Examensarbete

HÖGSKOLAN I SKÖVDE

Det Psykologiska Kontraktet Bland Revisorsassistenter

The Psychological Contract Among Audit Assistants

Examensarbete för kandidatexamen med huvudområdet Företagsekonomi

Grundnivå 15 högskolepoäng

Vårtermin 2022

Melisa Refetova

Mohammad Davood Hasanzadeh

Handledare: Tony Pehrson

Examinator: Anders Billström

Det Psykologiska Kontraktet Bland Revisorsassistenter

Examensrapport inlämnad av Melisa Refetova och Mohammad Davood Hasanzadeh till Högskolan i Skövde, för Kandidatexamen (BSc) vid Institutionen för handel och företagande.

4 augusti 2022

Härmed intygas att allt material i denna rapport, vilket inte är vårt eget, har blivit tydligt identifierat och att inget material är inkluderat som tidigare använts för erhållande av annan examen.

Signerat:

Signerat:

Förord

Först och främst vill vi rikta ett stort tack till alla Er som har varit villiga att ställa upp på en intervju, utan Ert deltagande hade det inte varit möjligt för oss att skriva vår kandidatuppsats. Vi vill även hjärtligt tacka vår handledare Tony Pehrson som har guidat oss genom hela processen. Han har bidragit med mycket kunskap och stöttat oss genom hela resan. Slutligen vill vi även tacka vår examinator Anders Billström för att ha väglett oss under studiens gång.

Melisa Refetova & Mohammad Davood Hasanzadeh

Högskolan i Skövde, 4 augusti 2022

Sammanfattning

Dagens revisionskår lider av ett stort problem som hotar dess framtid. Sedan 1990 har antalet revisorer minskat från 4400 auktoriserade till 3300. En bakomliggande orsak till minskningen är revisorsassistenters avhopp. Revisorsassistenter förväntas bli framtida revisorer men avhoppen har lett till att revisionsbranschens framtid har hamnat i fara. Tidigare studier har undersökt varför revisorsassistenter har lämnat branschen, dock finns det bristande kunskap om revisorsassistenters förhållande till revisionsbyråer. Därför är det av yttersta vikt att undersöka avhoppen ur det psykologiska kontraktets perspektiv i syfte att ta reda på huruvida uppsägningsavsikten influeras av det psykologiska kontraktet eller inte.

Det psykologiska kontraktet är en teori som tar hänsyn till den mellanmänskliga relationen mellan den anställde och organisationen och baseras på den anställdes uppfattningar om ömsesidiga och implicita överenskommelser mellan denne samt organisationen. Kontraktet bygger på en subjektiv tro som den anställde har och är även en viktig aspekt att ta hänsyn till vid undersökandet av uppsägningsavsikten i relation till det psykologiska kontraktet.

Syftet med studien är att ge en ökad förståelse för hur det psykologiska kontraktet influerar revisorsassisteters uppsägningsavsikt. För att genomföra studien användes en kvalitativ metod där sex semistrukturerade intervjuer genomfördes med revisorsassistenter från sex olika revisionsbyråer.

Studien visar att det psykologiska kontraktet har en inverkan på revisorsassistenters uppsägningsavsikt. När en anställd upplever att kontraktet är ömsesidigt och uppfyllt uppstår ingen känsla av att man vill lämna organisationen. Om den anställde däremot känner att kontraktet inte är ömsesidigt, kan denne vilja lämna organisationen eftersom den får en känsla av att den gör sin del i kontraktet medan organisationen förbiser sin del.

Vidare framkom det även att löften som skall uppfyllas består främst av utvecklingsmöjligheter, trivsam arbetsmiljö och stöd som revisionsbyråer är förpliktade att hålla. Revisionsbyråer som inte respekterar det psykologiska kontraktet anses ha brutit mot kontraktets villkor och kan därmed leda till att de förlorar sina revisorsassistenter.

Nyckelord: Psykologiskt kontrakt, revisorsassistenter, uppsägningsavsikt, revisionsbranschen, uppfyllande av löften, förpliktelser, kontraktsbrott

Abstract

Today's audit profession is facing a major issue that threatens the future of auditing. Since 1990, the number of auditors has decreased from 4,400 authorized to 3,300. One of the reasons behind the reduction is the audit assistants' intention to resign. These accounting assistants are expected to become the future accountants, but the turnover has led to a threatening future. Previous research has investigated the reasons behind why audit assistants are leaving the profession. However, there is not enough understanding of the relationship between accounting assistants and audit firms. Therefore, it is crucial to research how the psychological contract affects the turnover intention of the audit assistants.

The psychological contract is a theory that takes into consideration the interpersonal relationship between the employee and the organization, and the theory is based on the employee´s perceptions of mutual and implicit agreements between him/her and the organization. The contract is based on a subjective belief held by the employee, and it is also an important aspect to take into consideration when examining the turnover intention in relation to the psychological contract.

The purpose of this study is to provide a deeper understanding of how the psychological contract affects audit assistants' intention to resign. In order to go through with the study, a qualitative method with six interviewees, from six different audit firms was used.

The study shows that the psychological contract has an impact on accounting assistants' intention to resign. When an employee feels that the contract is mutual and fulfilled, there is no feeling of wanting to leave the organization. If, on the other hand, the employee feels that the contract is not reciprocal, he may want to leave the organization because he feels that he is doing his part of the contract while the organization is neglecting their part.

In addition, it was found that the commitments to be followed consist primarily of development, a pleasant work environment, opportunities and support, and the audit firm is obliged to abide by these commitments. Accounting firms that fail to fulfil the psychological contract are deemed to be in default and therefore tend to lose their audit assistants.

Keywords: Psychological contract, audit assistants, turnover intention, audit profession, promise fulfilment, obligations, psychological contract breach

Innehållsförteckning

1.Inledning 1

1.1 Problembakgrund 1

1.2 Problemdiskussion 4

1.3 Frågeställning 6

1.4 Syfte 7

2. Teoretisk referensram 8

2.1 Psykologiska kontraktets utveckling 8

2.2 Psykologiska kontraktets innehåll 9

2.2.1 Avbrott i kontraktet och uppsägningsavsikt 11

2.3 Psykologiska kontraktets egenskaper 12

2.4 Psykologiska Kontraktets Förändring 13

2.5 Psykologiska kontraktet bland revisorer 14

2.6 Teorikritik 15

3. Metod 18

3.1 Metodval/forskningsdesign 18

3.2 Urval 19

3.3 Operationalisering 20

3.3.1 Uppfyllande av löften 21

3.3.2 Förpliktelser 21

3.3.3 Avbrott i kontraktet 21

3.4 Datainsamling 21

3.4.1 Genomförande av intervjuer 22

3.5 Analysmetod 23

3.6 Kvalitetskriterier 25

3.7 Forskningsetik 26

3.8 Metodkritik 28

4. Empiri 29

4.1 Presentation av intervjupersoner 29

4.2 Uppfyllande av löften 31

4.3 Förpliktelser 33

4.4 Avbrott i kontraktet och uppsägningsavsikt 35

4.5 Sammanfattning av empiri 36

5. Analys och diskussion 37

5.1 Uppfyllande av löfte 37

5.2 Förpliktelser 39

5.3 Avbrott i kontraktet och uppsägningsavsikt 41
5.4 Justerat Konceptuellt Ramverk 43
6. Slutsats 45
6.1. Besvarande av frågeställning 45
6.2 Studiens bidrag och praktiska rekommendationer 46
6.3 Studiens begränsningar 46
6.4 Förslag till vidare forskning 47
6.5 Samhälleliga och etiska reflektioner 48
Referenser 49
Bilagor 55
Tabller och Figurer 62

Tabellförteckning

Tabell 1 - Intervjtidstabell 23

Figurförteckning

Figur 1 - Psykologiskt Kontrakt 17
Figur 2 - Egengjord Analysmodell 24
Figur 3 – Justerat Psykologiskt Kontrakt 43

1. Inledning

I det här avsnittet kommer problembakgrunden presenteras, därefter följer en diskussion kring problemet. I slutet av avsnittet framgår vad studiens syfte är samt frågeställningarna som studien ska besvara.

1.1 Problembakgrund

Revisorsyrket är ett mycket samhällsviktigt yrke, där arbetsuppgifterna inkluderar bland annat granskning av företagets finansiella redovisning samt granskning av styrelsens- och verkställande direktörens arbete. Revisorn gör en bedömning av huruvida företaget har en hållbar ekonomi, hur effektivt företaget är och ifall företagets finansiella verksamhet bedrivs på ett lagligt och korrekt sätt (Johansson et al., 2005). I samband med varje räkenskapsår ska en revisor upprätta en revisionsberättelse som bland annat ska innehålla uttalande om årsredovisningen är upprättad i enlighet med lagen. Utöver detta ska det även finnas rekommendationer riktade till bolagsstämman om hur de bör agera utifrån den ekonomiska ställningen i företaget. Slutligen ska revisionsberättelsen innehålla uttalande kring huruvida bolagsledningen och verkställande direktören har skött bolaget i enlighet med aktuella lagar. Att dessa dokument finns tillgängliga ses som en stämpel som skapar säkerhet och trovärdighet då företagets intressenter använder revisionen som ett underlag för beslutfattande. Dessutom är det en trygghet även för verksamheten att det finns en revisor som utför granskning (Far, u.å.).

Tryggheten handlar om att en revisor kan, genom sin granskning, ge råd till verksamheten för hur de bland annat ska undvika risker eller förbättra sin finansiella ställning (Far, u.å.). Den upprättade revisionen handlar följaktligen om att skapa en tillit för näringslivet genom att veta att all redovisning granskas och tas omhand på ett opartiskt sätt, detta anses skydda intressenterna och deras intressen (Johansson, 2017).

Att revisorer har en samhällsviktig roll, kan även styrkas av aktiebolagslagen (2005:551) där det framgår att en revisor har en skyldighet att anmäla brott. Med detta sagt är man som revisor en mycket viktig aktör i att motverka, bekämpa och anmäla pågående brott samt misstankar om ekonomisk brottslighet (ekobrottsmyndigheten, u,å.).

Enligt revisionsinspektionen (u.å.) är man behörig för att avlägga sitt revisorsprov när man har en kandidatexamen samt en praktisk treårig utbildning. Den praktiska utbildningen ska pågå i minst tre år och dessa år ska motsvara tre års heltidsarbete som revisorsassistent. Dessutom ska arbetet utföras under handledning av en auktoriserad eller godkänd revisor. I vanliga fall består den praktiska utbildningen av ett arbete på heltid hos en revisionsbyrå där utbildningen bland annat inkluderar planering, utförande och rapportering av revisionsuppdrag. Efter den praktiska utbildningen kan revisorsassistenter avlägga ett prov för att få sin revisorsexamen.

Även revisorsassistenter har en betydande roll i samhället då det är främst de som är avsedda att bli framtida revisorer. Detta innebär att de ska ersätta kompetensen som går i pension eller lämnar branschen för andra tjänster. Om antalet revisorsassistenter minskar faller det naturligt att antalet framtida revisorer också minskar (Johansson et al., 2005).

Trots detta, finns det en trend där revisorsassistenter väljer att lämna yrket. Broberg et al. (2017) har kommit fram till att revisorsassistenter stannar inom yrket i genomsnitt tre år innan de väljer att lämna på grund av diverse orsaker. Om minskningen fortsätter i samma takt, kan det ha allvarliga konsekvenser på mikro- och makronivå i Sverige. Ett exempel på konsekvenser på makronivå är att eftersom många väljer att lämna kan det leda till minskad expertis i revisionsbolag och det kan bli ett potentiellt hot för revisionsbranschen och kvaliteten på redovisningen (Broberg et al., 2017). På mikronivå blir konsekvenserna att det uppstår en brist på kompetent arbetskraft inom revisionsbolag som i sin tur kan påverka dessa bolag negativt. Man kan argumentera för att när efterfrågan på arbetskraften uppstår, bör den tillgodoses (Lipsey & Christal, 2020). Dock betyder inte det att företag bör anställa vem som helst utan snarare behöver man anställa rätt personer med rätt kunskap inom ämnet. Vi har tidigare i historien sett att det kan uppstå allvarliga konsekvenser på grund av en revision som inte är tillförlitlig. Exempel på allvarliga konsekvenser är Enron och WorldCom skandalerna. Dessa händelser uppstod på grund av fusk med bolagets siffror i balans- och resultaträkningen (Carnegie & Napier, 2010).

Ungefär sextio procent av revisorsassistenterna valde att lämna branschen under de första tre åren inom revisionsbranschen (Hilterbeitel & Leauby, 2001). Om minskningen fortsätter i samma takt kan det på lång sikt leda till en brist på revisorer i landet vilket påverkar många parter i samhället. En brist på rätt arbetskraft är ett stort hinder för tillväxten (Tillväxtverket,u.å.). Bristen på revisorernas kompetens och kunskaper leder

inte endast till minskad expertis, utan även att kvaliteten och tillförlitligheten på de finansiella rapporterna minskar. Det skapar även en osäkerhet hos investerare då beslutsunderlaget inte är tillförlitligt, vilket kan påverka företag i behov av investeringar (Far, u.å.).

Watson (2006) skriver att det vanligaste för människor i ett modernt samhälle är att bli anställda i en organisation där individen får betalt för att utföra arbetsuppgifter. Det sker genom att signera ett anställningskontrakt där det skriftligt framgår vad organisationens förväntningar gentemot den anställda är, men å andra sidan även vad den anställde kan förvänta sig av organisationen. Samtidigt som parterna blir bundna via anställningsavtalet uppstår en relation mellan arbetsgivaren och den anställde. Jepsen och Rodwell (2012) skriver att förutom det skriftliga kontraktet finns det även ett informellt kontrakt, även kallat det psykologiska kontraktet, som beskriver hur dessa parter bör jobba tillsammans. Rousseau (1989) skriver att det psykologiska kontraktet är en individuell tro utformad av organisationen gällande en överenskommelse om utbyte mellan en individ och dennes tillhörande organisation. En uppfattning om kontraktets innehåll bildas redan vid jobbansökan.

Conway & Briner (2005) skriver att innehållet av det psykologiska kontraktet består bland annat av löften som den anställda tror att organisationen har gjort gentemot denne. Det psykologiska kontraktet är subjektivt, vilket innebär att innehållet skiljer sig mellan olika personer och arbetsgivare. Enligt Rousseau (1989) är det psykologiska kontraktet inte en tvåvägskommunikation. Snarare består kontraktet utav förväntningar och uppfattningar från den anställdes perspektiv och inte organisationens perspektiv. Om det uppstår en störning i det psykologiska kontraktet kan det ha lika allvarliga konsekvenser som ett avtalsbrott. Det kan orsaka minskad arbetstillfredsställelse vilket i det långa loppet kan orsaka höga nivåer av uppsägningsavsikt. Med uppsägningsavsikt menas det att en individ frivilligt väljer att byta yrke eller organisation (Gössling et al., 2017)

1.2 Problemdiskussion

På senare år har ett problem inom revisionsbranschen diskuterats. Redan år 2017 började man diskutera problemet kring den förväntade bristen på revisorer (civilekonomen, 2017). Revisorsinspektionens statistik visar att problemet har vuxit till en omfattande grad. Inspektionen har kommit fram till att antalet revisorer har minskat drastiskt sedan år 1990 och revisionskåren blir allt äldre (Revisorinspektionen, u,å.). Faktum är att, under de senaste tjugo åren har antalet revisorer minskat med 1100 av totalt 4500 revisorer. En av anledningarna till att antalet revisorer minskar är på grund av minskningen av revisorsassistenter då det är dem som är avsedda att bli framtida revisorer. Som ett försök till att göra revisorsassistent yrket mer attraktivt har revisorsinspektionen vidtagit åtgärder så som förändrade behörighetskrav för revisorsexamen. Ett av de ändrade kraven är att man inte längre behöver ha företagsekonomi som huvudämne samt att längden på den utbildningen har minskats från fyra års studier till tre år (tidningenbalans, 2018). Å andra sidan menar Broberg et al. (2017) att orsaken till avhoppen inte beror på utbildningskraven utan att det snarare finns andra bakomliggande orsaker till den höga andelen avhopp (Orback, 2018).

De bakomliggande orsakerna till den höga andelen avhopp har tidigare undersökts av flera forskare. Tagesson et al., (2020) skriver att en anledning till att många revisorsassistenter lämnar branschen kan vara sammankopplat till att revisorsassistenter mår dåligt. Forskaren skriver att den psykiska ohälsan bland svenska revisorsassistenter är högre i relation till andra branscher inom ekonomi. Förutom denna upptäckt, pekade undersökningen även på att revisorsassistenter som var mer benägna att byta yrke hade en låg uppfattning av yrket samt ansåg att kvaliteten på deras liv utanför jobbet också var av låg kvalitet. Låg uppfattning av yrket innebär att revisorerna inte anser att deras arbete är förknippat med prestige och att det inte finns möjligheter för utveckling. Marita Flisbäck som är docent i sociologi, förklarar i artikeln Här är jobben med högst status i Sverige att vårt mående i längden och hur vi bemöts och uppfattas i samhället kan bero på vår yrkesstatus (Oscarsson, 2020).

Det finns ytterligare faktorer som kan påverka revisorsassistenters val att lämna yrket. Broberg et al. (2017) kom i sin forskning fram till att revisorsyrket anses vara ett meningslöst yrke enligt revisorsassistenter själva. Yrket anses inte heller ge någon stimulans eller sociala fördelar. Detta är så kallade praktiska konsekvenser. Vidare nämns

även att revisionsbyråerna måste arbeta kontinuerligt för att förbättra synen som revisorer har på sitt yrke. Revisionsbyråerna måste enligt Broberg et al. (2017) skapa utvecklings/karriärmöjligheter och skapa en känsla av att deras anställda gör ett meningsfullt jobb.

Den stora utbredningen av arbetsrelaterad stress bland revisorsassistenter, påverkar även deras arbetstillfredsställelse. Detta är på grund av att revisorsassistenter har svårt att hitta en balans mellan arbetslivet och privatlivet (Collins & Killough, 1992). En förklaring till den svårhittade balansen är att nittiofem procent av revisorsassistenterna arbetar övertid (Civilekonomerna, 2017). Arbetsrelaterad stress har visat sig vara vanligare bland revisorsassistenter, särskild under de första fem åren (Goolsby, 1992). Zadegan & Aqai (2018) skriver att den arbetsrelaterade stressen inom revisionsbranschen har en stor påverkan på revisionens kvalitet. Det resulterar i att kvaliteten på revisionsbyråernas arbete försämras.

Som tidigare nämnt har fenomenet kring revisorsassistenters val att lämna yrket studerats av ett antal forskare. Forskningen presenterade några orsaker som kan utgöra grunden för uppsägningsavsikten. Studier såsom Broberg et al. (2017) och Tagesson et al. (2020) har valt att fokusera på jobbets omständigheter och hur det har påverkat revisorsassistenter. I dessa studier har hänsyn inte tagits till den mellanmänskliga relationen eller utbytet mellan den anställde och organisationen. Det har även visat sig att det finns väldigt lite empiriskt material som har fokuserat på det psykologiska kontraktet inom revisionsbranschen i Sverige.

Trots att det psykologiska kontraktet är en välanvänd teori inom revisionsbranschen så finns det fortfarande bristande områden som kontraktet kan undersöka (Young et al., 2021). Det bristande området som författarna till denna studie har funnit, är att det saknas studier som tar hänsyn till problematiken med svenska revisorsassistenters avhopp i relation till avbrott i det psykologiska kontraktet. Vidare föreslår Young et al. (2021) att avbrott i det psykologiska kontraktet ska användas som en indikator för att komplettera det bristande området. Young et al., (2021) gjorde en litteraturstudie som resulterade i 39 vetenskapliga artiklar som avser det psykologiska kontraktet inom revisionsbranschen vilket enligt Young et al. (2021) är för lite med tanke på hur ofta ett psykologiskt kontrakt skapas inom revisionsbranschen. Det psykologiska kontraktet är en viktig aspekt att ta hänsyn till inom revisionsbranschen (Young et al., 2021). Raiborn & Stern (2019)

argumenterar för att revisorernas förhållande med medarbetare, överordnade och organisationen på bästa sätt kan speglas genom det psykologiska kontraktet mellan de.

Guest (1998) skriver att större fokus bör ligga på det psykologiska kontraktet då vi idag befinner oss i en epok där det blir allt viktigare att skapa goda relationer inom organisationen. Det psykologiska kontraktet är den anställdes uppfattning om en ömsesidig överenskommelse mellan denne och organisationen. Kontraktet bygger på den anställdes subjektiva tro om löften som organisationen har gjort gentemot denne (Guest, 1998). Det psykologiska kontraktet är inte enbart subjektivt på individnivå utan även kulturellt, med detta sagt har även landet och samhället där anställningen äger rum betydelse. Detta eftersom det psykologiska kontraktet präglas även av ekonomin, normer och värderingar samt lagar och regler i ett samhälle (Rousseau & Schalk, 2000).

Det psykologiska kontraktet är en viktig aspekt mellan den anställda och organisationen. Därför är det viktigt att ta hänsyn till och undersöka hur det psykologiska kontraktet ser ut bland revisorsassistenter samt hur det medverkar till problemet med uppsägningsavsikten. Morrison & Robinson (1997) skriver att det kan uppstå störningar i förhållandet mellan den anställde och organisationen. Störningarna kallas för psychological contract breach. I studien används begreppet kontraktsbrott. Vid upprepade kontraktsbrott uppstår turnover intention, vilket definieras som:

> An employee's intention to voluntarily change jobs or companies (Gössling et at., 2017).

I studien används i stället begreppet uppsägningsavsikt.

1.3 Frågeställning

1. Hur influeras revisorsassistenters uppsägningsavsikt av det psykologiska kontraktet?

1.4 Syfte

Syftet med studien är att ge en ökad kunskap kring fenomenet psykologiskt kontrakt bland revisorsassistenter i Sverige. Studien har även i syfte att identifiera samt belysa faktorer inom det psykologiska kontraktet som gör att en uppsägningsavsikt hos revisorsassistenter i Sverige uppstår.

2. Teoretisk referensram

I följande avsnitt presenteras den väsentliga teori som valts för studien; det psykologiska kontraktet.

2.1 Psykologiska kontraktets utveckling

Enligt Conway & Briner (2005) introducerades termen psykologiskt kontrakt för första gången av två organisationsteoretiker, Argyris (1960) och Menningar (1958). Argyris introducerade det psykologiska jobbkontraktet med hjälp av ett exempel där en nytillsatt chef som tidigare varit en del av ledningen visste hur denne kan få de anställda att prestera bra, detta gjordes genom att tillgodose deras behov (Jepsen & Rodwell, 2012). Chefen var väl medveten om det så kallade ge och få förhållandet mellan organisationen och dess anställda samt vad som ansågs vara viktigt för anställda. Vidare var chefen även väl medveten om vilka värderingar som fanns inom organisationens olika avdelningar och chefen förstod även vilka förmåner som var passande.

Idén om det psykologiska arbetskontraktet har sedan dess utvecklats under åren av flera forskare såsom Levinson et al., (1962), Kotter (1973), Schein (1980) och Rousseau (1989). Det var Schein (1980) som för första gången kallade teorin för det psykologiska kontraktet.

Under åren har definitionen av det psykologiska kontraktet förändrats. Denna studie kommer hålla sig till Rousseaus (1989) definition som förklarar kontraktet på följande sätt:

> Psychological contract refers to an individual's beliefs regarding the terms and conditions of a reciprocal exchange agreement between that focal person and another party (Rousseau, 1989).

2.2 Psykologiska kontraktets innehåll

Det psykologiska kontraktet består av tre distinkta delar, uppfyllande av löften, förpliktelser, och avbrott i kontraktet. (Rousseau, 1989).

Uppfyllandet av löften avser medarbetarens perspektiv. Uppfyllandet avser de uppfattningar om löften som den anställde tror att organisationen har utlovat och huruvida löftena har uppfyllts. Exempel på löften som den anställde kan uppfatta är framtida belöningar, bonusar och möjligheter för karriärutveckling. Dadi (2012) skriver att löften baseras på belöningar och framtida fördelar. Vidare skriver han att löften kan både vara implicita och explicita. En anställds uppfattningar om explicita löften grundas på det som organisationen har utlovat genom att ha publicerat en jobbannons med information om tjänsten och framtida utvecklingar samt bonusar och förmåner som man får som anställd. En anställd kan även få uppfattningar om löften genom att läsa om företagets policy på organisationens hemsida. Organisationen kan även på ett verbalt sätt förmedla explicita löften genom en rekryterare och chef på en arbetsintervju (Rousseau, 1995). Dadi (2012) skriver vidare att implicita löften är outtalade och uppstår när man observerar chefer på jobbet och hur de behandlar andra anställda. Ett exempel på implicita löften är när en kollega får bonus för ett utfört uppdrag, då skapas ett löfte att man ska få samma resultat om man presterar likvärdigt (Rousseau, 1995).

Det psykologiska kontraktet beskriver den anställdes uppfattningar om de ömsesidiga förpliktelserna mellan de själva och organisationen. En förpliktelse är en känsla av en inre tvångshandling gentemot organisationen och den anställda (Dadi, 2012). Exempel på förpliktelser inom organisationer kan vara att den anställde jobbar övertid och förväntar sig beröm och flexibilitet (Rousseau, 1995). Ett annat exempel på förpliktelser från organisationens sida är utbildning och utveckling i utbyte mot den anställdes arbete. Förpliktelserna baseras på löften som den anställda tror har gjorts gentemot denne. Förpliktelserna är en del av det psykologiska kontraktet under förutsättning att det finns en tro om att ett löfte har gjorts (Conway & Briner, 2005). Förpliktelserna kan vara både abstrakta samt konkreta. Med abstrakta förpliktelser avses exempelvis trygghet på arbetsplatsen medan konkreta förpliktelser exempelvis avser lön för utfört arbete (Morrison & Robinson, 1997).

När det gäller avbrott i kontraktet, gjorde Morrison & Robinson (1997) ett genomslag genom att skilja på begreppen psychological contract breach och psychological contract violation. Grunden till det psykologiska kontraktet är tillit som uppstår från en tro om ett ömsesidigt förhållande där parternas handlingar är beroende av varandra. Tron om det ömsesidiga förhållandet är ett löfte om framtida fördelar som den anställde förväntar sig att få då denne redan har betalat för detta genom sitt arbete. Ett kontraktsbrott sker när en organisation inte bemöter den anställdes förväntningar och inte uppfyller löften som utlovades enligt den anställda (Rousseau, 1989). Botha & Moalusi (2010) ger exempel på tre stycken kontraktsbrott inom det psykologiska kontraktet. Dessa är bristande befordringar, dålig relation mellan kollegor på arbetsplatsen samt oacceptabelt bemötande av överordnade i organisationen. Däremot, skriver Morrison & Robinson (1997) att psychological contract violation syftar till ett emotionellt tillstånd som följer av tron att organisationen har misslyckats med att upprätthålla kontraktet. Tillstånden kännetecknas av starka känslor av förräderi och ilska gentemot organisationen (Morrison & Robinson, 1997).

Det har påvisats att det finns ett direkt samband mellan avbrott i kontraktet och anställdas avsikter att lämna organisationen. Avsikt att lämna definieras som att en person medvetet önskar och letar efter ett nytt jobb i en annan bransch eller organisation (Tett & Meyer, 1993). Studier har påvisat att anställda som anser att de har råkat ut för ett kontraktsbrott, tenderar att vara mindre villiga att prestera bra för organisationen (Rousseau, 1989; Morrison & Robinson, 1997; Heffernan & Rochford, 2017; Ziegler et al., 2017). Den anställde anser att det inte är värt och denne kommer att få en lägre vilja att stanna kvar inom organisationen. Konsekvenserna av att anställda lämnar en organisation, har inte bara en påverkan på den anställde men även en direkt påverkan på organisationen då uppsägningar vanligtvis resulterar i höga kostnader eftersom det kräver tid och pengar för att anställa och utbilda nya medarbetare (Heffernan & Rochford, 2017). Å andra sidan, finns det studier som bevisar det motsatta. Det finns ett klart och tydligt samband mellan uppfyllande av kontraktet, förverkligande av förpliktelser, arbetstillfredsställelse och minskad avsikt att lämna organisationen. Detta innebär att den anställde upplever att löftena är uppfyllda vilket ökar dennes arbetstillfredsställelse. Den anställde upplever rättvisa, då organisationen gör sin del av kontraktet som den anställde anser att den har jobbat för. Det i sin tur gör att den anställde inte upplever ett kontraktsbrott som får denne att vilja lämna organisationen (Rodwell et al., 2015).

2.2.1 Avbrott i kontraktet och uppsägningsavsikt

Uppsägningsavsikt definieras som den anställdes avsikt att frivilligt säga upp sig från organisationen (Gössling et al., 2017). Det blir även en kostnad för företag som inte kan behålla sin effektiva och utbildade personal (Heffernan & Rochford, 2017). Det finns flertalet undersökningar som har gjorts avseende de bakomliggande orsakerna till att anställda lämnar sitt jobb och byter yrke.

Azeem et al., (2020) undersökte vilken inverkan ett avbrott i det psykologiska kontraktet har på uppsägningsavsikten. Det empiriska materialet i studien samlades in från 200 chefer inom banksektorn i Pakistan. Azeem et al. (2020) kom fram till att det finns en positiv relation mellan avbrott i det psykologiska kontraktet och uppsägningsavsikten. Vidare kom Azeem et al. (2020) fram till att när ett avbrott sker samtidigt som arbetstillfredsställelsen är låg, så leder det till ett lågt arbetsengagemang vilket i sin tur ökar uppsägningsavsikten. Azeem et al., (2020) skriver att den låga arbetstillfredsställelsen inträffar som ett resultat av avbrott i kontraktet då den anställda upplever att organisationen har svikit den.

Suarthana & Riana (2016) undersökte vilken roll den arbetsrelaterade stressen har för att förmedla ett avbrott i det psykologiska kontraktet tillsammans med arbetsöverbelastning samt dessa faktorers påverkan på uppsägningsavsikten. Studiens insamlade data baserades på 113 respondenter. Resultatet tyder på att arbetsöverbelastning har en direkt påverkan på den anställdas uppsägningsavsikt. Dessutom hade även ett avbrott i det psykologiska kontraktet, tillsammans med arbetsöverbelastning en avgörande påverkan på den arbetsrelaterade stressen. Den arbetsrelaterade stressen hade i sin tur en betydande roll i att förmedla effekten av ett avbrott i det psykologiska kontraktet.

Sandhaya & Sulphey (2020) kom fram till att det finns ett signifikant samband mellan anställdas arbetsengagemang, det psykologiska kontraktet samt uppsägningsavsikten. Vidare skriver Sandhaya & Sulphey (2020) att ett minskat arbetsengagemang har förmågan att öka anställdas uppägningsavsikt. Enligt Wang et al., (2017) har arbetsengagemanget en förmedlande roll i att belysa avbrott i kontraktet, med detta menar författarna att avbrott i det psykologiska kontraktet sänker anställdas arbetsengagemang som i sin tur leder till den ökade avsikten att lämna organisationen.

2.3 Psykologiska kontraktets egenskaper

Rousseau (1989) skriver att det psykologiska kontraktet är av implicit natur, med andra ord behöver ovannämnda saker inte komma på tal för att medarbetaren ska betrakta löftena och förpliktelserna i kontraktet som utlovat. Med ovanstående menar Rousseau (1989) att kontraktet syftar på att individen tror att det finns en ömsesidighet vad gäller villkor i ett utbytesavtal mellan individen själv samt den andra parten (organisationen). Det är viktigt att ta hänsyn till att individen tror att ett outtalat löfte har gjorts och att en ersättning erbjuds i utbyte mot löftet. Det leder till att individen anser att de båda parterna (individen/anställde och organisationen) har blivit bundna till vissa ömsesidiga skyldigheter. Den anställdes samt organisationens förpliktelser gentemot varandra, handlar inte enbart om hur mycket arbete som ska utföras till en viss betalning, utan det avser även rättigheter, förmåner och skyldigheter mellan den anställda och organisationen (Rousseau, 1989).

Isaksson och Bellaagh (2005) skriver att den största skillnaden mellan ett anställningskontrakt och det psykologiska kontraktet är att det psykologiska kontraktet genomgår stora förändringar genom åren. Genom anställningsavtalet är det tydligt och klart vad som förväntas av de båda. När det gäller det psykologiska kontraktet, menar Rousseau (1995) och Guest (1998) att risken för kontraktsbrott är större då det dels, ständigt sker förändringar i de olika förväntningarna, dels att det är enkelt för de båda parterna att missförstå det outtalade kontraktet. Exempel på förändringar som påverkar det psykologiska kontraktet är byte av arbetsplats, byte av arbetsuppgift och/eller chefsbyte. Att kontraktet är viktigt att ta hänsyn till, styrks även av Morrison & Robinson (1997). Författarna förklarar att ett avbrott i kontraktet kan ha allvarliga konsekvenser. I artikeln ges exempel på så kallade enklare konsekvenser samt extrema konsekvenser. Enklare konsekvenser av avbrott i det psykologiska kontraktet definieras som minskad tilltro till organisationen, minskad tillfredsställelse med sitt yrke och ökade avsikter att lämna uppstår och/eller ökar. Mer extrema fall definieras enligt Morrison & Robinson (1997) som när en anställd vill hämnas på organisationen, blir aggressiv och på så sätt vill sabotera verksamheten. Slutligen skriver Morrison & Robinson (1997) att det har förekommit fall där den anställda stämmer en organisation för kontraktsbrott i det psykologiska kontraktet vilket har påverkat verksamheten och dess rykte.

Rousseau (1995) och Guest (1998) förklarar varför det psykologiska kontraktet är en viktig del att ta hänsyn till. Författarna menar att, vid tidpunkten som arbetsgivare samt den anställde skriver under anställningsavtalet har de båda parterna gått med på villkoren för anställningen som även inkluderar det psykologiska kontraktet. Vidare förklarar Guest (1998) att det psykologiska kontraktet uppmärksammar maktskillnaderna i ett anställningskontrakt. Det innebär att kontraktets innehåll och huruvida kontraktet respekteras eller ej kan illustrera orättvisor som kan uppstå i ett anställningskontrakt. Det är värt att lägga märke till att ett avbrott i det psykologiska kontraktet kan påverka arbetstillfredsställelsen och organisatoriskt engagemang, därmed är det viktigt att ta hänsyn till det psykologiska kontraktets villkor (Rodwell et al., 2015).

2.4 Psykologiska Kontraktets Förändring

Maia et al. (2019) beskriver det psykologiska kontraktet som ett led av processer. Detta innebär att organisationens anställda kommer att erfara både uppfyllande och avbrott i kontraktet för att sedan anpassa sina förväntningar och uppfattningar till förändringarna. Shaw & Jarvenpaa (1997) förklarar att processer definieras som en rad händelser som fortsätter och slutligen förklarar ett resultat. Rousseau et al., (2018) presenterade en dynamisk fasmodell som kan användas för att fånga processer i det psykologiska kontraktet. I modellen presenteras fyra olika faser som kontraktet går igenom. Den första fasen är skapandefasen som den anställde ingår i redan vid anställningens början. Skapandefasen är en period där redan existerande förväntningar på organisationen finjusteras och preciseras baserat på interaktionen med organisationen och andra anställda. När ursprungliga förväntningar dyker upp, samtidigt som äldre förväntningar försvinner och/eller anpassas, kan man tala om att det psykologiska kontraktet stabiliseras. Denna stabilisering leder det psykologiska kontraktet in i den andra fasen som är upprätthållandefasen. Denna fas återspeglar en pågående förändring av det psykologiska kontraktet, förändringarna i kontraktet baseras på hur väl organisationen tillhandahåller och tillgodoser den anställdes behov. Den anställde kan befinna sig i denna fas under en lång period, förutsatt att inget avbrott sker. Om ett avbrott skulle ske, kan den anställde hamna i omförhandlingsfasen som är den tredje fasen. I denna fas tenderar den anställdes förväntningar att förändras och specificeras ytterligare. Den anställde kan även hamna i den fjärde fasen som är den reparerande fasen där den anställde kan välja att lämna organisationen eller ändra sina uppfattningar för att skapa ett nytt kontrakt. För

att tillämpa en sådan modell krävs en djupare undersökning under längre perioder, exempelvis anses skapandefasen i det psykologiska kontraktet ta tre till sex månader att undersöka (De vos et al. 2003). Conway & Briner (2005) skriver att de processer som finns i det psykologiska kontraktet sker i den dagliga interaktionen med organisationen. Med andra ord, kommer anställda att utveckla en mer preciserad uppfattning av det psykologiska kontraktets innebörd och om vad de bör göra för organisationen samt vad de kan förvänta sig. Anställningens början kan även betraktas som processens början (Conway & Briner, 2005). Vid den tiden har båda parter utvecklat vissa förväntningar gentemot varandra. Maia et al. (2019) skriver att förväntningarna i kontraktet minskade rejält under de tre första åren. Anledningen till detta är att anställda tenderar att ha överdrivna förväntningar under de tre första åren av anställningens början. Förväntningarna blir ej bemötta under de tre första åren vilket resulterar i att den anställdes psykologiska kontrakt genomgår ytterligare ett steg av förändring där förväntningarna ändras och minskar (Maia et al., 2019).

2.5 Psykologiska kontraktet bland revisorer

Det finns tidigare studier som behandlar det psykologiska kontraktet i relation till revisionsbranschen (De Silva & Prasadini, 2020, Santos et al., 2018, Herrbach, 2001). De Silva & Prasadini (2020) har undersökt sambandet mellan det psykologiska kontraktet och arbetsprestationen bland revisorspraktikanter i Sri Lanka. Studiens resultat visade att det finns ett starkt och positivt samband mellan innehållet i det psykologiska kontraktet samt hur väl revisorspraktikanter presterar på jobbet. Santos et al. (2018) undersökte hur förpliktelser i det psykologiska kontraktet påverkar brasilianska revisorers arbetstillfredsställelse. Santos et al. (2018) förklarar att om den anställde upplever att organisationen uppfyllt sina skyldigheter så har det en positiv inverkan på arbetstillfredsställelsen. Herrbach (2001) visar ett samband mellan det psykologiska kontraktet samt redovisning- och revisionskvaliteten i Frankrike. Studien har genomförts i flera steg. I första hand har författaren undersökt hur det psykologiska kontraktet påverkar revisorers beteende. Beteendet har i sin tur kopplats till kvaliteten på redovisningen. Det har visat sig att om den anställde känner att olika delar i kontraktet inte är uppfyllda, så påverkas deras beteende vilket kan leda till en försämrad revision. Det som saknas i dessa studier är att hänsyn inte tagits till avbrott i det psykologiska kontraktet i relation till uppsägningsavsikt inom revisionsbranschen. En anledning till

detta kan vara att uppsägningsavsikt inte är ett problem i Frankrike, Sri Lanka eller Brasilien.

Ytterligare en studie som tar hänsyn till det psykologiska kontraktet bland revisorer är Knapp (1980) som diskuterar sitt personliga psykologiska kontrakt. Författaren var revisor och berättar att hans förväntningar på yrket skiljde sig markant från organisationens förväntningar på yrket. I sin studie tar Knapp (1980) upp att organisationer tenderar att framställa och presentera sin organisation på ett alltför optimistiskt sätt vilket kan vara en bidragande faktor till den höga andelen avhopp inom revisionsbranschen.

Raiborn & Stern (2019) argumenterar för att samhället har förändrats vilket också gör att organisationer inom samhället förändras. Som ett resultat av dessa förändringar, förändras även förhållandena mellan revisorerna sinsemellan men även förhållandena mellan revisorer och deras kunder och mellan de revisorerna samt deras organisation. Vidare argumenterar Raiborn & Stern (2019) att dessa förändringar påverkat revisorernas psykologiska kontrakt.

2.6 Teorikritik

Cullinane & Dundon (2006) ifrågasätter termen psykologiskt kontrakt. Detta eftersom ett juridiskt avtal kännetecknas av att det är mer formellt, nedskrivet och verbaliserat mellan båda parter. Det tyder på att båda parter har läst och kommit överens om kontraktets villkor vilket leder till att båda parter har en tydlig och klar bild av varandras ansvar. Till skillnad från det psykologiska kontraktet, krävs ett medgivande från båda parter för att en ändring i kontraktet ska ske.

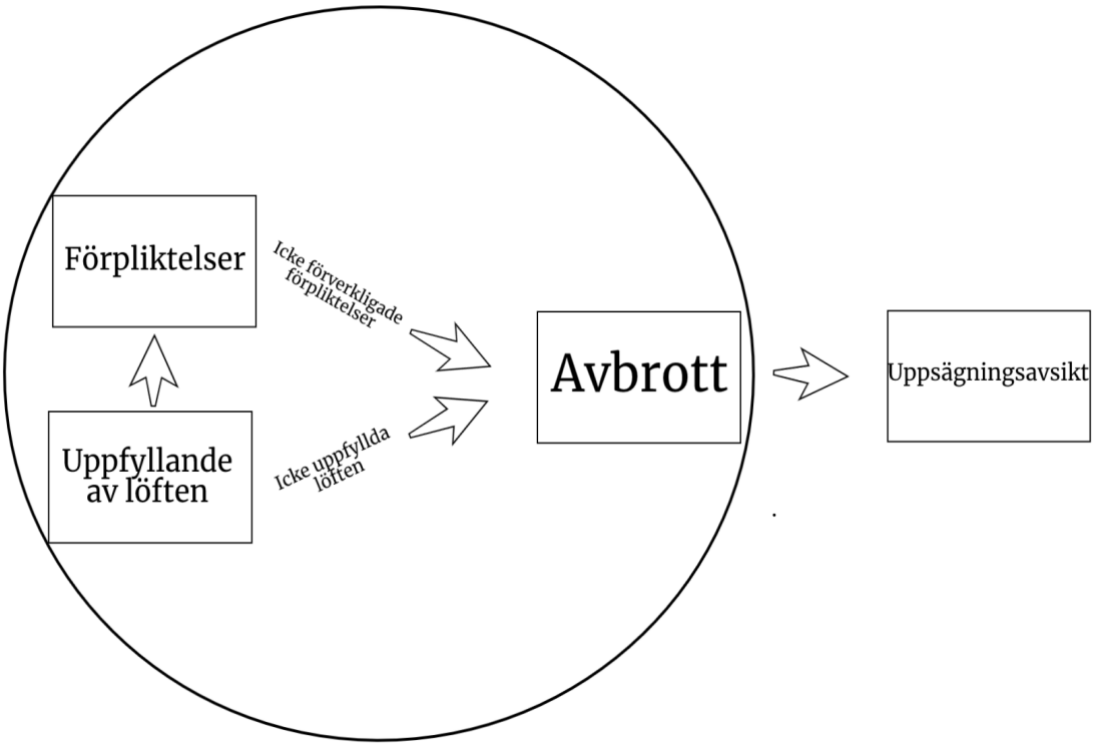
Cullinane & Dundon (2006) skriver att det psykologiska kontraktets distinkta delar är ospecificerade och implicita vilket gör att de är svåra att precisera och urskilja. Med andra ord finns det inte en specifik definition av förpliktelser och ömsesidiga löften vilket gör det problematiskt att försöka mäta dessa indikatorer. Däremot, om man förutsätter att det finns mätbara indikatorer, såsom avbrott i kontraktet, kan ytterligare ett problem uppstå. Exempelvis, i en situation där anställda upplever ett avbrott i kontraktet behöver det nödvändigtvis inte betyda att organisationen har misslyckats med att uppfylla förväntningarna/löften. Det kan snarare handla om att den anställda har haft overkliga förväntningar.

Enligt Guest (1998) finns det bristande kunskap om det nuvarande förhållandet mellan en anställd och organisationen. Det psykologiska kontraktet ger möjligheten att undersöka förhållandet mellan organisationen och dess anställda på individnivå. Maia et al., (2019) skriver att till skillnad från ett juridiskt kontrakt som tydligt avspeglar arbetstimmar, bonusar och förmåner kan det psykologiska kontraktet reflektera de immateriella och implicita löftena och förpliktelserna som inte kan räknas eller vidröras i ett anställningsförhållande, vilket kan ha betydelse för den anställda. Det är även viktigt att ta hänsyn till det psykologiska kontraktet då avbrott i det psykologiska kontraktet har visat sig leda till dåligt beteende på arbetsplatsen, låg prestation och även uppsägning (Conway & Briner, 2005).

2.7 Konceptuellt ramverk

I syfte att besvara studiens frågeställningar samt uppnå studiens syfte ska författarna med hjälp av teorin identifiera löften i det psykologiska kontraktet, förpliktelser som skall förverkligas och huruvida avbrott i psykologiska kontraktet kan ske. För att uppnå studiens syfte måste löften identifieras för att sedan kunna undersöka vilka förpliktelser som uppstår från löftena. För att kunna dra slutsatsen om att avbrott i kontraktet har uppstått eller ej bör skribenterna undersöka vilka löften och förpliktelser som inte har uppfyllts. Baserat på om ett avbrott har skett eller ej ska skribenterna undersöka huruvida avbrottet influerar att en uppsägningsavsikt uppstår.

Figur 1 - Psykologiskt Kontrakt



3. Metod

I avsnittet kommer en motivering av metodvalet att presenteras. Val av respondenter och tillvägagångssättet kommer att motiveras.

3.1 Metodval/forskningsdesign

Syftet med studien är att undersöka på vilket sätt det psykologiska kontraktet inverkar på revisorsassistenters uppsägningsavsikt. Studien kommer även bidra med en fördjupad bild av det psykologiska kontraktet. Med hänsyn till att studiens syfte är att ge en nyanserad och fördjupad bild av det psykologiska kontraktet bland revisorsassistenter, är en kvalitativ forskningsmetod det mest lämpade tillvägagångssättet. Detta eftersom intervjuer har förmågan att samla in information som inte hade framkommit om man hade valt enkäter som metod (Bryman & Bell, 2017). Undersökningsmetoden som ska användas är semistrukturerade intervjuer. Den typen av intervjuer liknar ett samtal mellan respondenten och forskarna. En semistrukturerad intervju är en metod där forskaren har en intervjuguide (se *bilaga 1*) med frågor och ämnen som ska beröras under intervjuns gång.

För att besvara studiens syfte kommer forskarna använda sig av en intervjuguide som innehåller tre olika frågeområden. Forskaren har dock friheten att ställa följdfrågor, utforma frågorna annorlunda men även ställa frågor utöver intervjuguiden. Semistrukturerade intervjuer är det optimala tillvägagångssättet när det handlar om att få en nyanserad bild av fenomenet samt för att få en förståelse för hur individen uppfattar fenomenet vilket är det som studien ämnar undersöka. (Alvehus, 2014).

Semistrukturerade intervjuer ger möjligheten att, vid behov, kunna ställa följdfrågor. Studien kommer att använda sig utav en intervjuguide som innehåller frågor kring hur revisorsassistent uppfattar det psykologiska kontraktet som finns mellan denne och organisationen. Intervjuguiden ses som ett stöd till hur intervjun ska vara uppbyggd och utformad. Intervjuguiden kommer även innehålla frågor som kommer att besvara frågeställningen kring hur det psykologiska kontraktet påverkar revisorernas avsikter att lämna branschen. Under intervjuns gång kommer respondenten att bli ombedd att förklara och ge exempel på det de säger genom att forskaren kommer ställa frågor som “Hur menar

du?", "Skulle du kunna ge exempel på detta?", "Vad betyder det att..?", detta för att uppnå den djupare inblicken som Alvehus (2014) nämner.

Enskilda intervjuer med respondenterna är viktigt för arbetet. Detta eftersom ett psykologiskt kontrakt är subjektivt, vilket innebär att kontraktets innebörd skiljer sig från person till person, därför skulle andra former av datainsamlingsmetoder inte vara lika lämpliga. Anledningen till varför intervjun inte är strukturerad är att det ska finnas möjlighet till följdfrågor om det visar sig att något nytt om fenomenet avhopp eller psykologiskt kontrakt förekommer. I studien användes inte en öppen intervju då icke önskad information ska undvikas.

3.2 Urval

Intervjupersoner

Valet av intervjupersoner grundar sig i ett strategiskt urval. Det innebär att intervjupersonerna valdes utifrån strategiska element (Alvehus, 2019). De strategiska elementen för vårt arbete är att respondenterna ska ha erfarenhet av revisorsassistentsyrket i minst ett år och högst fem år. De ska även vara verksamma som revisorsassistent i en revisionsbyrå i Sverige.

Studiens studieobjekt är enbart revisorsassistenter som uppfyller kraven på att vara verksamma inom revisionsbranschen mellan ett till fem år, oavsett vilken organisation de är verksamma inom. Studieobjekten kontaktades genom plattformen Linkedin där de valdes ut, dels baserat på deras titel (revisorsassistent), dels baserat på deras erfarenhet inom organisationen. Fördelen med detta strategiska urval är att intervjupersonerna hade olika erfarenhet samt att erfarenheterna kom från olika företag av varierande storlek. En konsekvens av detta urval är att respondenterna är opartiska. Om det i stället hade varit respondenter som organisationen hade valt ut, hade studiens resultat kanske blivit annorlunda då respondenterna hade svarat på ett sådant sätt som gynnar organisationens bild, detta eftersom de inte hade förblivit anonyma för organisationen. Anledningen till varför specifika revisionsbyråer inte är av intresse är på grund av att studien enbart ämnar att undersöka problematiken kring avhoppen bland revisorsassistenter. Tagesson et al., (2020) skriver att problemet med avhoppen är omfattande och sträcker sig från små till stora revisionsbyråer idag. Därför avgränsas studien inte till någon specifik organisation då problemet påverkar branschen i sin helhet.

Ahrne & Eriksson-Zetterquist (2011) skriver att det är en fördel om alla intervjupersoner är så lika varandra som möjligt. Författarna förklarar att studiens resultat tenderar att bli mer tillförlitligt genom att intervjua personer med liknande yrke och position. I studien tas hänsyn till denna princip då intervjupersonerna har samma yrke och ungefär samma yrkeserfarenhet.

3.3 Operationalisering

Enligt Bryman & Bell (2017) innebär operationalisering att omvandla abstrakta begrepp till mätbara indikatorer som kan testas. Detta görs i syfte att undersöka huruvida teorin stämmer överens med verkligheten. Vidare skriver Bryman & Bell (2017) att operationalisering är relevant och intressant att ta hänsyn till eftersom det används som en guide för hur skribenterna kommer att gå tillväga för att dels besvara frågeställningen, dels hur frågeställningen ska omvandlas för att faktiskt påvisa verkliga data.

I syfte att kunna besvara studiens frågeställningar har skribenterna utformat intervjufrågor som är baserade på studiens teoretiska referensram. Intervjufrågorna (se *bilaga 1*) är mer specifikt baserade på de grundläggande begreppen i den teoretiska referensramen, dessa begrepp är uppfyllande av löften, förpliktelser och avbrott i kontraktet.

I syfte att identifiera löften har skribenterna haft karriärmöjligheter, bonusar och belöningar som utgångspunkt. Frågor kommer att ställas om hur, när och vid vilka tillfällen dessa löften har förmedlats. Genom att ställa frågor om vad som fick revisorsassistenter att börja jobba hos organisationen, ska skribenterna få svar på löften som organisationen har utlovat. Sedan skall författarna ställa frågor om kompetensutveckling och utbildning för att identifiera ömsesidiga förpliktelser som skall förverkligas. Förpliktelser som ingår i det psykologiska kontraktet baseras på löften. Med andra ord kan förpliktelser inkluderas i det psykologiska kontraktet under förutsättning att tidigare löften har skapats. För att ta reda på huruvida avbrott i det psykologiska kontraktet har uppstått eller ej, kommer frågor som har sin utgångspunkt i orättvis behandling och känsla av besvikelse att ställas. Vidare kommer skribenterna att ställa följdfrågor om respondenterna har haft avsikt att lämna organisationen eller inte samt om de har tankar kring att lämna, detta för att undersöka uppsägningsavsikten.

3.3.1 Uppfyllande av löften

Uppfyllandet avser de uppfattningar om löften som den anställde tror att organisationen har utlovat och huruvida löftena har uppfyllts (Rousseau, 1995). Frågorna om uppfyllande av löften handlar om vilka löften som respektive revisorsassistent tror att organisationen har lovat denne samt på vilket sätt dessa löften utlovades.

3.3.2 Förpliktelser

Det psykologiska kontraktet beskriver den anställdes uppfattningar om de ömsesidiga förpliktelserna mellan de själva och organisationen (Morrison & Robinson, 1997). En förpliktelse är en känsla av en inre tvångshandling gentemot organisationen och den anställda (Dadi, 2012). Dessa förpliktelser baseras på tidigare utlovade löften. Frågorna om detta tema handlar om vilka uppfattningar den anställde har angående förpliktelser denna har mot organisationen samt förpliktelser som organisationen har mot denne.

3.3.3 Avbrott i kontraktet

Ett kontraktsbrott sker när en organisation inte bemöter den anställdes förväntningar och inte uppfyller löften som utlovades enligt den anställda (Rousseau, 1989). Frågorna om avbrott i kontraktet handlar om huruvida revisorsassistenterna har erfarit situationer där de har upplevt ett avbrott samt vilka de ouppfyllda löften är som leder till ett avbrott i kontraktet.

3.4 Datainsamling

För att samla in data genomfördes semistrukturerade intervjuer med revisorsassistenter. Alvehus (2014) skriver att intervjuer är en effektiv metod när det handlar om att man behöver ta reda på hur en person tänker och känner kring ett visst ämne eller ett visst fenomen. Eftersom studien ämnar att undersöka hur revisorsassistenter reflekterar kring det psykologiska kontraktet behöver de ett större utrymme för att diskutera och ge ett utvecklat och nyanserat svar kring kontraktets distinkta delar, det vill säga, förpliktelser, uppfyllandet av löften och avbrott i kontraktet. Denna datainsamlingsmetod kan jämföras med andra metoder, såsom enkäter där respondenten blir begränsad till ett antal svarsalternativ eller kortare förklaringar (Bryman & Bell, 2017). Med andra ord kan man

gå miste om värdefulla data på grund av brist på flexibilitet vilket är det som behövs för studiens syfte.

Datainsamlingen bestod av en intervjuguide (se *bilaga 1*), där kontraktets distinkta delar var teman som användes för datainsamlingen. Temana är områden som ska mätas och analyseras. De hade följaktligen en rad underfrågor som var kopplade till respektive tema.

Tanken med semistrukturerade intervjuer är att intervjuaren ska ha en intervjuguide till stöd för intervjun men där intervjuaren inte är begränsad till guiden, intervjuaren har alltså möjlighet att ställa ytterligare frågor under intervjun (Bryman & Bell, 2017). Intervjuguiden innehöll öppna frågor där respondenten hade möjlighet att ge längre och mer djupgående förklaringar. Frågorna formulerades även på ett sådant sätt att det inte skulle vara möjligt för respondenten att svara med enbart ja eller nej. Inför intervjuerna förbereddes även ett antal frågor som skulle ställas i de fall där respondenten råkade hamna utanför det aktuella ämnet/temat.

3.4.1 Genomförande av intervjuer

Samtliga intervjuer var individuella samt digitala och genomfördes via Microsoft Teams. Anledningen till detta var att respondenterna befann sig i olika städer inom Sverige och möjligheten att åka till alla fanns inte.

Intervjuerna startades med att författarna återigen förklarade att studien förhåller sig till de fyra forskningsetiska principerna som Bryman & Bell (2017) nämner, vilket respondenterna blev informerade om redan då informationsbrevet (Se *bilaga 2*) skickades till dem. Vidare berättade uppsatsförfattarna att det var viktigt att respondenten svarar ärligt på varje fråga, om respondenten inte kunde/ville svara ärligt på en fråga var det också viktigt att säga det istället för att ge ett oärligt svar.

Under intervjuns gång har skribenterna ställt frågor baserat på intervjuguiden samtidigt som skribenterna tagit anteckningar i syfte att fånga respondenternas emotionella uttryck. Anledningen till detta var att ta hänsyn till hur respondenterna svarar på frågorna samt fånga det som kan skilja sig från andra respondenter.

Nedanstående tabell visar hur lång varje intervju med respektive respondent var.

Tabell 1 - Intervjutidstabell

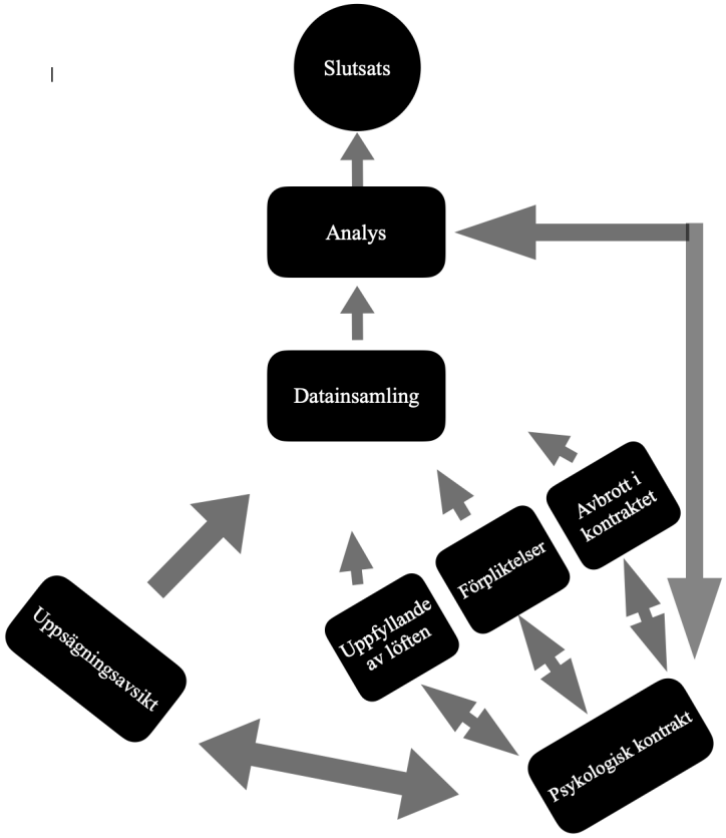
Intervjuperson	Ungefärlig Intervjutid (min)
A	37
B	40
C	35
D	40
E	35
F	33

3.5 Analysmetod

När intervjuerna har genomförts, transkriberats och sammanställts, analyseras den insamlade datan med hjälp av teorin. Transkriberingen gjordes med hjälp av ljudinspelningen från intervjun.

Det första som gjordes var att bilda sig en uppfattning om vad materialet egentligen handlade om för att sedan kunna sortera/tematisera den insamlade datan på ett systematiskt sätt in i olika kategorier. Nästa steg var att reducera sådan information som var irrelevant för att besvara studiens frågeställningar. Skribenterna använde sig utav standardiserad kodning där återkommande och viktiga fraser samt begrepp togs hänsyn till, exempelvis utveckling i form av befordran samt utveckling genom utbildning och trevlig arbetsmiljö är återkommande koder i arbetet. Både under intervjuns gång samt under tiden som intervjuerna transkriberades märkte skribenterna att flera respondenter uttryckte att liknande faktorer var viktigt för de. Bryman & Bell (2017) nämner att den kvalitativa metoden ska analyseras med hjälp av den teoretiska referensramen.

Studiens sex intervjuer har analyserats på ett tematiskt sätt (Alvehus, 2019). En tematisk analys är bland de vanligaste analysmetoderna (Bryman & Bell, 2017). Temana som behandlas i denna studie är uppfyllande av löften, förpliktelser samt avbrott i kontraktet. Anledningen till att dessa teman valdes var på grund av skribenterna skulle få ut mer av intervjuerna. Därefter kodades intervjuerna. Genom att koda intervjuerna i de för utvalda temana, hade skribenterna möjligheten att enklare sammanställa intervjuerna hitta likheter och skillnader i respondenternas svar. Studiens frågeställning var ett verktyg som användes för att visa vad studien vill besvara men även som ett stöd för att intervjuguiden skulle innehålla relevanta frågor som i slutändan besvarade studiens frågeställning.



Figur 2 - Egengjord Analysmodell

Modellen illustrerar hur uppsatsen har kommit fram till sin slutsats. Teorin valdes baserat på problemet. Teorin och problemet skapar tillsammans en ram för datainsamlingen. Den insamlade datan analyserades med hjälp av teorin.

3.6 Kvalitetskriterier

Validitet och reliabilitet är två begrepp inom både kvalitativ samt kvantitativ forskning som ämnar att beskriva hur väl en studie lyckas mäta det som studien avser att mäta (Bryman & Bell 2017).

3.6.1 Validitet

Validitet beskriver hur väl studien mäter det den ska mäta och påverkas till stor del av vilken metod man väljer. Metoden måste vara passande för studiens syfte samt ha förmågan att besvara studiens frågeställningar (Alvehus, 2019).

Anledningen till att semistrukturerade intervjuer valdes är att den metoden ger utrymme för att intervjupersonerna ska kunna förklara samt berätta om omständigheterna som har lett till det de har upplevt som avser psykologiska kontraktets olika indikatorer (Bryman & Bell 2017). Det psykologiska kontraktets implicita och subjektiva natur kräver utförliga svar från respondenterna om huruvida skyldigheter uppstått, löften skapats och avbrott i kontraktet uppstått. Då metoden är kapabel att besvara studiens frågeställningar, ökar detta studiens validitet (Alvehus, 2019).

Vidare menar While & Barriball (1994) att intervjuaren spelar en stor roll i att säkra tillförlitligheten på svaren. Även om det är omöjligt för intervjuaren att alltid bestämma, hur, var och när intervjun ska genomföras så är det viktigt att intervjuaren tänker på sin vänlighet, förhållningssätt och agerande gentemot respondenten då det är till stor hjälp när det kommer till datainsamlingens validitet.

3.6.2 Reliabilitet

Reliabilitet beskriver å andra sidan hur pålitlig studien är. Om studien har en hög reliabilitet innebär det att studien kan upprepas och ändå få samma resultat (Alvehus, 2019).

I kvalitativa studier brukar det vara svårt att uppnå hög reliabilitet vilket även är fallet i denna studie. Som tidigare nämnt är det psykologiska kontraktet både subjektivt och föränderligt över tid. Det innebär att studiens resultat kan variera till stor del oavsett om det är samma forskare som genomför studien eller ej. Men å andra sidan finns det en

chans till att öka studiens reliabilitet förutsatt att respondenterna befinner sig i samma faser under det psykologiska kontraktet (skapandefasen, upprätthållandefasen, förhandlingsfasen, reparerandefasen (Rousseau et al., 2018)). För att öka reliabiliteten ytterligare, har skribenterna så noggrant som möjligt skrivit ner varje steg i forskningsprocessen, detta för att göra genomförandet och resultatet så likt denna studie som möjligt med så små felmarginaler som möjligt. Enligt Bryman & Bell (2017) är det omöjligt att frysa en social miljö vilket är även fallet i detta arbete. Eftersom det psykologiska kontraktet till stor grad påverkas av kontexten och interaktionen mellan individer i denna kontext, blir upprepning av studien problematisk. Ytterligare faktorer som kan försvåra studiens replikerbarhet är att kontraktet är av implicit natur samt att den subjektiva uppfattningen av kontraktet kan variera. Den sociala kontexten samt den nationella kulturen där studien har genomförts, har också en inverkan på resultatets överförbarhet (Bryman & Bell, 2017). Med detta sagt menar Bryman & Bell (2017) att studiens resultat kan överföras i den angivna branschen och geografiska området där studien har genomförts, vilket i denna studie är revisionsbranschen i Sverige. Den insamlade datan från olika respondenter, i olika organisationer som är belägna i olika delar av landet kan öka resultatets överförbarhet. Enligt Kvale (1997) bör författarna i en analytisk överförbarhet, argumentera för huruvida resultatet är applicerbart i andra situationer, baserat på den bedömning som gjorts av studiens resultat. Överförbarhet av resultatet i denna studie avser de svenska revisorsassistenter som är anställda i den svenska revisionsbranschen.

Eftersom reliabilitet även handlar om att analysera den insamlade datan på ett begripligt och tydligt sätt så har skribenterna även visat hur datan har analyserats i en grafisk bild, (se *figur 3*). Vid kvalitativa studier, är operationaliseringen en viktig del av reliabiliteten, vilket är därför skribenterna även har sett till att klart och tydligt beskriva arbetet med operationaliseringen (Bryman & Bell, 2017).

3.7 Forskningsetik

Bryman & Bell (2017) nämner att det finns fyra olika etiska principer inom svensk forskning, som är viktiga att ta hänsyn till som forskare. Dessa principer är informationskravet som handlar om att man som forskare ska förse respondenterna med relevant information, bland annat vad syftet med undersökningen är och vilka moment som ingår i undersökningen. Informationen om studiens syfte och

datainsamlingsmetoden förmedlades till respondenten redan vid det första kontakttillfället.

Nästa forskningsetiska princip som Bryman & Bell (2017) nämner är samtyckeskravet vilket innebär att det är viktigt att förmedla att deltagandet i studien är frivilligt och respondenten kan välja att avbryta när som helst. Detta förmedlades redan vid det första kontakttillfället.

Den tredje principen är konfidentialitets- och anonymitetskravet som handlar om att det är av stor vikt att ta hand om personuppgifter på ett sådant sätt att det inte ska hamna i obehörigas besittning (Bryman & Bell, 2017). Vid den första kontakten med respondenten fick respondenten information om att hen kommer att vara anonym likaså kommer arbetsplatsen att vara anonym. Respondenten fick även information om vår tystnadsplikt. Då tanken med studien är att se på vilket sätt redovisningsassistenter tar hänsyn till det psykologiska kontraktet vid uppsägningen, var det av stor vikt att informera respondenterna om att företaget de jobbar för, kommer att benämnas med Företag A, Företag B osv, detta eftersom både den anställda och företagen ska förbli anonyma. Samma princip används för respondenterna där vi kommer att kalla dem för Person X, Person Z osv.

Den sista principen är nyttjandekravet som innebär att de uppgifter som kommer samlas in om respondenterna, endast kommer att användas i syfte att genomföra undersökningen. I enlighet med informationskravet informerades respondenten om vilka som kommer att ha tillgång till informationen, när och i vilket syfte informationen ska användas samt att all informationen kommer att raderas så fort ett resultat är sammanställt.

Ovanstående principer är beroende av varandra i uppsatsen vilket gör att den ena principen påverkar den andra. Exempel på hur de påverkar varandra är för det första att informationskravet påverkar konfidentialitetskravet och samtyckeskravet. Vid den första kontakten med respondenten, det vill säga vid förfrågan om personen vill delta i studien, fick respondenterna information angående att det är frivilligt att delta men även att respondentens identitet och dennes arbetsplats inte kommer att kunna sammankopplas (anonymitet). Den informationen kommer förmodligen påverka respondentens svar angående om den vill delta i studien eller ej.

I början av varje intervju var det viktigt att respondenterna godkände att intervjun kommer att spelas in. Det var även viktigt att respondenterna godkände att deras svar kommer att

användas för att sammanställa ett resultat i en kandidatuppsats. Innan intervjuerna tog plats skickades även en samtyckesblankett ut (Se *bilaga 3*). Samtliga krav godkändes av varje respondent. Varje respondenterna godkände även transkriberingen som tillhörde respondenten.

3.8 Metodkritik

While & Barriball (1994) skriver att svaren man får från en intervju inte kan antas vara helt pålitliga förrän man har gjort en omfattande och fullständig analys på datainsamlingen. Intervjuer som datainsamlingsmetod kräver transkribering, uppdelning och kodning av svaren. Dessa processer kräver mycket tid och noggrannhet. Av denna anledning anses intervjuer vara en mindre tidseffektiv metod.

Intervjuerna är aldrig hundra procent anonyma eftersom respondenten måste identifiera sig för intervjuaren (Alshenqeeti, 2014; Abdullah & Raman, 2001). Detta leder till att en intervju aldrig kan bli helt tillförlitlig då respondenten har en vilja att framställas som ”bra” och det kan vara den viljan som styr vad respondenten väljer att behålla för sig själv samt vad denne väljer att dela med sig av (While & Barriball, 1994).

Intervjuaren själv, kan förvandlas till en svaghet på grund av deras egen partiskhet och bristande intervjuförmåga (Hofisi et al., 2014). Det innebär att det finns en tendens bland oerfarna intervjuare att vinkla frågorna och svaren utefter intervjuarens personliga åsikter (While & Barriball, 1994).

Trots detta är semi-strukturerade intervjuer en bra datainsamlingsmetod när det kommer till att samla in information om en individs erfarenheter och upplevelser i en viss social miljö. Eftersom semi-strukturerade intervjuer liknar en konversation mellan två personer ger det intervjuaren frihet och flexibilitet för att ställa frågorna på ett sådant sätt som forskaren kan fördjupa sig inom ämnet som diskuteras (Lengeling et al., 2021).

Semi-strukturerade intervjuers flexibilitet ger forskaren möjlighet att vara så fri som möjligt samtidigt som respondenten kan ta upp något de tror är viktiga (Bryman & Bell, 2017).

4. Empiri

I följande avsnitt kommer det insamlade datamaterialet att presenteras. Studiens resultat presenteras och följaktligen kommer en sammanställning av intervjuerna att presenteras. Empirin redovisas i tre teman: uppfyllande av löften, förpliktelser, avbrott i kontraktet.

Den insamlade datan är resultatet av sex stycken intervjuer med revisorsassistenter. Samtliga intervjuer genomfördes digitalt. Dessa assistenter jobbar hos olika revisionsbyråer av olika storlekar. Samtliga assistenter har varierande erfarenhet av branschen. Den lägsta erfarenheten bland revisorsassistenterna är ett år och den mest erfarna har fem års erfarenhet.

4.1 Presentation av intervjupersoner

Respondent A är en 29-årig man som är anställd på en stor och internationell revisionsbyrå i Sverige. Han har cirka två och ett halvt års erfarenhet som revisorsassistent varav ett år inom det nuvarande bolaget. Respondenten berättade att de flesta arbetsuppgifter utförs i olika team. Denna respondent var en utav två respondenter som sökte jobb genom en jobbannons. Vidare berättade han att hans första steg var att undersöka vilka organisationer som ville anställa nya medarbetare, då det var osäkra tider på grund av Covid-19 pandemin. Hans nästa steg var att läsa på om de olika organisationerna och respondenten lockades av vad denna organisation kunde erbjuda och sökte därför jobb hos denna organisation.

Respondent B är en 30-årig man som även han arbetar på en stor och internationell revisionsbyrå i Sverige. Han har en erfarenhet på fyra år och han har arbetat inom den nuvarande organisationen i två år. Även denna person arbetar mycket i olika team. Han berättar att han kommer bli en senior revisorsassistent senare under året. Denna revisorsassistent sökte jobb mitt under Covid-19 pandemin vilket gjorde att det inte fanns några jobbannonser ute. Intervjupersonen berättade att han fick revisorsassistent tjänsten genom att komma in till kontoret för att lösa ett case tillsammans med andra kandidater. Efter detta fick samtliga kandidater träffa chefer och göra ett positivt intryck. Därefter tillkallades kandidater till en intervju varav respondent B var en utav de tillkallade. Intervjun ställdes in på grund av Covid-19 vilket gjorde att respondenten fick gå igenom en rekryteringsprocess och slutligen fick han tjänsten.

Respondent C är en 30-årig kvinna som har arbetat på en mindre revisionsbyrå i Sverige sedan sin examen. Kvinnans sammanlagda yrkeserfarenhet är lite mer än ett år. Hon är den andra respondenten som sökte jobb via en jobbansökan. Hon såg på organisationens hemsida att de sökte personal vilket gjorde att hon kollade runt på organisationens hemsida. Respondenten tyckte att det såg ut som en lovande hemsida samt att arbetsplatsen inte låg långt ifrån hennes hemstad.

Respondent D är en 28-årig kvinna som har tre års erfarenhet inom revisionsbranschen varav ett år inom den nuvarande organisationen. Denna organisation beskrivs som en liten revisionsbyrå. Hon berättar att hon ville byta arbetsplats då hon ville fortsätta utvecklas ännu mer än det hon kunde göra på sin tidigare arbetsplats. Respondent D blev rekommenderad att söka jobb hos denna organisation via en kontakt vilket hon gjorde. Dock avbröt organisationen den rekryteringen på grund av Covid-19 och respondenten fick jobb hos ett annat företag under tiden. Ett år senare sökte respondent C samma jobb genom sin kontakt.

Respondent E är en 30-årig kvinna som arbetar på en mindre revisionsbyrå i Sverige. Respondenten har en erfarenhet på sammanlagt fem år, varav ett och ett halvt år inom den nuvarande organisationen. Denna person jobbade inom branschen i 3 år innan hon bytte yrke till en annan bransch. Efter ett och ett halvt år hon kom tillbaka till revisionsbranschen igen. Respondenten blev kontaktad av en rekryterare angående sin nuvarande tjänst. Respondenten tackade nej eftersom den tjänsten inte var aktuell då vilket gjorde att hon tog kontakt med rekryteraren cirka ett år senare och fick tjänsten. Respondenten hade hört bra om organisationen vilket var en bidragande faktor till varför hon var lockad till organisationen.

Respondent F är en 27-årig man som arbetar på en stor revisionsbyrå i Sverige. Respondenten har tre års erfarenhet av revisionsbranschen varav två års erfarenhet kommer från en tidigare organisation. Respondenten fick jobb genom att han blev rekommenderad till organisationen genom en kontakt. Respondenten sökte jobbet hos organisationen eftersom han hade hört bra rykten om organisationen och ville jobba med det som han var utbildad till. Respondenten berättade att kontakten hade berättat en hel del om organisationen vilket väckte intresset av att arbeta inom den organisationen.

4.2 Uppfyllande av löften

Samtliga respondenter hade hört bra rykten om sina nuvarande arbetsplatser redan innan de sökte jobb hos organisationen och för samtliga av dessa var det en bidragande faktor till varför de sökte jobbet. Respondenterna berättade att de läste om organisationen på respektive hemsida för att få en bild av organisationen, utvecklingsmöjligheterna samt vilka förmåner som finns för medarbetare.

Respondent A berättar vad denne attraherades av i arbetsannonsen:

> "Man kunde få så mycket här. Man kunde läsa på respektive sida, vad man får när man börjar, vilka förmåner som finns tex, vad man kan ta del av som medarbetare, hur man utvecklas, på vilket sätt man utvecklas. Och sen då själva arbetsförmågan, att man lär sig väldigt mycket på kort tid. Det kanske inte står med klartext att man gör det men man får väl den känslan när man läser att man erbjuds så mycket och att det sedan leder till att du får en bra grund i verksamheten som du sedan kan bygga vidare på".

Samtliga intervjuade revisorsassistenter hade liknande krav på respektive organisation. Kraven som fanns hos respondenterna var utvecklingsmöjligheter, stöd för att bli auktoriserad revisor samt relevant löneökning. Dessa krav fanns även hos revisorsassistenterna även om de inte sökte tjänsten via en jobbannons. Alla respondenter fick information under arbetsintervjun, om hur man kommer utvecklas inom organisationen, hur man samarbetar med varandra och vilka förmåner som finns att ta del av hos företaget. Respondent A och B menar att en förutsättning för utvecklingen är att organisationen ska erbjuda olika typer av utbildningar som ska främja utveckling, leda till produktivitet och skapa förutsättningar för att underlätta revisorsassistenters arbete. Det kan vara både externa utbildningar så som vilka lagar som är reviderade samt interna utbildningar som handlar om hur man ska använda sina datorprogram mer effektivt.

Respondent C, D och E som jobbar i mindre revisionsbyråer utför sina dagliga arbetsuppgifter i en nära miljö till samtliga anställda inom organisationen. Medan respondent A, B och F som jobbar i större revisionsbyråer utför olika arbetsuppgifter i olika team.

Samtliga revisorsassistenter delade samma uppfattning om ett specifikt löfte som organisationerna hade utlovat. Revisorsassistenterna berättade att de hade blivit lovade

att ha möjligheten att delta i kurserna revision ett och revision två. Samtliga respondenter fick även löften om att de ska delta i utbildningar som håller dem uppdaterade med det senaste nytt inom lagar och regler som revideras eller nya redovisningsprinciper. Under arbetsintervjun fick respondent B ett löfte om att han ska bli befordrad till senior revisorsassistent efter tre år inom organisationen. Vidare berättar han att han har möjligheten att jobba hemifrån eller komma till jobbet när han vill så länge han arbetar i 8 timmar och utför sina arbetsuppgifter vilket förmedlades till honom via chefen. Även respondent A berättade att det finns möjlighet till flexibilitet. Inom den organisationen kan de anställda sluta jobbet tidigare då och då, om de vill. Samtliga respondenter fick även löften om en trevlig arbetsmiljö där alla ska trivas, detta förmedlades via organisationens representanter under arbetsintervjun.

Respondent C berättar att hennes intervju var flera timmar lång. Respondenten förklarar att hon ställde många frågor och det diskuterades mycket kring hennes förväntningar och hur organisationen kunde bemöta de. Förväntningarna som diskuterades var bland annat på vilket sätt organisationen skulle jobba för att stödja hennes utveckling, vilka utbildningar som organisationen erbjöd samt hennes krav på flexibilitet i arbetet för att underlätta hennes familjeliv med barn. Organisationen hade haft erfarenhet av en tidigare revisorsassistent som blev utbränd på grund av arbetsbelastningen. Respondent C ville veta hur organisationen skulle jobba för att samma sak inte skulle hända henne vilket organisationen lovade att de ska jobba med. Vidare berättar respondenten att det är chefen som har lärt upp de andra godkända revisorerna i organisationen. Vidare framkom det även att organisationens anställda jobbar ganska nära med varandra och respondenten säger att hon alltid får svar på sina frågor.

Vidare förklarar respondent C, men även respondent D och E, hur utvecklingen samt utvecklingsmöjligheterna ser ut i deras organisationer. Respondenterna förklarar att fokus inte ligger på titlar förutom auktoriserade/godkända revisorer. I respektive organisation är man revisorsassistent fram tills man blir auktoriserad.

> "Sen är det självklart att man får mer ansvar ju längre man varit där och att lönen följer det, eftersom organisationen är liten är det inte tal om befordran på det sättet som för stora byråer"

Även respondent A, B samt F förklarar hur utvecklingen ser ut inom deras organisationer. De förklarar att en börjar som en junior revisorsassistent och utför en granskning för att

senare bli befordrad till en senior revisorsassistent där ansvaret ökar och arbetsuppgifterna förändras.

Vidare nämnde samtliga respondenter att under deras första tid hos organisationen, insåg de att deras utveckling till stor del berodde på deras eget ansvar och initiativtagande, dock nämnde respondent A att utvecklingen ofta är i form av ökad kompetens och inte att man befordras snabbare för att man kan mer. Det förklarades att det är deras egen expertis som ligger till grund för hur väl man kan utföra sina arbetsuppgifter gentemot kund. Med hänsyn till detta var det väldigt viktigt att vara uppdaterad med det senaste. Vidare framkom det att det inte är ett krav från organisationens sida att vara självutbildad eller kunna mer än vad man ska utan det är bara till ens egen fördel.

4.3 Förpliktelser

En gemensam faktor för samtliga respondenter är att de ansåg att organisationerna är förpliktade att skapa förutsättningar för en ständig utveckling. I takt med ens egen utveckling, ansåg revisorsassistenterna att organisationen är skyldig att hjälpa dem under utvecklingen genom att alltid kunna svara på frågor som uppkommer. Organisationerna förväntas även hjälpa till med sådant som man inte kan lösa på egen hand. Man ska få den hjälp som krävs i stället för att lämna ifrån sig uppdraget och riskera att inte lära sig. Samtliga respondenter förklarar vidare att de tror att organisationens mest självklara förväntningar är att medarbetarna ska respektera att det finns en deadline samt att arbetsuppgifterna ska vara utförda i tid.

Samtliga respondenter berättar att organisationen bör låta de vara delaktiga i fler kundmöten. Det framkom även att det är organisationens ansvar att skapa förutsättningar för att respondenterna ska trivas med respektive medarbetare. Enligt respondenterna förväntar samtliga organisationer sig att de ska bli auktoriserade revisorer och stanna kvar inom organisationen efter auktorisationen. Respondenterna berättade att det känns bra för dem att veta att deras arbete syns och de uppmärksammas av sina överordnade, vilket enligt respondenterna är en skyldighet som organisationen har. Fortsättningsvis var det av vikt för respondenterna att organisationen erbjöd en rimlig löneökning, trevlig arbetsplats och familjär känsla som kan vara till grund för att känna social tillhörighet.

Respondent B, berättar att organisationens förväntningar på honom kommer att förändras när han blir en senior revisorsassistent. Han förklarar att man arbetar i ett team med

juniorer och man har ett fullständigt ansvar som en senior vilket innebär att man ska ha koll på att arbetet görs samt att man går igenom en granskning i stället för att göra den. Organisationen förväntar sig därmed att han ska kunna driva teamet mot ett gemensamt mål. I samband med detta, berättar respondent B att hans önskemål är att de juniorer som han ska arbeta med ska finnas i närheten av honom. Han berättar att det handlar om att han ska ha fullständig kontroll över att allt jobb görs.

Respondent E berättar att hon hade önskat att vara med på de avslutande mötena. Hon förklarar att man missar en del genom att inte vara deltagande. Hon berättade följande:

"Det kanske hade varit lärorikt att vara med lite oftare för när man själv är auktoriserad så ska man själv ta över den biten och om man aldrig har eller sällan gjort det, handlar det inte om att man ska testa att skriva på papper utan att få vanan och de genomgångarna som revisorerna har då med kunder till exempel. Vad är det de brukar gå igenom? Vad brukar det komma för frågor osv? Det skulle varit bra om vi hade fått vara med lite mer så att vi fått in en vana för vad man pratar om och vilka frågor för den vanan skulle jag inte säga att vi har även om jag har varit med lite grann även haft några möten själv men det är ingenting vi har varje dag, så det hade varit värdefullt".

Respondent A och B nämnde att organisationen hade berättat att det fanns både låg- och högsäsonger. Under högsäsonger är övertidsarbete väldigt vanligt, deadline bör alltid respekteras. Respondent A beskrev att organisationen hade gett förslag på hur man kan hantera högsäsonger under arbetsintervjun.

"Det finns låg- och högsäsonger och det blir ganska påtagligt vilka som är högsäsonger. Jag fick hur man ska belasta sig arbetsmässigt. Man ska inte tacka ja till allting för att man kan. Det ska finnas en gräns på hur mycket man kan göra inom dina timmar. Det blir lätt hänt att man tackar ja till alltihopa fast att tiden inte räcker till. Det har varit konkret.

Respondent B berättar att organisationen hade klargjort att det är viktigt för organisationen att medarbetarna mår bra. Han exemplifierar:

"Tänk dig att du har jättemycket jobb och du måste bli klar och så kommer din chef och säger: släpp det här, vi ska fika för att vi ska må bra".

För samtliga organisationer ser arbetsfördelningen under låg- och högsäsongerna liknande ut. Respondenterna berättar att det finns mindre att göra under lågsäsongerna vilket gör att medarbetarna kanske kan arbeta kortare arbetsdagar. Detta tas igen under högsäsongerna då det brukar bli många timmar i övertid.

4.4 Avbrott i kontraktet och uppsägningsavsikt

Samtliga respondenter känner att förväntningarna som uppstod i samband med jobbannonsen och arbetsintervju har blivit uppfyllda. De avgörande faktorerna som gjort att ingen respondent har funderat på att lämna organisationen var utvecklingsmöjligheter, lön samt social tillhörighet inom organisationen. Respondenterna förklarar att organisationen har lyckats tillgodose dessa löften och förpliktelser.

Respondent C berättar om en erfarenhet som fick henne att känna sig sviken av organisationen. Hon berättar att hon och organisationen hade kommit överens om en lön på arbetsintervjun. När det sedan var dags för henne att skriva på anställningsavtalet så hade organisationen ändrat och skrivit en lägre lön utan hennes vetskap. Respondenten berättar att detta definitivt hade påverkat hennes val att fortsätta inom organisationen.

Respondent D och E är nöjda med sina nuvarande organisationer men berättar om sina anställningar hos sina tidigare arbetsplatser. Respondent D berättar att hon kände att hon inte längre utvecklades inom den dåvarande organisationen medan respondent E kände att hon dels inte utvecklades men att hon till och med kände att hon gick bakåt i utvecklingen efter ett tag. Vidare berättar dessa två respondenter att den sociala tillhörigheten, det vill säga kollegorna på arbetsplatsen hade en avgörande roll på deras beslut att lämna organisationen. Dessa respondenter berättar även att nuvarande organisationer har lyckats med att skapa en trevlig och hälsosam arbetsmiljö och arbetsplats där samtliga medarbetarna kan känna sig välkomna, sedda och en del av umgänget.

Även respondent F lämnade sin tidigare arbetsplats på grund av att han kände att han inte längre utvecklades efter ett tag. Han berättade att han inte kände att organisationen levde upp till att de hade sagt angående en ständig utveckling, han berättar även följande:

> “Min förra arbetsplats sa att det tyckte att det var viktigt för de att deras medarbetare ständigt ska utvecklas och må bra, jag kände att det inte stämde efter ett tag, det fanns

liksom inga möjligheter för mig att ta för att visa att jag ville lära mig mer. Jag hoppas att det blir annorlunda i det här företaget”

4.5 Sammanfattning av empiri

Under arbetsintervjun fick respondenterna en presentation av hur man jobbar tillsammans inom organisationen, hur utvecklingsmöjligheterna ser ut och hur man ska få det stödet som man behöver, dels för att man ska klara av sitt arbete och få svar på sina frågor men dels hur man ska få stöd för att komma till målet, det vill säga att bli en auktoriserad revisor. Respondenterna berättade även att de kunde ta del av information om organisationen innan arbetsintervjun. Detta eftersom revisionsbyråerna hade information på sina hemsidor angående utvecklingsmöjligheter, vad de erbjuder för tjänster till kunder samt vad de erbjuder till sina medarbetare samt hur revisorsassistenternas arbete ser ut.

Samtliga respondenter antog att organisationen förväntade sig att de ska prestera genom att slutföra sina arbetsuppgifter. Respondenterna antog vidare att organisationen förväntade sig att de ska bli auktoriserade revisorer och stanna kvar inom organisationen. I utbyte mot detta förväntade respondenterna sig att få utvecklingsmöjligheter och stöd, trevlig arbetsplats, social tillhörighet och en rimlig löneökning.

Respondenternas förväntningar på organisationen har blivit uppfyllda. Det är enbart respondent C som har varit med om en händelse som hade påverkat hennes val att stanna inom organisationen.

5. Analys och diskussion

I följande avsnitt kommer det empiriska resultatet att analyseras och diskuteras. Utgångspunkten i analysen är vår egengjorda analysmodell. Syftet är att bidra med en förståelse kring vilken inverkan det psykologiska kontraktet har på revisorsassistenters uppsägningsavsikt.

5.1 Uppfyllande av löfte

Samtliga respondenter hade bildat sig en uppfattning om att ett löfte hade skapats från organisationens sida, redan innan anställningens början, det vill säga vid jobbansökningstidpunkten. I enlighet med Rousseau (1995) har revisorsassistenterna haft en anledning att tro att löften om framtida förmåner och fördelar hade utlovats. Organisationerna har lagt grunden för revisorsassistenters uppfattningar om löften på flera sätt. Organisationen har dels genom att publicera information på deras hemsidor visat att det finns en anledning till att skapa ett löfte men dels genom sina representanters ord under arbetsintervjun. I enlighet med Rousseau (1995) och Guest (1998) har både organisationen samt revisorsassistenterna accepterat det psykologiska kontraktets innehåll vid tillfället då anställningskontraktet skrivs under, eftersom det psykologiska kontraktet är en del av anställningskontraktet.

Ett löfte som samtliga respondenter uppfattade var att respektive organisation hade utlovat en arbetsplats där alla ska trivas. Vidare blev respondenterna informerade om att organisationen skulle se till att det föreligger en god relation mellan anställda och överordnade, exempelvis att anställda får den hjälp och stöd de behöver. Detta förmedlades till respondenterna på arbetsintervjun och organisations hemsida.

Trots att samtliga respondenter hade uppfattningar om löften från organisationens sida, kan man se skillnader på dessa uppfattningar. Skillnaderna grundar sig i huruvida respektive respondent hade erfarenhet av revisorsassistent tjänsten från tidigare organisation eller ingen tidigare erfarenhet inom branschen. Respondent D, E och F som hade tidigare erfarenhet inom branschen hade tydligare och mer specifika förväntningar på organisationen. För dessa respondenter var det viktigt att de trivdes med sina kollegor. Det framgick även att en rimlig löneökning var av stor vikt. Under intervjun förklarade dessa respondenter att utveckling var viktigt för de, liksom respondent A, B och C. Skillnaden mot respondent A, B och C är dock att D, E och F kunde specificera vilket typ

av stöd de behöver för att utvecklas i sin egen takt snarare än att få instruktioner om vad man bör lära sig. Respondent A, B och Cs uppfattningar om vilka löften som utlovades baserades i stor del på det som de läste på organisationernas hemsidor, jobbannonser samt det de fick höra på arbetsintervjun.

Uppfattningar om utveckling fanns bland alla respondenter. Dock kan man se skillnader mellan olika definitioner på utveckling beroende på huruvida man arbetar inom en stor respektive liten revisionsbyrå. Skillnaden är att i en stor revisionsbyrå kan utvecklingen avspegla sig i form av befordran från junior revisorsassistent till senior revisorsassistent. I större organisationer finns det en tydlig plan på hur denna befordring kommer att gå till. Respondent B förklarade att organisationen hade gjort ett löfte genom att berätta för honom att han skulle blir befordrad om tre år under förutsättning att han uppfyller samtliga krav som ställs på honom. En befordring innebär inte bara ändrad titel utan även ändrade arbetsuppgifter och mer ansvar. Det ökade ansvaret innebär att revisorsassistenter har en styrande roll. Han/Hon ska se till att revisionen utförs korrekt, i tid samt följer samtliga ramverk. Det ökade ansvaret innebär även att revisorsassistenten har uppgiften att leda sitt team av juniora revisorsassistenter mot organisationens gemensamma mål.

I mindre revisionsbyråer är titeln inte av stor betydelse, snarare ligger fokus på att bli auktoriserad revisor och därför är definitionen av utvecklingen annorlunda. Att utvecklas inom mindre revisionsbyråer innebär bland annat ändrade arbetsuppgifter med relevant löneökning samt förbättrad expertis inom redovisning och revision.

Bortsett från hur man definierar utveckling inom revisionsbyråer är det viktigt för revisorsassistenter att förstå hur utvecklingen sker. När organisationen visar de anställda hur utvecklingen går till, har de anställda en anledning till att tro att ett löfte från organisationens sida har skapats vilket organisationen i sin tur är förpliktade att hålla (Rousseau, 1989). Oavsett organisationens storlek förmedlade även organisationerna att de ska tillgodose de anställdas behov av att bli uppdaterade med de senast reviderade lagar, regler och riktlinjer inom revisionsbranschen.

Samtliga respondenterna tar upp vikten av en arbetsmiljö där man känner social tillhörighet och gemenskap. Respondenterna berättade att det var viktigt för dem att trivas med sina kollegor och chefer. Samtliga organisationer hade förmedlat att de erbjuder en arbetsmiljö med dessa egenskaper. Botha & Moalusi (2010) tog upp vikten att ett av dem

löften som leder till avbrott är dålig relation mellan kollegor på arbetsplatsen vilket belyser hur viktigt det är för organisationen att se verkligen till att arbetsmiljön håller det utlovade.

Ansvarstagande och initiativtagande bland revisorsassistenter inom mindre revisionsbyråer anses vara mer uppskattat. Anledningen till detta kan vara på grund av att organisationsstrukturen i organisationen inte är hierarkiskt uppbyggd som det är i en stor revisionsbyrå. Eftersom organisationsstrukturen är platt blir kommunikationen mellan anställda och chefer enklare vilket uppskattas av revisorsassistenterna. Den enkla kommunikationen skapar en känsla av att man är sedd och hörd av organisationen samt att ens åsikt har betydelse oavsett titel. Att belöna ansvar- och initiativtagande skapar en känsla av rättvisa hos revisorsassistenter, eftersom de upplever att organisationen har gjort sin del av kontraktet (Rodwell et al., 2015). Att en revisorsassistents initiativtagande uppskattas betyder inte att hen kommer att bli auktoriserad revisor snabbare. Detta eftersom samtliga respondenter bekräftade att det är väldigt mycket som en bör lära sig inom redovisning och revision innan denne kan klara auktorisationsprovet.

5.2 Förpliktelser

I enlighet med Maia et al. (2019) kunde man se ett samband mellan revisorsassistenter som hade tidigare erfarenhet av revisionsbranschen samt minskade och mer precisa förväntningar. Anledningen till de minskade och mer precisa förväntningar är att det psykologiska kontraktet hos revisorsassistenterna har förändrats. Dessa förändringar har lett till att uppfattningen om löften och förpliktelser har ändrats och anpassats till det som den anställda tycker att den har fått från organisationen, vilket överensstämmer med Isaksson & Bellaagh (2005) som påstår att det psykologiska kontraktet genomgår förändringar genom åren. Ändrade arbetsuppgifter kan vara resultatet av utvecklingen som man har nått som en revisorsassistent, därför ändras även ansvaret man har som en anställd hos byrån. Detta i sig leder till att även det psykologiska kontraktets innehåll förändras för att sedan anpassas och balanseras med uppfattningar om löften som en revisorsassistent tror att organisationen har lovat denne (Morrison & Robinson, 1997).

Respondent B förväntar sig att han ska bli befordrad till senior revisorsassistent i slutet av året. Redan nu har respondent B bildat sig uppfattningar om vad organisationen är förpliktade att göra för honom när han blir befordrad. Hans förväntning är att de juniorer

som han ska ta hand om i sitt team ska vara på plats på kontoret under arbetstid. Anledningen bakom detta är att han vill ha full kontroll på att arbetet görs samt att deadline respekteras. Eftersom han är ansvarig för sitt team samt arbetsuppgifterna som finns inom teamet så har han fått uppfattningen att organisationen är förpliktade att tillgodose den förväntningen. Respondenten grundar sin uppfattning på att han har arbetat för detta och därmed uppfyllt sin del av kontraktet vilket är i enlighet med Morrison & Robinson (1997). I samband med befordran ändras hans psykologiska kontrakt och dess innehåll. Denna ändring av kontraktet är ett tecken på att det psykologiska kontraktet är resultatet av att det psykologiska kontraktet utvecklas genom tiden. Därmed bör kontraktets innehåll anpassas vilket bekräftas av Maia et al. (2019).

Även respondent D hade bildat sig en uppfattning av att organisationen var förpliktade att bemöta hennes förväntning gällande att få vara med på avslutande kundmöten. Hon hade en anledning att tro att hennes förväntning är rimlig eftersom de avslutande kundmötena ingår i en auktoriserad revisors arbetsuppgifter. Då hon har i avsikt att bli en auktoriserad revisor anser hon att hon behöver få in vanan för att lära sig. Hennes förväntning baseras även på att hon har varit med på avslutande kundmöten innan men enbart några få gånger. Denna uppfattning om organisationens skyldighet gentemot henne är resultatet av det psykologiska kontraktets utveckling och förändring (Isaksson & Bellaagh, 2005). Detta eftersom denna förväntning inte fanns vid anställningens början vilket överensstämmer med Maia et al., (2019).

Organisationerna hade lovat de anställda en trevlig arbetsmiljö med omständigheter som möjliggör skapandet av goda relationer mellan medarbetare och överordnade chefer. Organisationernas förpliktelser blir då att skapa de förutsättningar som krävs för att en trivsam arbetsmiljö ska skapas. De anställda kände att de är förpliktade att stanna hos organisationen enbart under förutsättning att organisationerna tillgodoser deras behov om utveckling samt att organisationerna håller sina löften om att de ska hjälpa de anställda att blir auktoriserade revisorer. Respondenterna hade även en känsla av att de bör prestera i enlighet med organisationens förväntningar och göra jobbet som de ska när de är på arbetsplatsen eftersom det kan anses vara deras skyldighet.

Förutsättningar för utveckling är annorlunda i mindre och större revisionsbyråer. I mindre revisionsbyråer finns det en direkt kontakt mellan chefer och anställda medan i större revisionsbyråer sker jobbet i olika team och det är mellanchefer som är ansvariga för

teamen. Exempelvis berättade respondent C att organisationens chef har utbildat de andra godkända revisorer inom organisationen. Respondenten berättade att även hon lär sig mycket av chefen. Medan respondent A, B och F som jobbar i större revisionsbyråer berättar att de jobbar i olika team och varje team har olika arbetsuppgifter. I mindre revisionsbyråer är organisationen förpliktade att lägga ner tid på sina revisorsassistenter genom sina chefer för att de ska lära sig och utvecklas. Medan i större byråer är organisationen förpliktade att skapa sådana team som kan samarbeta och lära av varandra för att känslan av ökad expertis och utveckling ska uppstå.

5.3 Avbrott i kontraktet och uppsägningsavsikt

Samtliga respondenter berättar att de idag är nöjda med sina arbetsplatser. Bakomliggande orsaker till att respondenterna känner sig nöjda och trivs på arbetsplatsen kan vara att den anställde känner att organisationen uppfyller dennes förväntningar och löften som organisationen hade utlovat vilket är i enlighet med Rodwell et al., (2015). Respondenterna anser att revisionsbyråerna tar ansvar för de löften som de anses vara förpliktade att hålla. Löften som revisionsbyråerna anses vara förpliktade till, består av att stödja revisorsassistenterna mot en ständig utveckling genom att erbjuda utbildningar såsom revision ett och revision två, samt erbjuda varierande arbetsuppgifter. Vidare är organisationen förpliktade att ge de en relevant löneökning, skapa förutsättningar till en trivsam arbetsplats samt att hjälpa de att komma till målet för att bli auktoriserade revisorer. Vidare hade ingen av respondenterna i avsikt att lämna organisationen. Tett & Meyer (1993) kom fram till att det finns ett direkt samband mellan kontraktsbrott samt ouppfyllda löften och ej förverkligade förpliktelser. Med detta sagt kan man säga att när löften är uppfyllda och förpliktelser är förverkligade finns det goda skäl till att stanna kvar hos organisationen. Detta kan till stor del implementeras på denna studie då resultatet av det empiriska materialet konstaterar att majoriteten av respondenterna inte har upplevt ett kontraktsbrott inom den nuvarande organisationen. Respondent C, D, E och F har haft erfarenhet av avbrott i det psykologiska kontraktet. De tre sistnämnda respondenternas erfarenheter kommer från deras tidigare organisationer medan respondent C har erfarit kontraktsbrott i den nuvarande organisationen. Respondent D, E samt F lämnade sina tidigare organisationer på grund av kontraktsbrott som innebar att organisationerna inte längre uppfyllde löften om utvecklingsmöjligheter. Revisionsbyråerna kunde inte heller uppfylla löftet om det nödvändiga stödet för att medarbetarna ska fortsätta utvecklas.

Respondenterna kände att de gjorde sin del i det ömsesidiga kontraktet men organisationen förbisåg deras skyldigheter när det gäller de utlovade löften samt förpliktelser. Resultatet överensstämmer med resultatet som Morrison & Robinson (1997) kom fram till.

Respondent C hade bildat sig en uppfattning om att organisationen hade lovat henne en anställning, detta baserades på den verbala överenskommelsen om anställningen och lönen. Då respondent C skulle skriva under anställningskontraktet visade det sig att organisationen hade skrivit en lägre lön på anställningskontraktet utan hennes vetskap. Vid detta tillfälle hade ett kontraktsbrott i det psykologiska kontraktet uppstått. Organisationen har inte hållit sitt löfte och inte heller respekterat det psykologiska kontraktets villkor. Organisationen och respondent C har sedan förhandlat om lönen och slutligen fick C den lön som hon ursprungligen var lovad. Grunden till det psykologiska kontraktet är tillit som grundas i tron om att det ömsesidiga förhållandet är beroende av parternas handlingar gentemot varandra (Rousseau, 1989). Om byrån inte hade gått med på att betala henne den lön som respondent C hade önskat och fick löfte om, fanns det enligt respondent C goda skäl att inte vilja fortsätta med organisationen. Med andra ord inte vilja bli anställd hos organisationen. I detta fall kan man prata om ett kontraktsbrott i det psykologiska kontraktet eftersom en verbal överenskommelse om anställningen hade redan uppnåtts. Om organisationen inte hade lovat henne detta fanns det ingen anledning att betrakta det som ett kontraktsbrott.

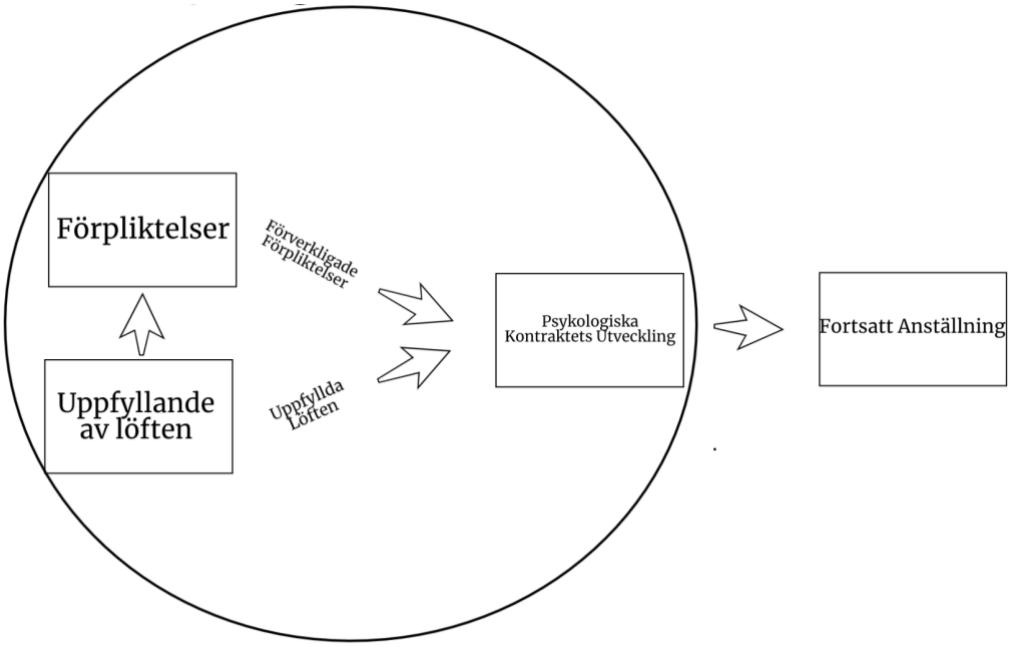
Det framkom även att revisionsbyråerna är medvetna om bristen på revisorsassistenter. Därmed är organisationerna noga med att försöka tillgodose revisorsassistenternas förväntningar i hopp om att behålla revisorsassistenterna, detta gäller såväl innan som efter auktorisationen. Men å andra sidan, om organisationen tenderar att ge en för optimistisk bild av utvecklingsmöjligheterna och arbetsmiljön ökar det sannolikheten för avbrott i kontraktet samt att avsikten för att vilja lämna organisationen ökar.

Inga uppfattningar om löften från organisationernas sida anses vara överdrivna, enligt respondenterna. Samtliga respondenter anser att deras uppfattningar om löften och förpliktelser är sådana som organisationen har förmedlat genom sina representanter och genom publicerad information på hemsida och jobbannonser. Exempelvis, när organisationen lovar att en revisorsassistent ska delta i kurserna revision 1 och revision 2 så är de förpliktade att anmäla den anställda till kurserna. Organisationer som inte

uppfyller sådana löften och förbiser sina förpliktelser gentemot den anställde, skapar ett avbrott i kontraktet. Detta eftersom den anställda känner att organisationen har svikit dem då den anställda har uppfyllt sin del av kontraktet genom sitt arbete och prestation men organisationen har förbisett sin skyldighet.

5.4 Justerat Konceptuellt Ramverk

Figur 3 – Justerat Psykologiskt Kontrakt



Figuren ovan illustrerar det justerade konceptuella ramverket gällande det psykologiska kontraktet. Det justerade konceptuella ramverket är vår slutgiltiga modell med innehållet som studien har kommit fram till efter studiens genomförande.

Studiens resultat tyder på att det psykologiska kontraktet genomgår förändringar. Dessa förändringar är resultatet av förverkligande förpliktelser och uppfyllda löften. Löften har en direkt inverkan på huruvida förpliktelserna har utvecklats. Detta innebär att dessa två element tillsammans förändrar det psykologiska kontraktets innehåll. Förpliktelserna behöver inte ha funnits hos anställda vid anställningens början, snarare kan de ha bildats och utvecklats baserat på vad som hade blivit utlovat vid anställningens början och vad som har blivit uppfyllt under anställningens gång. Detta innebär att under ovanstående omständigheter tenderar anställda att vilja fortsätta sin anställning hos organisationen,

därmed uppstår ingen uppsägningsavsikt då löften som hade utlovats uppfylls samt att förpliktelserna förverkligas. Sammanfattningsvis visar denna studie att revisorsassistenters vilja att lämna organisationen har kopplingar till huruvida det psykologiska kontraktet och dess innehåll.

6. Slutsats

Följande kapitel kommer att återkoppla till studiens syfte samt besvara studiens frågeställning. Vidare kommer förslag på vidare studier att presenteras.

6.1 Besvarande av frågeställning

Hur influeras revisorsassistenters uppsägningsavsikt av det psykologiska kontraktet?

Studiens resultat tyder på att det psykologiska kontraktet har en direkt inverkan på revisorsassistenters val att vilja fortsätta inom organisationer eller säga upp sig. Detta grundas i att skribenterna kom fram till att revisorsassistenter bildar sig en uppfattning om framtida löften som revisionsbyråer är förpliktade att förverkliga. De löften som organisationerna är förpliktade till hålla är att erbjuda ständig utveckling, erbjuda utbildningar, skapa en trivsam arbetsplats med goda relationer mellan kollegor samt goda relationer till överordnade och stöd för att komma till målet att bli en auktoriserad revisor. Resultatet visade även att revisorsassistenter utvecklar det befintliga psykologiska kontrakt under tiden de jobbar hos byråerna som tyder på att innehållet av kontraktet förändras genom åren.

Skribenterna har funnit att ett avbrott i det psykologiska kontraktet har ett direkt samband med revisorsassistenters uppsägningsavsikt. Beroende på om organisationen håller sina löften eller inte, så influeras revisorsassistenternas psykologiska kontrakt vilket i sin tur kan influera deras uppsägningsavsikt. När en revisorsassistent anser att dennes organisation har hållit sina löften och sin del av det psykologiska kontraktet finns det goda skäl till att fortsätta sin anställning inom organisation.

Uppsatsförfattarna fann att utan den dynamiska modellen, som är utvecklad av Rousseau et al., (2018) blir det svårt och problematiskt att försöka fånga processerna som leder till utveckling av det psykologiska kontraktet. Dessa processer leder till övergång från en fas till en Annan. Därmed är det viktigt att undersöka närmare vilka processer som har störst betydelse när det gäller avbrott och avhopp inom organisationen.

6.2 Studiens bidrag och praktiska rekommendationer

Studien har bidragit med en insyn i hur det psykologiska kontraktet ser ut bland revisorsassistenter i Sverige. Vidare har studien lagt grunden för en förståelse till ytterligare faktorer som påverkar avhoppen bland revisorsassistenter. Tidigare forskning visar att externa faktorer, såsom stress, prestigelöst yrke samt dålig balans mellan privat- och arbetslivet är faktorer som till stor del påverkar avhoppen bland revisorsassistenter i Sverige. Kunskapen från denna studie kan användas av organisationer i syfte att motverka avbrott i kontraktet. På lång sikt kan denna kunskap påverka minskningen av revisorsassistenter. Resultaten från denna studie kan även poängtera vikten för en organisation att respektera, och vara noggrann med att följa ett psykologiskt kontrakt. Resultaten från denna studie kan byggas på samt utvecklas genom fortsatt forskning om det psykologiska kontraktet inom revisionsbranschen.

Det teoretiska bidraget som denna studie kan bidra med är att studien har identifierat löften och förpliktelser som existerar mellan revisorsassistenter och organisationen. Med hänsyn till bristande studier som tidigare har undersökt avhoppen bland revisorsassistenter i en svensk kontext, kan denna studie vara en utgångspunkt för framtida studier som har i avsikt undersöka förhållandet mellan avhopp och avbrott i kontraktet. Studien visar i sin helhet en översiktsbild av svenska revisorsassistenters psykologiska kontrakt. Denna studie kan även användas för framtida studier som har i avsikt att fånga processer som leder till förändringar i det psykologiska kontraktet genom att använda de identifierade löften i denna studie.

6.3 Studiens begränsningar

En av studiens begränsningar är att skribenterna inte har tagit hänsyn till processerna inom det psykologiska kontraktet. Anledningen till detta är att det behövs en mer omfattande undersökning av det psykologiska kontraktet under en längre period. Ytterligare en begränsning är att skribenterna inte har haft tillgång till revisionsbyråernas statistik vad gäller vilka organisationer som är mest drabbade av avhoppen bland revisorsassistenter. Detta är en begränsning eftersom studien hellre hade fokuserat på organisationer där problemet med avhoppen är större. Detta hade kunnat ge en insyn i vad som skiljer organisationer med flest avhopp och organisationer med mindre avhopp.

En mer lämplig metod för undersökningen av det psykologiska kontraktet är tillämpa dagboksmetoden under en längre period, förslagsvis under minst sex månader. Syftet med en längre dagboksundersökning är att den anställde dagligen ska skriva ner sina förändrade uppfattningar om nuvarande och framtida löften och förpliktelser. Anledningen till att denna metod anses mer lämplig är eftersom en sådan studie kan se ett samband mellan hur olika faktorer påverkar kontraktet. Studien kan även få en inblick i hur lång tid det tar för kontraktets processer att utvecklas och förändras.

6.4 Förslag till vidare forskning

Under tiden då denna studie genomfördes, fann skribenterna några möjliga områden till vidare forskning.

Med hänsyn till att tre av sex respondenter i denna studie fick jobb genom kontakter, vore det nyttigt att undersöka, huruvida kontakter påverkar arbetsmarknaden. I studien vore det vidare intressant att undersöka hur övriga kompetenta arbetssökande, utan kontakter påverkas.

I denna studie togs endast hänsyn till det psykologiska kontraktet bland revisorsassistenter. Det vore intressant att undersöka hur det psykologiska kontraktet ser ut bland revisorer. Detta eftersom det är ett annat yrke, med andra arbetsuppgifter samt helt andra utvecklingsmöjligheter.

Som tidigare nämnt, är en av studiens begränsningar att skribenterna inte har tagit hänsyn till vilka organisationer som är mest drabbade av avhoppen. Framtida studier kan undersöka avhopp bland revisorer samt revisorsassistenter i revisionsbranschen där avhoppen är som störst. För framtida studier, behövs mer ingående information och statistik kring revisionsbyråers personalomsättning vilket skribenterna till denna studie hade svårt att få tag på.

Slutligen vore det ytterst intressant att genomföra en jämförande studie mellan revisionsbyråernas psykologiska kontrakt och revisorsassistenternas psykologiska kontrakt. Studien ska undersöka hur de båda parterna upplever de ömsesidiga förpliktelserna samt de utlovade löftena gentemot varandra. Anledningen till att denna studie vore intressant att genomföra är eftersom man bör kunna identifiera potentiella faktorer som kan leda till ett avbrott i det psykologiska kontraktet.

Framtida studier kan använda denna studie som utgångspunkt i syfte att undersöka olika faser i det psykologiska kontraktet samt omständigheterna kring dessa faser. I en sådan undersökning bör författarna använda en annan metod än metoden som har använts i denna studie, detta eftersom att de framtida studierna kommer att kunna fånga processerna som ingår i varje fas samt huruvida dessa processer leder till en övergång från första fasen till den andra fasen och så vidare.

6.5 Samhälleliga och etiska reflektioner

Problemet inom revisionsbranschen är att revisorsassistenter väljer att lämna branschen. Om man däremot ser problemet från ett annat perspektiv så har revisionsbyråer svårt att behålla sina revisorsassistenter. Eftersom revisionsbyråer är arbetsgivare är det en självklarhet att de bör bära ansvar för att i fortsättningen ha en fullt fungerade revisionskår. Revisionsbyråer är de som har makten och förmågan att påverka det befintliga problemet. Detta arbete har försökt illustrera en av flera viktiga aspekter som arbetsgivare inom revisionsbranschen bör ta hänsyn till för att kunna behålla sina anställda. Revisorsassistenter befinner sig längst ner i hierarkin därmed kan det vara en enkel sak att förbise deras problem. Det är en etisk fråga eftersom som individ längst ner i hierarkin kan en ha lite influens att ändra på saker och ting, därför väljer man i stället att lämna organisationen då individen inte känner sig hörd och sedd samt att dennes bekymmer på arbetsplatsen känns meningslösa. Det psykologiska kontraktet undersöker organisationens förhållande med dess anställda på individnivå i syfte att kartlägga hur arbete hos en organisation verkligen upplevs av de anställda.

Referenser

Abdullah, S.H. & Raman, S. (2001). Quantitative and Qualitative research methods: some strengths and weaknesses. *Journal Pendidik dan Pendidkan*, 120-134.

Ahrne, G. & Svensson, P. (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber.

Alshenqeeti, H. (2014). Interviewing as a data collection method: A critical review. *English Linguistics, 3(1),* 39-45. https://doi.org/10.5430/elr.v3n1p39.

Alvehus, J. (2014). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok.* Liber.

Alvehus, J. (2019). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok.* (3:a uppl.). Liber.

Argyris, C. (1960). *Understanding Organizational Behavior*. Dorsey press.

Azeem, M. U., Bajwa, S. U., Shahzad, K. & Aslam, H. (2020). Psychological contract violation and turnover intention: the role of job dissatisfaction and work disengagement. *Employee relations*, *42(6),* 1291 - 1308. https://doi.org/10.1108/ER-09-2019-0372

Botha, L. & Moalusi, K. P. (2010). Values underlying perceptions of breach of the psychological contract. *SA Journal of industrial psychology*, *36(1),* http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v36i1.817

Broberg, P., Friberg, J., Gertsson, N. & Sylvander, J. (2017). Exploring audit assistants' decision to leave the audit profession. *Managerial Auditing Journal*, *32(9),* 879-898. https://doi.org/10.1108/MAJ-05-2016-1381.

Broberg, P. & Gertsson, N. (2019, 11 januari). Hur får vi fler revisorsassistenter att stanna*? Tidningen Balans*. https://tidningenbalans.se/artikel/hur-far-vi-fler-revisorsassistenter-att-stanna.

Bryman. A & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. (3:e uppl.). Liber.

Carnegie, G. D. & Napier, C. J. (2010). Traditional accountants and business professionals: Portraying the accounting profession after Enron. *Accounting, Organizations and Society, 35(3),* 360-376 https://doi.org/10.1016/j.aos.2009.09.002

Övertid har blivit norm (2017, 24 mars). *Civilekonomerna* https://civilekonomerna.se/nyheter/overtidhar-blivit-norm.

Collins, K, M. & Killough, L. N. (1992). An empirical examination of stress in public accounting. *Accounting, Organizations and Society Elsevier, 17(6),* 535-547. https://doi.org/10.1016/0361-3682(92)90012-H

Conway, N. & Briner, R. B. (2005). *Understanding Psychological Contracts at work.* Oxford University Press

Cullinane, N. & Dundon, T. (2006). The psychological contract: A critical review. *International Journal of Management Reviews, 8(2),* 113-129. http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2370.2006.00123.x

Dadi, D. (2012). Promises, expectations, and obligations - which terms best constitute the psychological contract? *International journal of business and social science, 3(19),* 88 - 100.

De Vos, A., Buyens, D., & Schalk, R. (2003). Psychological Contract Development during Organizational Socialization: Adaptation to Reality and the Role of Reciprocity. *Journal of Organizational Behavior, 24(5),* 537-559. http://dx.doi.org/10.1002/job.205.

De silva, L. H. N. & Prasadini, G. (2020). Effects of the contents of psychological contract on job performance of audit trainee of international audit firms in Sri Lanka.

Ekobrottsmyndigheten. (u,å.). *För dig som är revisor.* Hämtad 5 Mars 2022 från https://www.ekobrottsmyndigheten.se/om-ekobrott/anmal-ekobrott/revisor/

Far. (u.å.). *Vad gör en revisor?* Hämtad 28 februari 2022 från https://www.far.se/kunskap/yrkesutovning-och-etik/vad-gor-en-revisor/

Goolsby, J. R. (1992). A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *20*, 155-164. http://dx.doi.org/10.1007/BF02723455

Guest, E. D. (1998). Is the Psychological Contract worth Taking Seriously? *Journal of Organizational Behavior*, *19*, 649-664. https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(1998)19:1+%3C649::AID-JOB970%3E3.0.CO;2-T

Gössling, T., Schyns, B. & Torka, N. (2017). Turnover intention and preparedness for change: Exploring leader-member exchange and occupational self-efficacy as antecedents of two employability predictors. *Career development international, 12(7),* 660-679. https://doi.org/10.1108/13620430710834413.

Heffernan, M. & Rochford, E. (2017). Psychological contract breach and turnover intention: The moderating effects of social status and local ties. *Irish journal of Management,* 36(2), 99-115. http://dx.doi.org/10.1515/ijm-2017-0011

Herrbach, O. (2001). Audit quality, auditor behaviour and the psychological contract. *European Accounting Review, 10(4),* 787-802. https://libkey.io/10.1080/09638180127400?utm_source=ideas.

Hilterbeitel, K. M. & Leauby, B. A. (2001). Migratory Pattern of entry-level accountants. *The CPA Journal, 3(4*), 54-56.

Hofisi, C., Hofisi, M. & Mago, S. (2014). Critiquing interviewing as a data collection method. *Mediterranean journal of social sciences*, 5(16), 60-64. http://dx.doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n16p60.

Isaksson, K. & Bellaagh, K. (2005). Anställningskontrakt och psykologiska kontrakt förändrade relationer på arbetsplatserna, *Arbetslivsinstitutet*, 2005:15, Stockholm.

Jepsen, D. M., & Rodwell, J. J. (2012). Lack of symmetry in employees' perception of the psychological contract. *Psychological Reports*, *110*(3), 820–838. https://doi.org/10.2466/01.07.21.28.PR0.110.3.820-838

Johansson, M. (2017, 7 Mars). Studie: Mer pappersarbete gör revisorsyrket tråkigare.Civilekonomen.https://www.civilekonomen.se/aktuellt/studie-mer-pappersarbete-gor-revisorsyrket-trakigare/

Johansson, S. E., Häckner, E. & Wallerstedt, E. (2005). *Uppdrag revision*. SNS Förlag.

Knapp, M. C. (1980). The psychological contract. *CPA Journal*, 50, 76–78.
Kotter, J. P. (1973) The Psychological Contract: Managing the Joining-Up Process. *California Management Review*, *15*, 91-99. http://dx.doi.org/10.2307/41164442.

Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur.

Lagen(2005:551)Aktiebolagslag.

Levinson, H., Price, C. R., Munden, K. J., Mandl, H. J., & Solley, C. M. (1962). *Men, Management and Mental Health.* Harvard University Press.

Lengeling, M. M., Mora-Pablo, I., & García-Ponce, E. E. (2021). *Research methodology in applied linguistics.* Universidad de Guanajuato.

Lipsey, R. & Chrystal, A. (2020). *Economics.* Oxford University Press

Maia, L., Bal, P. M., & Bastos, V. (2019). Changes to newcomers' psychological contract over time: The interactive effects of the fulfilment of employer and employee obligations. *Universitas Psychological, 18 (1).* https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-1.cnpc

Menningar, K. (1958). *Theory of Psychoanalytic Technique*. Basic Books.

Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *The Academy of Management Review, 22(1),* 226–256. https://doi.org/10.2307/259230

Orback, S. (2018, 12 November). *Vad blir skillnaden med de nya utbildningskraven för revisorer?* Tidningen balans.

https://tidningenbalans.se/artikel/vad-blir-skillnaden-med-de-nya-utbildningskraven-for-revisorer

Oscarsson, C. (2020, 6 juni). *Här är jobben med högst status i Sverige.* Göteborgs-Posten. https://www.gp.se/ekonomi/h%C3%A4r-%C3%A4r-jobben-med-h%C3%B6gst-status-i-sverige-1.2877196

Raiborn, C. & Stern, M. Z. (2019). The need for a new psychological contract in the auditing profession. *Research on professional responsibility and ethics in accounting, 22*, 81-98. https://doi.org/10.1108/S1574-076520190000022006

Revisorsinspektionen. (2018). *Den framtida revisionen: Yrkets attraktionskraft - behov av att förändra kraven för auktorisation och fortbildning* (Rapport 2018:10). https://www.revisorsinspektionen.se/globalassets/webbplatsen/om-oss/framtida-revisionen/auktorisationssystemet/pm-seminarium-5-nov.pdf

Revisorsinspektionen. (u,å.). *Praktisk utbildning*. Hämtad 12 maj 2022 från https://www.revisorsinspektionen.se/bli-revisor/utbildning/3.-praktisk-utbildning/

Revisorsinspektionen. (u,å.). *Bli auktoriserad revisor*. Hämtad 21 maj 2022 från https://www.revisorsinspektionen.se/bli-revisor/

Revisorinspektionen. (u,å.). *Månadsstatistik*. Hämtad 31 januari 2022 från https://www.revisorsinspektionen.se/publikationer/manadsstatistik/ .

Rodwell, J., Ellershaw, J. & Flower, R. L. (2015). Fulfill psychological contract promises to manage in-demand employees. *Personnel Review, 44(5),* 689-701. https://doi.org/10.1108/PR-12-2013-0224

Rousseau, D. M. (1995). *Psychological Contract in Organizations.* Sage Publications.

Rousseau, D. M. (1989). Psychological and Implied contracts in organizations. *Employee responsibilities and rights Journal, 2(2),* 121-139. https://doi.org/10.1007/BF01384942.

Rousseau, D. M. & Schalk, R. (2000). *Psychological Contracts in Employment: Cross-National Perspectives.* Sage Publications.

Rousseau, D. M., Hansen, S. D. & Tomprou, M. (2018). A dynamic phase model of psychological contract processes. *Social issues: Dynamic research in organizational behavior, 39(9),* 1081-1098. https://doi.org/10.1002/job.2284

Robinson, S. L. & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, *15*(3), 245–259. https://doi.org/10.1002/job.4030150306

Sandhaya, S & Sulphey, M. M. (2020) Influence of empowerment, psychological contract and employee engagement on voluntary turnover intentions.

International Journal of Productivity and Performance Management, 70(2), 325-349. http://dx.doi.org/10.1108/IJPPM-04-2019-0189.

Santos, V. D., Pazetto, C. F., Wilvert, N., R & Beuren, I. M. (2018). Effects of the psychological contract on auditors' affectivity and job satisfaction. *Revista Catarinense da Ciencia Contábil, (17)50,* 39-40. https://doi.org/10.16930/2237-7662/rccc.v17n50.2546.

Schein, E.H. (1980). *Organizational Psychology*. Englewood Cliffs

Shaw, T. & Jarvenpaa, S. (1997). *Information systems and qualitative research*. Springer.

Suarthana, J. H. P. & Riana. I. (2016) The Effect of Psychological Contract Breach and Workload on Intention to Leave: Mediating Role of Job Stress. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 219,* 717-723. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.056

Tagesson, T., Broberg, P., & Uman, T. (2020). Antecedents of Psychological Well-Being among Swedish audit firm Employees. *International journal of Environmental research and public health 2020, 17(10),* 3346. https://doi.org/10.3390/ijerph17103346

Tillväxtverket. (u. å). *Fortsatt svårt att hitta rätt kompetens.* Hämtad 4 April 2022 från https://tillvaxtverket.se/statistik/vara-undersokningar/resultat-fvov-2020/2021-07-02-fortsatt-svart-att-hitta-ratt-kompetens.html

Tett, R.P. & Meyer, J.P. (1993) Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, *46,* 259-293.http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x

Watson, T. (2006). *Organizing and managing work.* (2:a uppl.). Pearson Longman.

Wang, Y., Li, Z., Wang, Y. & Gao, F. (2017) Psychological Contract and Turnover Intention: The Mediating Role of Organizational Commitment. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, *5,* 21-35. 10.4236/jhrss.2017.51003

While, A. & Barriball, L. K. (1994) Collecting Data Using a Semi-Structured Interview: A Discussion Paper. *Journal of Advanced Nursing*, *19*, 328-335. http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.1994.tb01088.x

Young, K. M., Stammerjohan, W. W., Bennet, R. J. & Drake, A. R. (2021). Psychological contract research in accounting literature. *Advances in accounting behavioral research, 24,* 117-137. https://doi.org/10.1108/S1475-148820200000024005

Zadegan, V. & Aqai, M. A. (2018). Investigating the impact of auditors' work stress on audit report quality in companies acquired in Tehran stock exchange. *Journal of educational and management studies, 8(3)* 74-85. http://jems.science-line.com/;.

Ziegler, H., Santhanam, N., Kamalanbhan, T. J. & Dyaram, L. (2017). Impact of Human resource Management practices on employee turnover intention: Moderating role psychological contract breach. *Journal of Indian Business Research, 9(1)*, 212-228. http://dx.doi.org/10.1108/JIBR-10-2016-0116

Bilagor

Bilaga 1 - Intervjuguide

Uppfyllande av löften:

- Om du tänker tillbaka till när du sökte jobbet.
    - Varför sökte du jobb hos den här organisationen?
    - Vad attraherades du av i jobbannonsen?
    - Hur skulle du beskriva dina förväntningar på organisationen baserat på jobbannonsen som du läste?

- Om du nu tänker tillbaka till din arbetsintervju.
    - Hur presenterade arbetsgivaren sin organisation under intervjuns gång?
        - Exempel: fullt av utvecklingsmöjligheter? Bra balans mellan arbetsliv och privatliv?

- Om du nu tänker tillbaka till din första tid på arbetsplatsen:
    - Hur upplevde du din första tid på arbetsplatsen jämfört med det du fick höra på arbetsintervjun och det du läste på jobbannonsen?
    - Hur enligt dig, har organisationen visat dig att du har utvecklingsmöjligheter, rätt till lönehöjning, utbildning och bonusar?
    - Hur jobbar du för att uppnå det som organisationen har utlovat?

Förpliktelser:

- Berätta om framgångshistorier som du har hört från kollegor om personer inom organisationen.
- Vilka är de mest självklara förväntningarna som du har på organisationen?
- Vilka, enligt dig, är de mest självklara förväntningar som organisationen har på dig?
- Vilka är de mindre självklara förväntningarna som du har på organisationen och organisationen på dig?
    - Exempel: fikapaus, säker arbetsplats
    - Vad får dig att tro att detta är en rimlig förväntning?

Avbrott i kontraktet:

- Berätta om situationer där du har upplevt orättvisa i organisationen. (Exempel: du och en annan person gör samma jobb men den andre får mer uppskattning än dig).
- Hur skulle du beskriva dina förväntningar på organisationen i förhållande till vad organisationen faktiskt har gjort för dig?
    - Exempel: du förväntar dig beröm, utbildning, utveckling, etc i förhållande till vad du får.

- Har du någonsin känt att organisationen har svikit dig? ska jag fråga detta ja

- Tar det för lång tid att utvecklas?
- Har du någonsin känt att du vill lämna organisationen?
- Hur ofta har den känslan upprepats?
- Vilka är de bakomliggande orsakerna till att du vill/ inte vill lämna organisationen?

Bilaga 2 - Informationsbrev:

Hej!

Vi är två studenter som är i full gång med att skriva vår kandidatuppsats inom företagsekonomi. Vi studerar på Högskolan i Skövde med två olika inriktningar inom Ekonomprogrammet, Redovisning & Revision samt Management. Syftet med vår uppsats är att undersöka revisorsassistenters avhopp inom revisionsbranschen.

Vi hör av oss till dig i hopp om att du är villig att ställa upp på en intervju. Vi kontaktar Dig eftersom du och din erfarenhet passar vårt urval. Vi tror att du kan bidra med nyttig kunskap till vårt examensarbete.

Intervjun kommer att spelas in och den beräknas ta mellan 30-40 minuter. I vår uppsats tar vi hänsyn till fyra etiska aspekter inom svensk forskning.
Om du väljer att delta i intervjun kan du närsomhelst välja att avbryta ditt deltagande.
Du kommer även att vara helt anonym och det material som samlas in (Ditt namn, dina svar, vilket företag du arbetar för och vilken stad du arbetar i) kommer att tas omhand på ett sådant sätt att det inte hamnar i obehörigas besittning. Ingen information om dig kommer att skrivas ut vilket gör att dina svar inte kommer att kunna spåras tillbaka till dig eller din organisation.
När studien är klar kommer intervjuinspelningen att raderas, under tiden kommer det bara vara studiens författare som har tillgång till inspelningarna.

Hoppas vi hörs!

Bästa hälsningar,
Melisa Refetova & Mohammad Davood Hasanzadeh

Kontaktuppgifter:
Melisa: a19melre@student.his.se
Davood: b19mohha@student.his.se

Bilaga 3 - Samtyckesblankett:

Nedanstående blankett skickades ut till samtliga respondenter för att säkerställa att respondenten är medveten om nedanstående information.

Hej,

Tack för att du valde att vara med, vi uppskattar ditt deltagande. Nedan finns ett avtal som vi vill att du läser igenom samt skriver under om villkoren verkar lämpliga:

Härmed undertecknar jag att jag har fått information om allting gällande studiens syfte. Jag är även medveten om att jag kan avbryta mitt deltagande närsomhelst.

Följande forskningsetiska principer kommer att tas hänsyn till.

1. Informationskravet: Handlar om att man som forskare ska förse respondenterna med relevant information, bland annat vad syftet med undersökningen är och vilka moment som ingår i undersökningen samt vilka som kommer att ha tillgång till den insamlade datan.

> Syftet med denna intervju är att samla in data som ska användas för ett examensarbete. Det kommer främst vara skribenterna som får tillgång till datan och eventuellt handledaren.

2. Samtyckeskravet: Deltagandet i studien är frivilligt och respondenten kan välja att avbryta närsomhelst.

3. Konfidentialitets- och anonymitetskravet: Handlar om att det är av stor vikt att ta hand om personuppgifter på ett sådant sätt att det inte ska hamna i obehörigas besittning.

> Exempel på hur anonymitet ska användas i uppsatsen där personerna kommer att benämnas som Person A, Person B osv.

4. Nyttjandekravet: Det innebär att de uppgifter som kommer att samlas in om respondenterna, endast kommer att användas i syfte att genomföra undersökningen.

Författarens namnteckning:

Datum: 2022/05/01

Författarens namnteckning:_____

Datum: 2022/05/01

Respondentens namnteckning: _____

Datum : 2022/xx/xx

Bilaga 4 - Individuella reflektioner

Davood Hasanzadeh

Detta examensarbete gav mig möjligheten att utnyttja mina kunskaper som jag har lärt mig under åren på Högskolan i Skövde. Med detta sagt fick jag chansen att leta efter ett aktuellt problem inom arbetsmarknaden och eftersom min partner har gått en annan inriktning än min, som är management var det självklart att problemområdet måste beröra revisionsbranschen som är hennes område.

Jag fick tillsammans med min partner undersöka problemet kring revisorsassistenters avhopp som idag är aktuellt och hotar revisionsbranschens framtid. Jag fick vidga mina kompetenser inom informationssökning som jag tidigare var bekant med på grund av kurser jag tidigare har läst. Under arbetets gång var det väldigt viktigt att försöka hitta information som leder till att arbetet går framåt. Med detta sagt menar jag att vi har haft en deadline att hålla oss till, därmed var det viktigt att hitta rätt information och söka efter rätta vetenskapliga artiklar än att bara söka i hopp om att hitta någon önskvärd information.

I mina ögon var hela arbetet ett resultat av flertal processer som jag och min partner tillsammans lyckades skriva och sammanställa. Allt ifrån att läsa och skriva tillsammans, komplettera varandras tankar och förslag samt bära ansvar och visa disciplin. Det har inte alltid varit enkelt att vara disciplinerad, saker och ting har inte alltid varit enkelt och tydligt och därför var det viktigt att stödja min partner och vara öppen för hjälp.

Eftersom verksamhetsutveckling är ett av mina intressen ansåg jag att detta arbete var en bra möjlighet för att analysera ett problem som drabbar flertal organisationer. Uppsatsens resultat visade att organisationer behöver komma närmare till sina anställda för att kunna granska hur anställda upplever sin utveckling och trivsel hos organisationer. Dessa organisationer bör även lägga märke till vad som publiceras på respektive organisations hemsida och jobbannonser. En anställd har en tendens att grunda sina förväntningar på vad som står på hemsidor, rykten, arbetsintervjun och jobbannonser.

Under min studietid på Högskolan i Skövde har jag inom varje kurs haft en eller fler inlämningsuppgifter som grundade mitt kritiska tankesätt. När det väl var dags för

examensarbetet var jag nästan redo för att implementera mina kunskaper i syfte att färdigställa ett bra examensarbete. Det är dock värt att nämna att det är enklare sagt än gjort eftersom ett examensarbete bör respektera kraven som ställs på det och därmed behöver man en djupare förståelse av samtliga delar av examensarbetet. Tack vare de föreläsningar på metodkursen som lärarna presenterade, fick man en bättre förståelse för varje avsnitt av uppsatsen som sedan kompletterades med kursböckerna. Tack vare mina tidigare erfarenheter från tidigare kurser, hade jag samlat på mig en hel del kunskaper när det gäller litteratursökning, analysera och sammanställa informationen från litteraturen samt att strukturera en text på ett systematiskt sätt. Det var då självklart att jag ville implementera mina kunskaper vilket gjorde att jag tog på mig ansvaret att söka upp artiklar och leta efter information i tryckta källor för att slutligen sammanfatta dessa i arbetet. Vid sammanställningen av intervjun kom vi överens om att transkribera och sammanställa tre intervjuer var. Utöver detta har vi inte delat upp arbetet utan vi har gjort allting tillsammans. Vi är båda överens om att vi har åtagit oss en lika stor del av hela arbetsbördan.

Slutligen vill jag tacka min partner Melisa, utan hennes engagemang och stöd hade vi inte kunna skriva klart detta arbete. Jag vill tack henne från botten av mitt hjärta och önska henne lycka till i framtiden. Jag vill även tacka mina lärare på samtliga kurser under mina tre år på Högskolan. Jag vill tacka de för att de har lagt grunden för mina kunskaper för att jag ska kunna utvecklas både som student och som person. Vår handledare Tony Pehrson har haft en betydelsefull roll i detta arbete, hans förslag och tips och råd klargjorde vägen för oss hela vägen till slutet.

Individuella reflektioner Melisa Refetova

Jag och Davood lärde känna varandra i början av termin ett då vi pluggade inför samma tentamen. Efter det har vi fortsatt att plugga tillsammans och under flertalet gemensamma kurser har vi även skrivit inlämningsuppgifter tillsammans, vilket alltid har fungerat utmärkt. Trots detta var det dock inte alltid självklart att vi skulle skriva examensarbetet tillsammans eftersom vi går två helt olika inriktningar på Ekonomprogrammet. Men i slutet av år 2021 började vi prata allt oftare om att skriva det tillsammans och slutligen landade vi i ett gemensamt beslut om att skriva det tillsammans, vi hade även kommit överens om vad vi skulle skriva om vilket kändes skönt.

Jag hade sett fram emot att skriva mitt examensarbete i tre år. Jag hade under tre års tid byggt upp en hel del förväntning på hur processen skulle se ut, hur man skulle arbeta så effektivt som möjlig samt hur man skulle skriva det så bra som möjligt. Jag hade även höga förväntningar på mig själv vilket gjorde att jag kände ren panik när det väl var dags att börja skriva. Jag kände mig stressad och det cirkulerade tusentals frågor i mina tankar om hur ska man börja?, vad ska man börja med?, hur hittar man relevant information? osv. Jag kände enorm lättnad över att få reda att examensarbetet inleddes med en Metodkurs där svaren på alla mina frågor fanns. Metodkursen har enligt mig, bidragit med mycket nyttig information och förkunskap till hur kandidatuppsatsen ska vara upplagt vilket underlättade för mig.

Vi började arbetsprocessen med att planera hur vi ska ta oss igenom arbetet. Vi har inte riktigt haft några formella roller utan vi har använt våra starka sidor för att komplettera varandra. Bland annat har Davood varit den som har gjort vår analysmodell tack vare hans grafiska sinne. Jag har varit den som har haft kontakt med handledaren och intervjupersonerna. Under intervjuerna har jag skött inspelningarna och antecknat medan Davood intervjuade och kom med följdfrågor. Under hela arbetsprocessen har vi arbetat tillsammans utan att dela upp arbetet vilket har gjort att vi har kunnat ställa kritiska frågor till varandra samt dela med oss av källor samt idéer kring arbetet. Trots detta, har vi ändå delat upp vissa saker till viss del, bland annat har Davood sökt fram artiklar och jag har sett till att texten är sammanhängande. Vi är eniga om att båda har tagit lika stor del av arbetsbördan.

Mitt under skrivprocessen insåg vi att vi hade valt ett område där vi inte riktigt kunde bidra med så mycket ny information då det fanns relativt mycket forskning inom området. Vi började prata om att välja en annan inriktning på arbetet vilket skulle innebär att vi skulle få börja om från början. Detta gjorde oss väldigt stressade och nervösa kring deadlinen. I efterhand kan jag tycka att det var bra att vi fick börja om eftersom att det gjorde att vi började planera varje steg i minsta detalj, vi började sätta upp små deadlines för oss själva. Med hänsyn till att vi även har jobbat vid sidan om studierna, har jag verkligen blivit väldigt bra på att planera min tid för att kunna vara så effektiv som möjligt. Vår noggranna planering har gjort att vi har kunnat ta ledigt under helgen vilket har visat sig vara väldigt nyttigt för oss.

Under hela skrivprocessen har jag lärt mig mycket. Jag har lärt mig att motivation inte alltid kommer att finnas. I början av processen hade jag mycket motivation till att arbeta eftersom att jag och Davood hade det gemensamma målet att ta examen tillsammans. Trots att det målet fanns kvar fram till slutet, insåg jag med tiden att min motivation började avta, jag kunde inte längre förlita mig på att min motivation skulle få mig att fortsätta. Nu handlade det i stället om disciplin. Det gällde att vara disciplinerad för att fortsätta. Men även det har inte alltid varit lätt. Jag har fått enormt mycket stöd från Davood samt från nära och kära vilket har fått mig att fortsätta.

Jag kan vidare påstå att jag har lärt mig en hel del när det gäller det akademiska skrivandet, kritiskt tänkande men framför allt har jag tagit till mig mycket allmän kunskap. Jag har lärt mig att på ett bättre sätt uttrycka mig i skrift där någon enkelt kan förstå vad jag vill ha sagt, trots att det är kort och koncist.

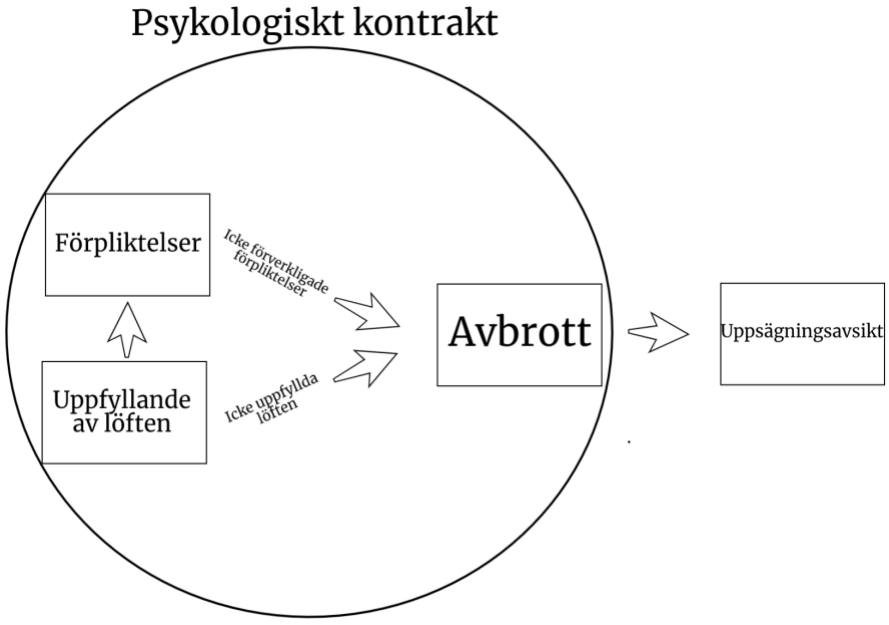
Slutligen vill jag tacka min skrivpartner Davood för den roliga men samtidigt tuffa tiden tillsammans. Trots tuffa tider där vi varit oense har vi ändå hållit ihop vilket har gjort att vi idag står i mål och har genomgått en otrolig resa tillsammans. Jag önskar Davood all lycka i framtiden. Jag vill även tacka mig själv för det engagemang jag har haft i tider där det känts som att man har tagit ett steg framåt men hundra bakåt.

Tabeller och Figurer

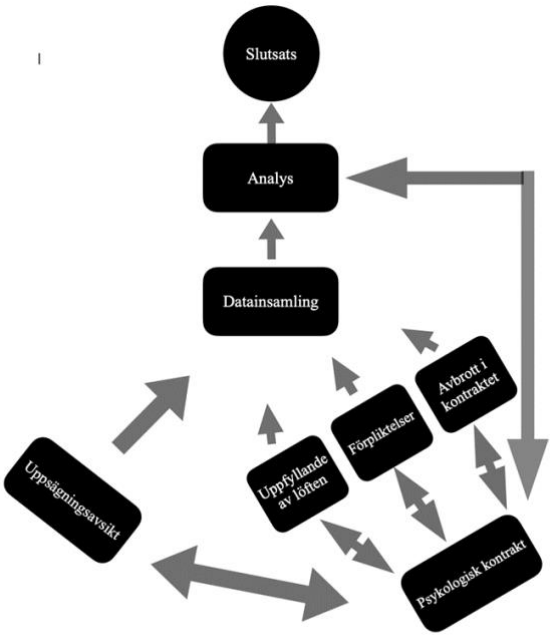
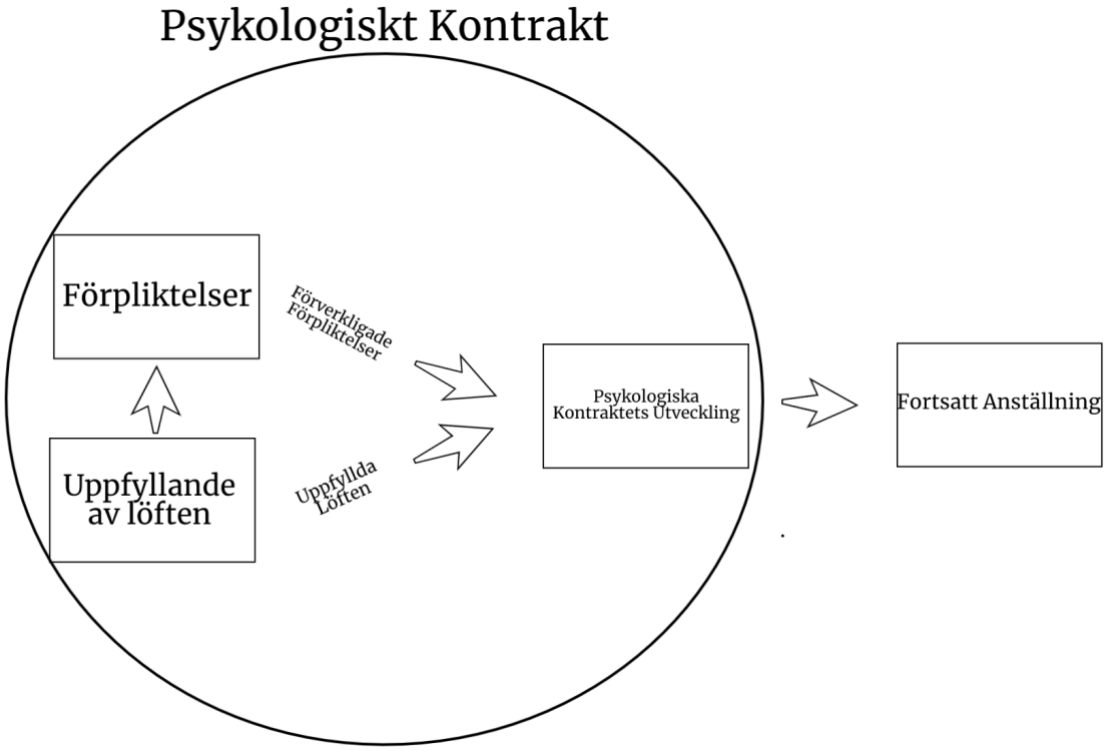
Tabell 1 - Intervjuyidstabell

Intervjuperson	Ungefärlig Intervjutid
A	37
B	40
C	35
D	40
E	35
F	33

Figur 1 – Psykologiskt Kontrakt



Figur 2 – Egengjord Analysmodell



Figur 3 - Justerat Psykologiskt Kontrakt