspelning

Samtycker du till att delta i studien att dels få en ökad förståelse över hur generation Z upplever sin arbetsmiljö inom telefonrådgivande yrken, dels vilka utmaningar i arbetsmiljön som kan leda till sjukfrånvaro och att vi spelar in intervjun på ljudfil.

## *Bilaga 4. Intervjuguide*

Kontrollfrågor:

När är du född?

Vilken anställningsform har du?

Arbetar du med något annat eller studerar vid sidan om.

Hur länge har du arbetat på kundtjänst?

---

Kan du börja med att berätta lite om dig själv?

Hur ser din arbetsdag ut?

Vad är viktig för dig för att du ska må bra på jobbet?

Vilka resurser har du för att klara av en arbetsdag?

Vilka krav har du på dig på en arbetsdag?

Vilket stöd har du att tillgå under en arbetsdag?

Hur ser din balans ut mellan arbete och fritid?

Finns det något du upplever saknas i din arbetsmiljö?

Har du några förslag på hur den kan förbättras?

Har du anmält sjukfrånvaro någon gång senaste året och kan du berätta hur den processen gick till?

- Vad har det berott på?
  - Privata omständigheter eller på grund av arbetet?
  - Kan du nämna några exempel?
  - Har du sjukanmält dig någon gång fast du inte har varit sjuk?
  - Hur har din chef stöttat och hjälpt dig i samband med din sjukfrånvaro?
  - Finns det något som din chef hade kunnat göra annorlunda?
- 

Förslag på fördjupningsfrågor:

Kan du utveckla

Berätta mera

Förklara gärna