

Personlighetsfaktorerna möter ideell arbetstillfredsställelse:  
En enkätundersökning bland kvinnliga volontärer som arbetar  
med samtalsstöd

Charlotta Lidman Steerling

Handledare: Anders Sjöberg

PSYKOLOGEXAMENSUPPSATS, 30 POÄNG, VT 2013

**STOCKHOLMS UNIVERSITET**

**PSYKOLOGISKA INSTITUTIONEN**

PERSONLIGHETSFAKTORERNA MÖTER IDEELL ARBETSTILLFREDSSTÄLLELSE:  
EN ENKÄTUNDERSÖKNING BLAND KVINNLIGA VOLONTÄRER SOM ARBETAR  
MED SAMTALSSTÖD\*

Charlotta Lidman Steerling

Volontärarbete är en särpräglad hjälpform av stor samhälls- och social betydelse. Syftet med studien var att undersöka om kvinnliga volontärer som arbetar med samtalsstöd skiljer sig från en svensk kvinnlig normalpopulation avseende femfaktormodellens personlighetsfaktorer. Därutöver undersöktes sambanden mellan personlighetsfaktorerna och graden av ideell arbetstillfredsställelse. En webbenkätundersökning bland volontärer (n = 115) vid en ideell organisation som tillhandahåller samtalsstöd till unga kvinnor genomfördes. Resultaten visade att volontärerna jämfört med normgruppen uppvisade högre grad av personlighetsfaktorerna utåtriktning, öppenhet, vänlighet och målmedvetenhet. Ett svagt positivt samband mellan personlighetsfaktorn utåtriktning och ideell arbetstillfredsställelse påvisades. Multipel regressionsanalys visade att personlighetsfaktorerna gemensamt inte kunde predicera variationen i ideell arbetstillfredsställelse. Resultaten, som indikerar att personligheten har betydelse för ideellt engagemang och ideell arbetstillfredsställelse, jämförs med tidigare forskning och studiens begränsningar diskuteras.

Volontärarbete är en särpräglad form av hjälp till andra som per definition utförs frivilligt, långsiktigt och utan förväntan om ekonomisk ersättning. Särskilt långsiktigheten skiljer volontärarbetet från mer spontana hjälpbeteenden i vardagen. Vanligtvis är den ideella arbetsinsatsen riktad till för volontären okända människor och utförs inom ramen för en organisation med ett specifikt ändamål (Omoto, Snyder & Hackett, 2010). Exempel på svenska organisationer som utför volontärarbete är BRIS – Barnens Rätt I Samhället, Svenska Röda Korset, Stadsmissionen och Svenska kyrkan (Volontärbyrå, 2013). Även om det ideella arbetet oftast är positivt laddat för den enskilda volontären kan det också innehålla negativa inslag som ilska, ångest och frustration riktade mot exempelvis hjälpsökande eller deras anhöriga (Bakker, van der Zee, Lewig & Dollard, 2002).

I Sverige har 48 procent av befolkningen valt att engagera sig i någon form av ideellt arbete under sin fritid, varav 15 procent, majoriteten kvinnor, inom socialt inriktade organisationer (Svedberg, von Essen & Jegermalm, 2010). Det ekonomiska värdet av det ideella arbetet beräknas uppgå till mellan 3-5 procent av Sveriges bruttonationalprodukt (Directorate General Education and Culture, 2010). Det ideella arbetet är därmed en samhällsföreteelse av stor social och ekonomisk betydelse. Ideellt engagemang är dock ingen enhetlig företeelse. Volontärers arbetsinsatser skiljer sig i hög grad åt när det gäller både varaktighet och intensitet. Befolkningsstudier visar att många volontärer är kortvarigt engagerade. Det finns dock en kärngrupp av volontärer med ett långvarigt och arbetsintensivt ideellt engagemang bakom sig. Denna grupp, där en majoritet är män, ägnar sig i högre utsträckning än andra

---

\* Ett stort tack till Anders Sjöberg för handledning av uppsatsen. Tack också Eva Kallai, Maria Munkesjö, Sanna Nilsson, Anna Sylvander och Lotta Zetterqvist på Tjejzonen och – sist men inte minst – alla deltagande volontärer. Era bidrag gjorde studien möjlig.

volontärer åt ledarskap, styrelseuppdrag och direkta hjälpinsatser och har generellt en mer positiv inställning till det ideella arbetet än andra volontärer (Svedberg et al., 2010).

Ur ideella organisationers synvinkel är det av stort intresse att undersöka vilka individer som engagerar sig som volontärer liksom vad som kan påverka volontärers arbetstrivsel. Ideell arbetstillfredsställelse har i flera studier (Chacón, Vecina & Dávila, 2007; Galindo-Kuhn & Guzley, 2001; Penner & Finkelstein, 1998) visats vara relaterad till fortsatt engagemang inom ideella organisationer. Ideella organisationer har oftast mycket begränsade resurser. Låg personalomsättning innebär att kostsam nyrekrytering och utbildning av volontärer kan undvikas. Även ur den enskilde individens synvinkel är ökad kunskap kring vem som trivs som volontär av intresse när han eller hon står inför valet att engagera sig ideellt. Ett sätt att närma sig ovanstående frågeställningar är genom att undersöka dels vilken personlighetsprofil som döljer sig hos volontärer och dels hur denna personlighetsprofil samvarierar med arbetstillfredsställelsen hos aktiva volontärer.

#### *Personlighet enligt femfaktormodellen*

Konceptet personlighet har länge använts för att förklara skillnader mellan människor. Personlighet förklarar också varför varje människa i viss mån förblir densamma när det gäller beteenden, känslor och tankar (Gregory, 2007). Femfaktormodellen (*the Five-Factor Model of Personality*) organiserar personligheten utifrån fem grundläggande dimensioner eller personlighetsfaktorer; känslomässig instabilitet (*neuroticism*), utåtriktning (*extraversion*), öppenhet (*openness*), vänlighet (*agreeableness*) och målmedvetenhet (*conscientiousness*) (Costa & McCrae, 2003). Femfaktormodellen, som är baserad på lexikalisk analys av naturligt förekommande språk och psykometrisk analys av personlighetstest, har fått empiriskt stöd i flera stora tvärsnittliga och longitudinella studier och betraktas idag som den dominerande egenskapsmodellen inom personlighetsforskning (Goldberg, 1993; McCrae & John, 1992). Femfaktormodellens främsta fördelar är att den är empiriskt baserad, avser omfatta personligheten i dess helhet och möjliggör jämförelser mellan individer (De Raad & Perugini, 2002). Femfaktormodellen har relaterats till en rad beteenden, affektiva upplevelser och kognitiva processer. Personlighet enligt femfaktormodellen har bland annat visats påverka yrkesmässiga intressen, och val av arbetsmiljö (Barrick, Mount & Gupta, 2003; Costa, McCrae & Holland, 1984; Judge & Cable, 1997). Personlighet enligt femfaktormodellen har också visats påverka graden av arbetstillfredsställelse inom traditionella betalda yrken (Brock-Lee, Khoury, Nixon, Goh & Spector, 2009; Judge, Heller & Mount, 2002).

Nedanstående teoriavsnitt inleds med en närmare beskrivning av femfaktormodellens personlighetsfaktorer. Vidare beskrivs en flerdimensionell modell för ideell arbetstillfredsställelse (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001). Avslutningsvis presenteras relevant tidigare forskning avseende dels personlighet och ideellt engagemang, dels personlighet och ideell arbetstillfredsställelse.

#### *Femfaktormodellens personlighetsfaktorer*

Femfaktormodellen organiserar personligheten utifrån ovan nämnda fem personlighetsfaktorer. Dessa personlighetsfaktorer beskrivs nedan.

##### *Känslomässig instabilitet.*

Känslomässig instabilitet innebär en tendens att i hög grad uppleva negativa känslor liksom kognitiva och beteendeariktade konsekvenser av dessa känslor. Rädsla, fientlighet, skuld, nedstämdhet, självmedvetenhet och sårbarhet kännetecknar den känslomässiga instabiliteten. Personer med hög grad av känslomässig instabilitet är ofta spända, har låg impuls kontroll,

irrationella tankar och ineffektiva coping-strategier, vilket medför känslomässigt starka reaktioner på stressfyllda situationer. Hög grad av känslomässig instabilitet innebär en sårbarhet för psykiska problem, vilket kan antas bero på anpassningssvårigheter. Sårbarheten skall dock inte tolkas som att hög grad av känslomässig instabilitet är ett mått på psykisk ohälsa. Känslomässigt stabila personer, det vill säga personer med låg grad av känslomässig instabilitet, är istället orubbligt lugna, avslappnade och har ett jämt humör (Costa & McCrae, 2003; McCrae & John, 1992; Van Heck, 1997).

#### *Utåtriktning.*

Utåtriktning karaktäriseras av en tendens att vara energisk, spänningssökande och varm. Personer med hög grad av utåtriktning är självsäkra, sociala och upplever positiva känslor i högre omfattning än andra. Hög grad av utåtriktning är relaterad till en allmän tendens att vara optimistisk och söka yttre stimulans. Inåtvända personer, det vill säga personer med låg grad av utåtriktning, är istället reserverade, självständiga, håller ett jämnt tempo i tillvaron och föredrar att vara för sig själva. Inåtvända personer är inte olyckliga eller pessimistiska utan föredrar helt enkelt ensamhet framför sällskap och stimuleras av att reflektera över det egna psyket (Costa & McCrae, 2003; De Raad & Perugini, 2002).

#### *Öppenhet.*

Öppenhet innebär ett fantasifyllt och känslöbetonat sätt att närma sig omgivningen och en tendens att söka sig till intellektuella, estetiska och kreativa aktiviteter. Öppenhet innebär att både positiva och negativa känslor upplevs mer intensivt. Personer med hög grad av öppenhet är lyhörda för det inre känslolivet, oberoende av andras omdömen, intresserade av värderingar, föredrar variation i tillvaron och har en öppen inställning till okonventionella idéer. Slutna personer, det vill säga personer med låg grad av öppenhet, föredrar istället det välkända, har mer dämpade känslomässiga reaktioner och en konventionell livsåskådning (Costa & McCrae, 2003; McCrae & John, 1992).

#### *Vänlighet.*

Vänlighet fångar aspekter av personligheten som tillit till andra, altruism, rättframhet, anspråkslöshet, ömsinhet och följsamhet (McCrae & John, 1992). En person med hög grad av vänlighet värderar harmoniska relationer till andra högt, är omtänksam, genuint intresserade av sina medmänniskor och lyssnar hellre än pratar själv. En person med låg grad av vänlighet är istället mer egocentrerad, tävlingsinriktad, betraktar omgivningen kritiskt och står upp för egna intressen istället för att eftersträva popularitet (Costa & McCrae, 1991; Costa & McCrae, 2003).

#### *Målmedvetenhet.*

Målmedvetenhet karaktäriseras av självdisciplin och betänksamhet. Personer med hög grad av målmedvetenhet är prestationsinriktade, pliktrogna, välorganiserade och kompetenta. En person med hög grad av målmedvetenhet är uthållig och kan planera och slutföra uppgifter trots att omedelbar belöning saknas i omgivningen. En person med låg grad av målmedvetenhet är istället benägen att skjuta upp uppgifter och ger upp vid frustration (Costa & McCrae, 1991; McCrae & John, 1992). Målmedvetenhet har associerats med problemfokuserad coping, vilket sannolikt är kopplat till den karaktäristiska uthålligheten hos personer med hög grad av målmedvetenhet (Watson & Hubbard, 1996).

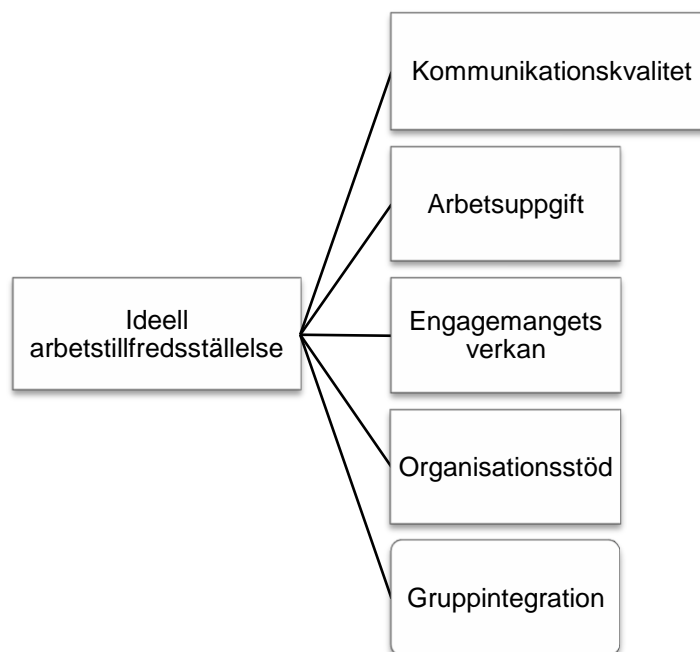
#### *Ideell arbetstillfredsställelse*

Arbetstillfredsställelse definieras i denna studie som de positiva och negativa känslor och attityder som en individ upplever i förhållande till sitt arbete och olika aspekter av arbetet

(Schultz & Schultz, 2010; Spector, 1997). Denna allmänna definition av arbetstillfredsställelse kan användas både vid betalt och ideellt arbete.

Studier avseende ideell arbetstillfredsställelse har indikerat att arbetstillfredsställelse är ett flerdimensionellt, eller multifasetterat, koncept. Betydelsefulla aspekter för graden av ideell arbetstillfredsställelse har visats vara bland annat volontärens engagemang, motivation, inre och yttre utbyte av det ideella arbetet samt den organisatoriska ledningen (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001; Pauline, 2011).

Galindo-Kuhn och Guzley (2001) har utvecklat en modell för ideell arbetstillfredsställelse utifrån fem grundläggande dimensioner; kommunikationskvalitet (*communication quality*), arbetsuppgift (*work assignment*), engagemangets verkan (*participation efficacy*), organisationsstöd (*support*) och gruppintegration (*group integration*). Med kommunikationskvalitet avses kvaliteten på den grundläggande kommunikationen från den ideella organisationen till volontären. Tillräcklig och tydlig information från organisationen till volontären liksom informellt kommunicerad uppskattning och återkoppling från organisationens ställföreträdare till volontären i samband med fysiska möten har i flera studier visats vara relaterat till ideell arbetstillfredsställelse (Cyr & Dowrick, 1991; Field & Johnson, 1993; Knoke, 1981; Paradis & Usui, 1989; Stevens, 1991; Wharton, 1991, refererat i Galindo-Kuhn & Guzley, 2001). Med arbetsuppgift avses om den ideella uppgiften ger volontären möjlighet att utveckla förmågor och färdigheter i enlighet med egna behov liksom hur väl det ideella arbetet kan anpassas till volontärens övriga liv. Med engagemangets verkan avses föreställningen att engagemanget innebär nytta för någon annan än volontären själv. Organisationsstöd innefattar både utbildnings- och emotionella resurser för utförandet av volontäruppdraget. Formell utbildning för volontäruppdraget liksom emotionellt stöd till volontären från organisationens anställda är betydelsefullt för den ideella arbetstillfredsställelsen. Gruppintegration innefattar de sociala aspekterna av arbetet, det vill säga kvaliteten och omfattningen av volontärens relationer med andra volontärer och anställda inom den ideella organisationen (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001).



Figur 1. Ideell arbetstillfredsställelse och dess fem dimensioner (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001).

### *Tidigare forskning avseende personlighet och ideellt engagemang*

Flera studier baserade på andra personlighetsmodeller än femfaktormodellen har visat samband mellan olika personlighetsvariabler, som empatisk omsorg om andra (*other-oriented empathy*), utåtriktning, tillit och acceptans, och ideellt engagemang (Penner, 2002; Penner & Finkelstein, 1998, Spitz & MacKinnon, 1993). Personlighetsvariabeln empatisk omsorg om andra har visats korrelera starkt ( $r = 0,52$ ) med personlighetsfaktorn vänlighet enligt femfaktormodellen (Penner et al., 1995, refererat i Penner & Finkelstein, 1998).

Studier baserade specifikt på femfaktormodellen har visat positiva samband mellan främst personlighetsfaktorerna utåtriktning och vänlighet och tendensen att engagera sig ideellt (Bekkers, 2005; Elshaug & Metzger, 2001; Omoto et al., 2010; Paterson, Reniers & Völlm, 2009). Forskningsresultaten är dock inte entydiga, sannolikt beroende på att skilda volontärgrupper har undersökts i de olika studierna. Elshaug och Metzger (2001) har i sin studie jämfört volontärer som tillredde mat med betald arbetskraft som utförde samma arbetsuppgift och funnit en högre grad av vänlighet och utåtriktning hos volontärerna än hos den betalda arbetskraften. Detsamma gällde för volontärer vid frivillig brandkår. En annan studie (Paterson et al., 2009) har istället jämfört studenter som arbetade ideellt vid telefonhjälpelinjer med studenter som inte arbetade ideellt. Denna studie fann en högre grad av vänlighet hos studenterna vid telefonhjälpelinjerna än hos studenterna som inte arbetade ideellt. Någon högre grad av utåtriktning hos studenterna vid telefonhjälpelinjerna jämfört med studenterna som inte arbetade ideellt kunde i denna studie inte påvisas, vilket förklarades med att personlighetsfaktorn utåtriktning utöver sitt sociala element också innefattar spänningssökande och att detta moment saknades i telefonhjälparbetet. Vänlighet har visats vara negativt relaterat till politiskt inriktat ideellt engagemang (Bekkers, 2005). Det är fortfarande oklart hur känslomässig instabilitet, öppenhet och målmedvetenhet kan relateras till ideellt engagemang. En studie av Bekkers (2005) har indikerat ett negativt samband mellan målmedvetenhet och ideellt engagemang.

### *Tidigare forskning avseende personlighet och ideell arbetstillfredsställelse*

Ett mycket begränsat antal publicerade studier har undersökt personlighet i relation till ideell arbetstillfredsställelse. En studie av Davis et al. (1999) har indikerat att personlighetsvariabeln dispositionell empati kan relateras till upplevd sympati i faktiska volontärsituationer vilket i sin tur kan relateras till ideell arbetstillfredsställelse. Dispositionell empati har visats korrelera positivt med personlighetsfaktorerna känslomässig stabilitet och vänlighet (Mooradian, Davis & Matzler, 2011). En studie avseende iranska idrottsvolontärer har visat att personlighetsfaktorerna vänlighet och målmedvetenhet är positivt relaterade till ideell arbetstillfredsställelse (Jabari, Boroujerdi, Ghaeini, Abdollahi & Karimi, 2012). Ytterligare en studie avseende volontärer som utförde hälsoinriktat kommunalt arbete i Taiwan har visat att personlighetsvariabeln inre lokus av kontroll är positivt relaterad till ideell arbetstillfredsställelse (Li, Lin & Chen, 2007). Inre lokus av kontroll kan hänföras till både personlighetsfaktorerna målmedvetenhet och känslomässig stabilitet enligt femfaktorsmodellen (Hatstrup, O'Connell & Labrador, 2005).

Sammantaget tyder befintliga studier avseende personlighet och ideellt engagemang på att personligheten är av betydelse för det ideella engagemanget liksom arbetstillfredsställelsen hos volontärer. Mycket är dock fortfarande okänt. Studier avseende hittills obeforskade volontärgrupper kan bidra till att ytterligare klargöra bilden av volontärers personlighet och arbetstillfredsställelse genom att besvara frågan om personlighetsprofilen och arbetstillfredsställelsen hos volontärer varierar beroende på den ideella organisationens inriktning. Inga publicerade studier avseende personlighet hos volontärer som arbetar särskilt

med målgruppen unga kvinnor har gått att finna. Inte heller finns publicerade studier som undersöker personligheten hos volontärer som arbetar med virtuellt samtalsstöd, exempelvis via mejl eller chatt. Givet forskningsläget är behovet stort av att i olika ideella sammanhang studera teoretiska modeller av personlighet och arbetstillfredsställelse samt hur dessa modeller är relaterade till varandra. Ur ett praktiskt perspektiv behövs studier som kan vara till nytta för ideella organisationer som ska attrahera och behålla volontärer som presterar och trivs på arbetet.

### *Syfte*

Det första syftet med denna studie var att undersöka om kvinnliga volontärer som arbetar med samtalsstöd skiljer sig från en svensk kvinnlig normalpopulation avseende femfaktormodellens personlighetsfaktorer; känslomässig instabilitet, utåtriktning, öppenhet, vänlighet och målmedvetenhet. Baserat på tidigare forskning avseende personlighet och ideellt engagemang testades följande hypoteser:

Hypotes 1. Volontärerna uppvisar en signifikant högre grad av personlighetsfaktorn utåtriktning i jämförelse med en svensk representativ normgrupp.

Hypotes 2. Volontärerna uppvisar en signifikant högre grad av personlighetsfaktorn vänlighet i jämförelse med en svensk representativ normgrupp.

Det andra syftet med denna studie var att undersöka sambanden mellan personlighetsfaktorerna och graden av ideell arbetstillfredsställelse.

Baserat på tidigare forskning avseende personlighet och ideell arbetstillfredsställelse testades följande hypoteser:

Hypotes 3. Personlighetsfaktorn känslomässig instabilitet har ett negativt samband med ideell arbetstillfredsställelse.

Hypotes 4. Personlighetsfaktorn vänlighet har ett positivt samband med ideell arbetstillfredsställelse.

Hypotes 5. Personlighetsfaktorn målmedvetenhet har ett positivt samband med ideell arbetstillfredsställelse.

## Metod

### *Undersökningsdeltagare*

I Sverige finns uppskattningsvis 60 stödorganisationer för unga kvinnor, så kallade tjejjourer. Tjejjourernas arbete syftar till att förändra de strukturella villkoren för unga kvinnor i samhället genom att stärka deras självkänsla och arbeta förebyggande för ökad jämställdhet. Arbetet vid tjejjourerna utförs till största delen av volontärer (Caringer & Robertsson, 2011). Av tjejjourerna är Tjejjonen den största organisationen med mer än 200 volontärer och sex anställda. Tjejjonen, som är en partipolitiskt och religiöst obunden organisation, bedriver stödarbete i syfte att förebygga psykisk ohälsa hos unga kvinnor. Enligt stadgarna skall organisationen verka aktivt för att skapa ett jämställt samhälle, men den politiska obundenheten är central i verksamheten. Tjejjonen har verksamhet i Stockholm och Trelleborg. Volontärerna vid Tjejjonen arbetar med samtalsstöd i olika former, via personliga möten som ”storasystrar” samt via virtuella möten i mejl och chatt. Viss del av verksamheten

är särskilt inriktad på ätstörningsproblematik. Nyrekryterade volontärer deltar i en två dagar lång grundutbildning vid Tjejzonen och därefter, beroende på det individuella uppdraget, i kortare särskilda uppdragsutbildningar. Volontärerna får regelbunden handledning och återkoppling i arbetet (Om Tjejzonen, 2013). Därutöver sker volontärernas stödarbete till största delen självständigt.

Studiens undersökningsdeltagare var verksamma volontärer vid Tjejzonen i Stockholm och Trelleborg. Volontärerna, som samtliga var kvinnor, tillfrågades via mejl om de ville delta anonymt i studien. I samband med denna förfrågan skickades också två mejl ut. Mejlen innehöll var sin länk till var sin webbaserad enkät. Enkäterna kunde därmed besvaras vid valfri tidpunkt från valfri dator med internetuppkoppling. Volontärerna instruerades att vid besvarandet av enkäterna uppge en personlig kod bestående av personnumrets fyra sista siffror, vilket medförde att svaren från de två enkäterna kunde härledas till en och samma volontär. Volontärernas personliga koder registrerades inte vid databehandlingen. Det enda kravet som ställdes upp för deltagande i studien var ett aktivt engagemang som volontär. Någon ersättning till undersökningsdeltagarna utgick inte.

Totalt deltog 115 av de tillfrågade 210 volontärerna vid Tjejzonen i studien, vilket innebar en svarsfrekvens om 54,8 procent. 94 volontärer deltog fullt ut i studien genom att besvara samtliga enkätfrågor med undantag av någon enstaka fråga. 21 volontärer deltog delvis i studien genom att besvara bakgrundsfrågorna och antingen enkätfrågorna avseende personlighet (8 st) eller enkätfrågorna avseende ideell arbetstillfredsställelse (13 st), vilket medförde att resultaten endast i viss mån kunde användas i studien. 4 volontärer besvarade enbart bakgrundsfrågorna. 91 volontärer deltog inte alls i studien. Sammanfattningsvis innebar svarsfrekvensen därmed att studiens huvudsakliga resultat baserades på enkätsvaren från 102 volontärer (48,6 procent) respektive 94 volontärer (44,8 procent). Undersökningsdeltagarna var i åldern 20 till 61 år ( $M = 30,10$ ,  $SD = 8,49$ ) och majoriteten (79,1 %) var högskoleutbildad. Vid sidan av det ideella arbetet var 27,0 procent av undersökningsdeltagarna studerande och 60,9 procent förvärvsarbetade. Undersökningsdeltagarna hade haft sina volontäruppdrag mellan 0 till 72 månader ( $M = 11,45$ ,  $SD = 14,00$ ). Undersökningsdeltagarna hade olika typer av volontäruppdrag och arbetade med stöd till unga kvinnor via fysiska (20,9 %) och virtuella (70,4 %) möten liksom med stöd till andra volontärer i deras arbete (4,3 %). Undersökningsdeltagarna arbetade ideellt i genomsnitt 4,75 timmar i månaden ( $SD = 2,89$ ). Undersökningsdeltagarnas demografiska profil presenteras i tabell 1 nedan.



Tabell 1. Undersökningsdeltagarnas demografiska profil.

	n	%	M	SD	Min	Max
Totalt antal volontärer i undersökningsgruppen	115	100				
Ålder (år)	115	100	30,10	8,49	20	61
Utbildningsnivå	111	96,5				
Grundskola	1	0,9				
Gymnasium	19	16,5				
Universitet/högskola	91	79,1				
Sysselsättning	110	95,7				
Studier	31	27,0				
Förvärvsarbete	70	60,9				
Föräldraledig	3	2,6				
Arbetsökande	4	3,5				
Sjukskrivning/förtidspension/liknande	2	1,7				
Uppdragstyp	110	95,7				
Stöd via fysiska möten	24	20,9				
Storasyster	24	20,9				
Stöd via virtuella möten	81	70,4				
Allmän chatt/mejljour	32	27,8				
Ätstörningsrelaterad chatt/mejljour	24	20,9				
Storasyster via chatt	10	8,7				
Storasyster via Skype	15	13,0				
Annat	5	4,3				
Volontärhandledare	5	4,3				
Uppdragslängd (månader)	111	96,5	11,45	14,00	0	72
Ideell arbetstid (timmar)	110	95,7	4,75	2,89	0	30

### Material

Materialet bestod av två webbaserade enkäter innehållande självskattningsinstrumenten NEO Five-Factor Inventory för personlighet och den för studien översatta svenska versionen av Volunteer Satisfaction Index för ideell arbetstillfredsställelse, bilaga 1, liksom bakgrundsfrågor. Enkäterna innehöll totalt 106 frågor.

#### *NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI).*

NEO-FFI (Costa & McCrae, 1992) är ett självskattningsinstrument av personlighet som används inom det kliniska och arbetspsykologiska området. NEO-FFI, kortversionen av Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R), är avsett att användas när tiden för testningen är begränsad och mer övergripande information om personligheten är tillräcklig. NEO-FFI, som finns översatt till svenska (Costa & McCrae, 2003), består av fem skalor för personlighetsfaktorerna känslomässig instabilitet, utåtriktning, öppenhet, vänlighet och målmedvetenhet. Instrumentet består av totalt 60 items, som besvaras på en femgradig likertskala från (1) ”stämmer inte alls” till (5) ”stämmer precis”. Skalorna är bipolära, det vill säga både höga och låga poängvärden tolkas. Högt värde på NEO-FFI:s skalor innebär att individen har hög grad av respektive personlighetsfaktor. Lågt värde på NEO-FFI:s skalor innebär att individen har låg grad av respektive personlighetsfaktor. Beräknade råpoäng överförs till en standardskala för T-poäng. Medelvärden och standardavvikelser för de fem

skalorna är 50 respektive 10, baserade på svensk normgruppsdata för NEO-PI-R. Den svenska normgruppsdatan för NEO-PI-R är baserad på 766 individers resultat på NEO-PI-R (437 kvinnor och 329 män) i en standardiseringsstudie med slumpmässigt könsstratifierat urval i svensk normalpopulation i åldrarna 16-75 år (Costa & McCrae, 2003). Reliabilitetsmätningar för den svenska versionen av NEO-FFI har visat tillfredsställande intern reliabilitetskonsistens med Cronbach's alfavärlden för underskalorna på 0,86 för känslomässig instabilitet, 0,80 för utåtriktning, 0,72 för öppenhet, 0,70 för vänlighet och 0,79 för målmedvetenhet (NEO-FFI, manual, svensk version, in press). I denna studie var Cronbach's alfakoefficienten 0,90 för känslomässig instabilitet, 0,87 för utåtriktning, 0,63 för öppenhet, 0,66 för vänlighet och 0,82 för målmedvetenhet. Svenska NEO-FFI har bland annat begreppsvaliderats i förhållande till självskattningsinstrumentet Hogans Personlighetstinventorium HPI (Hogan & Hogan, 2002), vilket har visat starka samband mellan främst skalorna för känslomässig instabilitet ( $r = -0,76$ ), utåtriktning ( $r = 0,60$  och  $r = 0,70$ ) och öppenhet ( $r = 0,59$ ) och motsvarande skalor i HPI (Costa & McCrae, 2003).

#### *Volunteer Satisfaction Index (VSI).*

VSI (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001) är ett självskattningsinstrument av ideell arbetstillfredsställelse baserat på Galindo-Kuhn och Guzleys (2001) flerdimensionella modell för ideell arbetstillfredsställelse. VSI består av fem skalor för kommunikationskvalitet, arbetsuppgift, engagemangets verkan, organisationsstöd och gruppintegration. Instrumentet består av totalt 40 items, som besvaras på en sjugradig likertskala från (1) "mycket otillfredsställd" till (7) "mycket tillfredsställd". Ett avslutande item, som mäter avsikten att stanna inom organisationen, besvaras likaså på en sjugradig likertskala från (1) "absolut inte" till (7) "absolut". Högt värde på VSI innebär att individen har hög grad av ideell arbetstillfredsställelse. Någon publicerad svensk översättning av instrumentet har inte gått att finna. Inte heller har någon normering för VSI funnits tillgänglig för denna studie. Validitets- och reliabilitetsmätningar har utförts för att klargöra instrumentets psykometriska egenskaper (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001; Pauline, 2011; Wong et al., 2011). I en studie av Pauline (2011) har den interna reliabiliteten för instrumentet visats vara god med ett rapporterat Cronbach's alfavärde på 0,946. Underskalorna har likaså visat på god intern konsistens med rapporterade Cronbach's alfavärden på 0,82 för kommunikationskvalitet, 0,91 för arbetsuppgift, 0,86 för engagemangets verkan, 0,79 för organisationsstöd och 0,85 för gruppintegration. I denna studie var Cronbach's alfakoefficienten för instrumentet 0,94. Cronbach's alfavärdena för underskalorna var 0,88 för kommunikationskvalitet, 0,75 för arbetsuppgift, 0,82 för engagemangets verkan, 0,83 för organisationsstöd och 0,79 för gruppintegration.

#### *Bakgrundsfrågor.*

Sex bakgrundsfrågor avsåg ålder, utbildningsnivå, sysselsättning vid sidan av volontäruppdraget, volontäruppdragets art och längd samt antal ideella arbetstimmar per månad.

#### *Procedur*

Datansamlingen skedde under mars månad 2013. Tjejonens fem gruppchefer presenterade initialt via mejl studien för volontärer inom den egna arbetsgruppen. Volontärerna informerades om studiens syfte och genomförande och uppmanades att delta i studien. Det betonades att deltagandet var frivilligt och konfidentiellt. Volontärerna erbjöds också att ta del av resultatet i form av den sammanställda studiens resultat. Samma dag skickades ett mejl ut till samtliga volontärer. Mejlet innehöll en länk till NEO-FFI samt en inloggningsinstruktion som angav att volontärernas personliga kod var det egna personnumrets fyra sista siffror.

Mejlet följdes av ett ytterligare mejl med en länk till en webbaserad enkät som innehöll VSI och bakgrundsfrågorna. Frivillighet att delta i undersökningen liksom konfidentialitet betonades i båda mejlen och volontärerna uppmanades att kontakta uppsatsskrivaren med eventuella frågor. Två påminnelsemejl om studien skickades ut inom loppet av en tvåveckorsperiod.

### *Analys*

Den statistiska analysen bestod av deskriptiv analys för beräkning av frekvenser, medelvärden och standardavvikelser för undersökningsgruppen liksom reliabilitetsanalyser avseende NEO-FFI och VSI. För att undersöka om undersökningsdeltagarnas resultat på NEO-FFI skilde sig från normgruppen avseende personlighetsfaktorerna utåtriktning och vänlighet (hypotes 1 och 2) beräknades initialt konfidensintervall för medelvärdesskillnaderna mellan undersökningsgruppen och normgruppen avseende samtliga personlighetsfaktorer. Därefter beräknades oberoende t-test. Undersökningsgruppens medelvärden i form av T-poäng avseende personlighetsfaktorerna jämfördes med svenska könsspecifika populationsmedelvärden ( $M = 50$ ,  $SD = 10$ ) (Costa & McCrae, 2003). För att bedöma resultatens relevans beräknades effektstyrka (Cohens  $d$ ). En effektstyrka om 0,20 bedömdes som liten, en effektstyrka om 0,50 bedömdes som måttlig och en effektstyrka om 0,80 bedömdes som stor (Cohen, 1992). För att undersöka samband mellan personlighetsfaktorerna känslomässig instabilitet, vänlighet och målmedvetenhet och ideell arbetstillfredsställelse (hypotes 3, 4 och 5) beräknades bivariata korrelationer mellan samtliga personlighetsfaktorer och graden av ideell arbetstillfredsställelse. För att i beskrivande syfte undersöka effekten av de fem personlighetsfaktorerna på den ideella arbetstillfredsställelsen beräknades multipel regressionsanalys med ideell arbetstillfredsställelse som beroende variabel och personlighetsfaktorerna som oberoende variabler. Nödvändig stickprovsstorlek för tillförlitligt resultat beräknades till fler än 90 undersökningsdeltagare enligt Tabachnik och Fidells (2007) formel baserad på antal oberoende variabler ( $n > 50 + 8 \times \text{antal oberoende variabler}$ ). Som effektmått beräknades multipel  $R$ . En alfanivå på fem procent användes vid samtliga signifikansprövningar.

### Resultat

Studiens huvudsakliga resultat har sammanställts i tabell 2 nedan. Den bivariata korrelationsanalysen visade flera svaga till medelstarka signifikanta samband mellan personlighetsfaktorerna liksom ett svagt men signifikant positivt samband mellan personlighetsfaktorn utåtriktning och ideell arbetstillfredsställelse. Den deskriptiva analysen visade att undersökningsgruppens medelvärden i form av T-poäng avseende personlighetsfaktorerna samtliga var högre än normgruppens medelvärden ( $M = 50$ ). Undersökningsgruppens standardavvikelser var jämförbara med eller mindre än normgruppens standardavvikelser ( $SD = 10$ ). Undersökningsgruppens medelvärde på VSI indikerade att den totala ideella arbetstillfredsställelsen bland volontärerna var hög (Pauline, 2011). Reliabilitetsanalyserna visade att den interna reliabilitetskonsistensen för NEO-FFI:s skalor för känslomässig instabilitet, utåtriktning och målmedvetenhet liksom för VSI var god. För NEO-FFI:s skalor för öppenhet och vänlighet var Cronbach's alfavärdena dock lägre än önskvärt. Resultaten diskuteras närmare utifrån testade hypoteser nedan.

Tabell 2. Korrelationerna (r) mellan samtliga personlighetsfaktorer och ideell arbetstillfredsställelse samt redovisning av antal, reliabilitetskoefficienter (Cronbach's alfa), medelvärden och standardavvikelser.

	1	2	3	4	5	6
Personlighetsfaktorer:						
1. Känslomässig instabilitet	-					
2. Utåtriktning	-,42**	-				
3. Öppenhet	,18	,05	-			
4. Vänlighet	-,32**	,21*	-,01	-		
5. Målmedvetenhet	-,39**	,30**	-,02	,30	-	
Ideell arbetstillfredsställelse:						
6. Volunteer Satisfaction Index	-,06	,23*	,13	,01	,11	-
Antal (n)	102	102	102	102	102	107
Reliabilitet ( $\alpha$ )	0,90	0,87	0,63	0,66	0,82	0,94
M	50,69	55,55	55,85	54,27	52,71	5,75
SD	9,98	10,03	7,66	7,96	9,72	0,64

Not 1: \*  $p < 0,05$ ; \*\*  $p < 0,01$ .

*Volontärernas personlighetsprofil avseende personlighetsfaktorerna utåtriktning och vänlighet*

Hypotes 1 och 2 avsåg om volontärerna uppvisade en signifikant högre grad av personlighetsfaktorerna utåtriktning och vänlighet i jämförelse med normgruppen. Resultatet, som redovisas i tabell 3, visade att beräknade konfidensintervall för medelvärdeskillnaderna mellan volontärer och normgrupp avseende personlighetsfaktorerna utåtriktning, öppenhet, vänlighet och målmedvetenhet inte omfattade värdet 0, vilket indikerade att skillnaderna mellan volontärer och normgrupp avseende dessa personlighetsfaktorer var signifikanta. Oberoende t-test visade likaså att volontärerna uppvisade en signifikant högre grad av personlighetsfaktorerna utåtriktning, öppenhet, vänlighet och målmedvetenhet i jämförelse med normgruppen. Volontärernas grad av känslomässig instabilitet skilde sig inte signifikant från normgruppen. Effektstyrkan (Cohens d) för utåtriktning, öppenhet, vänlighet och målmedvetenhet var måttliga respektive små.

Resultaten visade således att volontärerna uppvisade en signifikant högre grad av personlighetsfaktorerna utåtriktning och vänlighet i jämförelse med normgruppen, vilket gav stöd åt studiens hypotes 1 och 2 som förutsatte en signifikant högre grad av personlighetsfaktorerna utåtriktning och vänlighet hos volontärerna i jämförelse med normgruppen.

Tabell 3. Undersökningsgruppens (n = 102) resultat på NEO-FFI och en jämförelse med normgruppens resultat (M = 50, SD = 10) liksom undersökningsgruppens (n = 107) resultat på VSI.

	M (SD)	Medelvärdeskillnaden (95% konfidensintervall)	p	Effektstyrka (Cohens d)
NEO-FFI:				
Känslomässig instabilitet	50,69 (9,98)	0,69 (-1,27 – 2,65)	0,49	0,07
Utåtriktning	55,55 (10,03)	5,55 (3,58 – 7,52)	0,00**	0,55
Öppenhet	55,85 (7,66)	5,85 (4,35 – 7,36)	0,00**	0,66
Vänlighet	54,27 (7,96)	4,27 (2,71 – 5,84)	0,00**	0,47
Målmedvetenhet	52,71 (9,72)	2,71 (0,80 – 4,62)	0,01**	0,27
VSI:				
Total	5,75 (0,64)			

Not 1: \* p < 0,05; \*\* p < 0,01.

*Samband mellan personlighetsfaktorerna känslomässig instabilitet, vänlighet och målmedvetenhet och ideell arbetstillfredsställelse*

Hypotes 3 avsåg om personlighetsfaktorn känslomässig instabilitet hade ett negativt samband med ideell arbetstillfredsställelse. Hypotes 4 och 5 avsåg om personlighetsfaktorerna vänlighet och målmedvetenhet hade positiva samband med ideell arbetstillfredsställelse. Deskriptiva analyser och reliabilitetsanalyser genomfördes initialt för NEO-FFI och VSI. Därefter undersöktes samband mellan personlighetsfaktorerna och ideell arbetstillfredsställelse med Pearsons produktmomentkorrelationskoefficient (r), vilken visade ett svagt men signifikant positivt samband mellan personlighetsfaktorn utåtriktning och ideell arbetstillfredsställelse (r = 0,23; n = 94; p < 0,05). Ju högre grad av utåtriktning hos undersökningsdeltagarna desto mer tillfredsställda var de med sitt ideella arbete. Resultaten framgår av tabell 2 ovan.

Inga signifikanta samband kunde påvisas mellan övriga personlighetsfaktorer och ideell arbetstillfredsställelse. Resultaten gav därmed inget stöd åt studiens hypotes 3 som förutsatte ett negativt samband mellan personlighetsfaktorn känslomässig instabilitet och ideell arbetstillfredsställelse. Resultaten gav inte heller något stöd åt studiens hypotes 4 och 5 som förutsatte ett positivt samband mellan personlighetsfaktorerna vänlighet och målmedvetenhet och ideell arbetstillfredsställelse.

Preliminära analyser genomfördes för att säkerställa att villkoren om normalitet, linjäritet, multikollinearitet och homoscedasticitet var uppfyllda. Regressionsanalysen som därefter genomfördes visade inte något signifikant resultat, multipel R = 0,27,  $F_{5,88} = 1,37$ , p = 0,24.  $R^2$  och justerat  $R^2$  uppgick till 0,07 respektive 0,02. Någon effekt av de fem personlighetsfaktorerna på den ideella arbetstillfredsställelsen kunde därmed inte påvisas.

## Diskussion

Studien syftade till att undersöka om kvinnliga volontärer som arbetar med samtalsstöd skiljer sig från en svensk kvinnlig normalpopulation avseende femfaktormodellens personlighetsfaktorer. Därutöver syftade studien till att undersöka sambanden mellan personlighetsfaktorerna och graden av ideell arbetstillfredsställelse. Resultaten visade att

volontärerna uppvisade en signifikant högre grad av personlighetsfaktorerna utåtriktning och vänlighet jämfört med normgruppen, vilket gav stöd åt studiens hypotes 1 och 2 som förutsatte en signifikant högre grad av personlighetsfaktorerna utåtriktning och vänlighet hos volontärerna jämfört med normgruppen. Volontärerna uppvisade också en signifikant högre grad av personlighetsfaktorerna öppenhet och målmedvetenhet. Resultaten visade ett svagt positivt samband mellan personlighetsfaktorn utåtriktning och ideell arbetstillfredsställelse. Resultaten gav inget stöd åt studiens hypotes 3-5 som förutsatte samband mellan personlighetsfaktorerna känslomässig instabilitet, vänlighet och målmedvetenhet och ideell arbetstillfredsställelse. Personlighetsfaktorerna kunde inte gemensamt bidra signifikant till att predicera variationen i ideell arbetstillfredsställelse.

Resultatet identifierar flera intressanta skillnader i volontärernas personlighetsprofil jämfört med normgruppen. Volontärerna skiljer sig från normgruppen avseende fyra av fem personlighetsfaktorer, vilket är ett anmärkningsvärt resultat. Endast avseende personlighetsfaktorn känslomässig instabilitet finns ingen signifikant skillnad mellan volontärer och normgrupp. Volontärernas högre grad av öppenhet bedöms vara studiens mest prominenta fynd eftersom det höga poängresultatet sammanfaller med homogenitet inom undersökningsgruppen ( $SD = 7,66$ ). Resultatet avseende vänlighet uppvisar också homogenitet ( $SD = 7,96$ ). När det gäller utåtriktning visar resultatet på större variationen inom volontärgruppen ( $SD = 10,03$ ). Skillnaden mellan volontärer och normgrupp avseende personlighetsfaktorn målmedvetenhet är liten och dess praktiska relevans kan diskuteras.

Resultaten indikerar framför allt att den typiska kvinnliga volontären som arbetar med samtalsstöd är känslomässigt lyhörd, oberoende av andras omdömen och villig att se problem ur nya, okonventionella perspektiv (hög grad av öppenhet) liksom ivrig att hjälpa andra, följsam och genuint intresserad av sina medmänniskor (hög grad av vänlighet). Detta är med stor sannolikhet egenskaper som kan vara till fördel i medmänskligt stödarbete. När det gäller grad av utåtriktning finns – som ovan nämnts – volontärer av olika slag representerade inom undersökningsgruppen. Även om majoriteten av volontärerna tenderar att vara energiska, optimistiska och sociala finns också en grupp volontärer som snarare kan beskrivas som reserverade, lugna och föredra ensamhet framför sällskap. Det väcker frågan om det finns personlighetsmässigt skilda undergrupper av volontärer som arbetar med samtalsstöd och om dessa undergrupper kan hänföras till specifika stödformer, exempelvis personliga kontra virtuella möten med stödsökande. Detta har inte undersökts i denna studie men är en intressant framtida forskningsfråga.

I relation till tidigare forskning är studiens resultat avseende volontärernas personlighetsprofil i viss mån i enlighet med vad som förväntades och i viss mån överraskande. Volontärernas höga grad av utåtriktning och vänlighet är i linje med flera tidigare studier avseende volontärers personlighet (Bekkers, 2005; Elshaug & Metzger, 2001; Omoto et al., 2010). Volontärernas högre grad av öppenhet i jämförelse med normgruppen är däremot ett resultat som skiljer sig från tidigare studier, som inte funnit något samband mellan personlighetsfaktorn öppenhet och ideellt engagemang. I en studie av Bekkers (2005) relaterades öppenhet till engagemang i opolitiska organisationer, vilket förklarades med att opolitiska organisationer innefattar kulturella organisationer med möjlighet att uttrycka sig i form av dans, teater och musik. Antalet befintliga studier som undersöker personligheten hos volontärer som tillhandahåller socialt stöd är dock mycket begränsade. Studiens resultat bör därmed belysas i ett vidare perspektiv.

Flera studier har utifrån femfaktormodellen undersökt olika former av traditionella betalda yrken som innefattar hjälp och stöd till andra. I dessa studier har personlighetsfaktorn öppenhet visats korrelera med bland annat en yrkesroll som läkare och psykoterapeut liksom accepterad antagning till studier med inriktning mot socialt arbete (Eng, Macneily & Alden, 2004; Manktelow & Lewis, 2005; Scandell, Wlazelek & Scandell, 1997). Studiens resultat förefaller därmed vara i linje med tidigare studier som indikerar att personlighetsfaktorn öppenhet kan relateras till valet att hjälpa andra antingen i en professionell roll eller som volontär. Framtida studier som klargör och fördjupar kunskapen om relationen mellan personlighetsfaktorn öppenhet och medmänskligt stödarbete vore mycket värdefulla. Studier utformade för att undersöka personlighetsmässiga skillnader mellan individer som utför socialt inriktat stödarbete som volontärer respektive anställda vore då särskilt intressanta.

Personlighetsfaktorn utåtriktning visar ett svagt positivt samband med ideell arbetstillfredsställelse. Ytterligare signifikanta samband mellan personlighetsfaktorerna och ideell arbetstillfredsställelse saknas. Resultaten skiljer sig därmed från tidigare studier som har undersökt personlighet i relation till ideell arbetstillfredsställelse (Davis et al., 1999; Li et al., 2007; Mooradian et al., 2011). Inom området för personlighet och ideell arbetstillfredsställelse är dock fortfarande mycket okänt, vilket gör resultatet mindre överraskande. Tidigare studier (Davis et al., 1999; Li et al., 2007; Mooradian et al., 2011) har dessutom utgått från mycket skilda teoretiska modeller av personlighet och ideell arbetstillfredsställelse, vilket kan vara förklaringen till den ofullständiga bilden av samband mellan personlighet och ideell arbetstillfredsställelse.

Meta-analyser avseende personlighet och arbetstillfredsställelse inom traditionella betalda yrken har liksom denna studie funnit ett positivt samband mellan personlighetsfaktorn utåtriktning och arbetstillfredsställelse (Bruk-Lee et al., 2009; Judge et al., 2002). Sambandet har förklarats med att en hög grad av personlighetsfaktorn utåtriktning innebär en benägenhet att i hög omfattning uppleva positiva känslor, vilket innefattar även arbetstillfredsställelse. Individer med hög grad av utåtriktning har dessutom goda sociala färdigheter, vilket innebär att de sociala kontakterna på en arbetsplats blir positiva och belönande upplevelser som bidrar till att öka arbetstillfredsställelsen. Sambandet mellan personlighetsfaktorn utåtriktning och arbetstillfredsställelse vid ideellt arbete i form av samtalsstöd omfattas sannolikt också av denna förklaring då den sociala kontakten med stödsökande utgör den centrala arbetsuppgiften. Även om traditionellt betalt arbete och ideellt arbete på många sätt skiljer sig åt är den sociala interaktionen med arbetskamrater och andra som söker kontakt med organisationen gemensam för båda arbetsformerna (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001).

Det kan inte uteslutas att personlighetsmässigt skilda undergrupper av volontärer inom undersökningsgruppen kan ha påverkat resultatet avseende relationen mellan personlighet och ideell arbetstillfredsställelse. Volontärerna inom undersökningsgruppen arbetar med olika former av samtalsstöd via personliga kontra virtuella möten. Vissa volontäruppdrag är specifikt inriktade på ätstörningsproblematik. Andra volontäruppdrag är snarare att beteckna som allmänstödjande. Personlighetsmässigt skilda undergrupper av volontärer kan medföra att signifikanta samband mellan personlighet och ideell arbetstillfredsställelse inom undergrupperna försvinner i den variation som undersökningsgruppen i dess helhet innebär.

#### *Metodologiska begränsningar*

Studiens metodologiska begränsningar bör beaktas vid tolkningen av resultatet. Även om studiens svarsfrekvens kan anses förväntad och godtagbar vid en enkätundersökning av detta slag (Trouost, 2012) väcker den frågan om specifika undergrupper av volontärer vid Tjejzonen

kan ha valt att delta respektive inte delta i undersökningen och hur det i så fall har påverkat resultatet. Rent hypotetiskt kan exempelvis inte uteslutas att volontärer med benägenhet att delta i webbenkätundersökningar i högre grad än andra volontärer tenderar att vara utåtriktade, öppna, vänliga och målmedvetna. Externt bortfall innebär alltid att försiktighet bör tillämpas vid generalisering av resultatet till volontärgruppen som helhet (Ejlertsson, 2005).

Studiens resultat bygger på självrapportering vilket aktualiserar särskilda validitetsfrågor hänförliga till fenomenet social önskvärdhet. Studien berör potentiellt känsliga ämnen, personlighet och arbetstillfredsställelse, vilket medför att tendensen att svara i enlighet med föreställda förväntningar bör lyftas fram som en möjlig begränsning. Studiens webbenkäter saknar frågor som utvärderar och kontrollerar för social önskvärdhet. Det faktum att datainsamlingen har skett genom frivillig och anonym självadministrering via dator kan dock antas bidra till minskad upplevelse av att vara personligt kopplad till lämnade svar, vilket kan antas motverka tendensen till social önskvärdhet. Att volontärerna avseende personlighetsfaktorn känslomässig instabilitet speglar den kvinnliga normalpopulationen liksom att volontärernas resultat avseende arbetstillfredsställelse är jämförbart med resultatet i en tidigare publicerad studie avseende ideellt arbete (Pauline, 2011) talar i denna riktning.

Korrelationsanalysen visar att NEO-FFI:s personlighetsfaktorer internt korrelerar signifikant med varandra i fem av tio möjliga kombinationer, vilket bör lyftas fram som en begränsning. Costa och McCrae (1995) har konstaterat att både NEO PI-R:s och NEO-FFI:s skalor i viss mån tenderar att korrelera med varandra och att självskattningsinstrumenten därmed inte är ideala operationaliseringar av femfaktormodellen (Costa & McCrae, 1995). NEO-FFI är dock, trots bristande diskriminerande och konvergerande validitet, en väl beforskad uppskattning av personlighetsfaktorerna, vilken för studiens syfte bedöms vara tillräcklig.

Självskattningsinstrumentet VSI har enbart för denna studie översatts till svenska och validering av den svenska versionen av instrumentet saknas. Det finns därmed en risk att frågorna i den svenska versionen av instrumentet fått en annan innebörd än i den amerikanska ursprungsversionen. Reliabilitetsanalyser avseende VSI:s skalor indikerar dock god intern konsistens. Inget enskilt item i den svenska versionen av VSI ökar diskrepansen från Cronbach's alfa, vilket tyder på att skalornas items mäter samma bakomliggande konstrukt. Framtida forskning för vidareutveckling och validering av multifacetterade mätinstrument för ideell arbetstillfredsställelse i en svensk kontext är dock av största vikt.

Regressionsmodellen visar inget signifikant resultat, vilket kan ha flera metodologiska förklaringar framför allt ovan beskrivna svårighet att operationalisera femfaktormodellen liksom studiens sampelstorlek. Även om antalet undersökningsdeltagare i studien uppfyller vedertagna minimikrav beräknade utifrån antal oberoende variabler (Tabachnik & Fidell, 2007) hade fler undersökningsdeltagare varit att föredra.

Möjligheterna att generalisera studiens resultat till andra volontärpopulationer än den undersökta begränsas av det faktum att studien innefattar ett begränsat antal volontärer vid endast en organisation med en specifik målgrupp. Undersökningsdeltagarna uppvisar dessutom homogenitet med avseende på kön, bostadsort, utbildningsnivå och sysselsättning. Samtidigt arbetar volontärerna inom undersökningsgruppen med flera olika former av samtalsstöd vid flera olika former av problematik hos målgruppen. Ytterligare studier som klargör studiens externa validitet genom att undersöka volontärer involverade i olika former av ideell verksamhet vid flera ideella organisationer vore önskvärt. Framtida forskning får



klargöra om det *per se* existerar en personlighetsprofil för volontärer eller om personlighetsprofilen varierar mellan ideella organisationer med olika inriktning.

#### *Slutsatser och praktiska implikationer*

Sammantaget har denna studies huvudfynd bidragit till att bekräfta tidigare forskning som visar på personlighetens betydelse för engagemang i volontärarbete. Resultatet indikerar att volontärer som arbetar med samtalsstöd har en specifik personlighetsprofil och att personlighetsfaktorn utåtriktning är betydelsefull för trivseln i det ideella arbetet. Studiens resultat har praktiska implikationer vid bland annat rekrytering av volontärer liksom vid utformandet av den allmänna arbetsmiljön och verksamheten inom ideella organisationer som tillhandahåller samtalsstöd. Ett konkret exempel är rekryteringsannonser som kan utformas särskilt för att fånga uppmärksamheten hos individer som är mest sannolika att engagera sig och också trivas med det ideella arbetet. Detta genom att betona framför allt sociala och medmänskliga aspekter av det ideella arbetet liksom möjligheten att möta och reflektera över nya och egna värderingar i möten med stödsökande. Dessa aspekter talar till individer med hög grad av personlighetsfaktorena utåtriktning, vänlighet och öppenhet. Organisationen kan genom att sträva efter variation och möjlighet till nya möten i det ideella arbetet stimulera de volontärer som finns inom organisationen.

## Referenser

- Bakker, A.B., van der Zee, K.I., Lewig, K.A., & Dollard, M.F. (2002). The relationship between the big five personality factors and burnout: a study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology, 135*, 1-19.
- Barrick, M.R., Mount, M.K., & Gupta, R. (2003). Meta-analysis of the relationship between the five-factor model of personality and Holland's occupational types. *Personnel Psychology, 56*, 45-74.
- Bekkers, R. (2005). Participation in voluntary associations: relations with resources, personality, and political values. *Political Psychology, 26*, 439-454.
- Bruk-Lee, V., Khoury, H.A., Nixon, A.E., Goh, A., & Spector, P.E. (2009). Replicating and extending past personality/job satisfaction meta-analyses. *Human Performance, 22*, 156-189.
- Caringer, A-C., & Robertsson, K. (2011). *Tjejourer. Funktion och villkor*. (Opublicerad C-uppsats), Ersta Sköndal Högskola, Institutionen för socialt arbete.
- Chacón, F., Vecina, M.L., & Dávila, M.C. (2007). The three-stage model of volunteers' duration of service. *Social Behavior and Personality, 35*, 627-642.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin, 112*, 155-159.
- Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1991). Facet scales for agreeableness and conscientiousness: a revision of the NEO personality inventory. *Personality and Individual Differences, 12*, 887-898.
- Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1992). *NEO PI-R. Professional Manual. Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI)*. Lutz, FL: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1995). Solid ground in the wetlands of personality: A reply to Block. *Psychological Bulletin, 117*, 216-220.
- Costa, P.T., & McCrae, R.R. (2003). *NEO PI-R. Manual. Svensk version Hans Bergman*. Stockholm: Hogrefe Psykologiförlaget.
- Costa, P.T., McCrae, R.R., & Holland, J.L. (1984). Personality and vocational interest in an adult sample. *Journal of Applied Psychology, 69*, 390-400.
- Davis, M.H., Mitchell, K.V., Hall, J.A., Lothert, J., Snapp, T., & Meyer, M. (1999). Empathy, expectations, and situational preferences: personality influences on the decision to participate in volunteer helping behaviours. *Journal of Personality, 67*, 469-503.
- De Raad, B., & Perugini, M. (2002). Big five factor assessment: introduction. I B. De Raad & M. Perugini (Red.), *Big five assessment* (sid. 1-26). Göttingen, Tyskland: Hogrefe & Huber Publishers.
- Directorate General Education and Culture (2010). *Study on Volunteering in the European Union, Final Report*. Bryssel: Directorate General Education and Culture.
- Ejlertsson, G. (2005). *Enkäten i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Elshaug, C., & Metzger, J. (2001). Personality attributes of volunteers and paid workers engaging in similar occupational tasks. *The Journal of Social Psychology, 141*(6), 752-763.
- Eng, M.K., Macneily, A.D., & Alden, L. (2004). The urological personality: is it unique? *The Canadian Journal of Urology, 11*, 2401-2406.

- Galindo-Kuhn, R., & Guzley, R.M. (2001). The volunteer satisfaction index: Construct definition, measurement, development, and validation. *Journal of Social Service Research, 28*, 45-68.
- Goldberg, L.R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist, 48*, 26-34.
- Gregory, R.J. (2007). *Psychological testing. History, principles and applications*. Boston, MA: Pearson Education.
- Hattrup, K., O'Connell, M.S., & Labrador, J.R. (2005). Incremental validity of locus of control after controlling for cognitive ability and conscientiousness. *Journal of Business and Psychology, 19*, 461-481.
- Hogan, J., & Hogan, R. (2002). *Hogans Personlighetsinventorium – HPI*. Stockholm: Psykologiförlaget AB.
- Jabari, N., Boroujerdi, S., Ghaeini, S., Abdollahi, F., & Karimi, G. (2012). Big-five personality traits predict sport volunteer satisfaction. *World Applied Sciences Journal, 19*, 445-450.
- Judge, T.A., & Cable, D.M. (1997). Applicant personality, organizational culture, and organization attraction. *Personnel Psychology, 50*, 359-394.
- Judge, T.A., Heller, D., & Mount, M.K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*, 530-541.
- Li, I., Lin, M-C., & Cheng, C-M. (2007). Relationship between personality traits, job satisfaction and job involvement among Taiwanese community health volunteers. *Public Health Nursing, 24*, 274-282.
- Manktelow, R., & Lewis, C.A. (2005). A study of the personality attributes of applicants for postgraduate social work training to the Northern Ireland University. *Social Work Education, 24*, 297-309.
- McCrae, R.R., & John, O.P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of Personality, 60*, 175-215.
- Mooradian, T.A., Davis, M., & Matzler, K. (2011). Dispositional empathy and the hierarchical structure of personality. *The American Journal of Psychology, 124*, 99-109.
- NEO-FFI, manual, svensk version (in press). Stockholm: Hogrefe Psykologiförlaget.
- Omoto, A.M., Snyder, M., & Hackett, J.D. (2010). Personality and motivational antecedents of activism and civic engagement. *Journal of Personality, 78*, 1703-1734.
- Om Tjezonen* (2013). Besökt måndagen den 25 mars 2013 på <http://www.tjezonen.org/#!ekonomi/c17qt>.
- Paterson, H., Reniers, R., & Völlm, B. (2009). Personality types and mental health experiences of those who volunteer for helplines. *British Journal of Guidance & Counselling, 37*, 459-471.
- Pauline, G. (2011). Volunteer satisfaction and intent to remain: an analysis of contributing factors among professional golf event volunteers. *International Journal of Event Management Research, 6*, 10-32.
- Penner, L.A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: an interactionist perspective. *Journal of Social Issues, 58*, 447-467.
- Penner, L.A., & Finkelstein, M.A. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*, 525-537.
- Scandell, D.J., Wlazelek, B.G., & Scandell, R.S. (1997). Personality of the therapist and theoretical orientation. *The Irish Journal of Psychology, 18*, 413-418.

- Schultz, D.P., & Schultz, S.E. (2010). *Psychology and work today*. New York, NY: Macmillan Publishing Company.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction. Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Spitz, R.T., & MacKinnon, J.R. (1993). Predicting success in volunteer community service. *Psychological Reports*, 73, 815-818.
- Svedberg, L., von Essen, J., & Jegermalm, M. (2010). *Svenskarnas engagemang är större än någonsin. Insatser i och utanför föreningslivet*. (Arbetsrapportserien, nr 68), Ersta Sköndal högskola, Enheten för forskning om det civila samhället.
- Tabachnick, B.G., & Fidell, L.S. (2007). *Using multivariate statistics*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Troust, J. (2012). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.
- Van Heck, G.L. (1997). Personality and physical health: toward an ecological approach to health-related personality research. *European Journal of Personality*, 11, 415-443.
- Volontärbyrån (2013). Besökt fredagen den 17 maj 2013 på <http://www.volontarbyran.org/>.
- Watson, D., & Hubbard, B. (1996). Adaptational style and dispositional structure: coping in the context of the five-factor model. *Journal of Personality*, 64, 737-774.
- Wong, L.P, Chui, W.H., & Kwok, Y.Y. (2011). The volunteer satisfaction index: a validation study in the chinese cultural context. *Social Indicators Research*, 104, 19-32.

## Bilaga 1.

Volunteer Satisfaction Index, *svensk översättning*

---

Vänligen ange hur tillfredsställd du är med följande:

(1 = mycket otillfredsställd; 7 = mycket tillfredsställd)

1. Min relation till andra volontärer inom organisationen.
2. Vännerna jag har fått genom volontärbetet.
3. Hur andra volontärer är mot mig när vi har kontakt.
4. Min förmåga att hjälpa till effektivt.
5. Möjligheten att lära sig nya saker genom volontäruppdraget.
6. Mina utbildningsmöjligheter inom organisationen.
7. Hur mycket uppskattning de stödsökande visar över vår hjälp.
8. Hur mycket jag samverkar med andra volontärer.
9. Min relation till organisationens anställda.
10. Den påverkan mitt engagemang har i de stödsökandes liv.
11. Min förmåga att utföra det här arbetet lika bra som någon annan.
12. Hur värdefullt mitt bidrag är.
13. Framstegen jag har sett hos de stödsökande som min organisation hjälper.
14. Den utmaning som volontärbetet innebär för mig.
15. Hur realistisk bild jag fick i förväg av hur mitt volontärbete skulle vara.
16. Stödnätverket som finns när jag har volontärrelaterade problem.
17. Skillnaden som mitt volontärbete gör.
18. Möjligheten att få hjälp när jag behöver det.
19. Hur väl informationen jag har fått om mitt volontärbete stämmer.
20. Hur väl volontärbetet passar mina kunskaper och personliga egenskaper.
21. Hur väl volontärbetet passar mitt tidsschema för övriga livet.
22. Hur arbetsinsatsen jag lägger ner står i proportion till förändringen jag bidrar till.
23. Stödet jag får från människor i organisationen.
24. Hur volontärbetet kan anpassas till mitt övriga liv.
25. Friheten jag har att bestämma hur jag utför mitt volontäruppdrag.
26. Möjligheten jag har att använda mina kunskaper och färdigheter.
27. Den grad jag känner att jag hör hemma i organisationen.
28. Tiden jag tillbringar med andra volontärer.
29. Utbildningen jag har fått.
30. Hur intressant mitt volontärbete är.
31. Stödet jag har fått av organisationen för att utföra mitt volontärbete.
32. Omfattningen av tillstånd jag behöver för att göra saker.
33. Möjligheterna jag har att lära mig nya saker.
34. Kommunikationsflödet till mig från anställda och styrelsemedlemmar vid organisationen.
35. Min tillgång till information om organisationen.
36. Hur mycket information jag får om vad organisationen gör.

- 37. Sättet organisationen ger mig återkoppling på det jag gör.
- 38. Den grad som organisationen kommunicerar sina mål och syften med volontärerna.
- 39. Hur ofta organisationen visar sin uppskattning över arbetet jag gör.

Vänligen besvara nedanstående fråga så riktigt som möjligt:

(1 = absolut inte; 7 = absolut)

- 40. Om inga oförutsedda förändringar inträffar i ditt liv kan du då se dig volontärarbeta för din organisation om ett år?