



LUNDS UNIVERSITET
Samhällsvetenskapliga fakulteten
Sociologiska institutionen

samtal om samtal

-konstruktionen av ett samtida medarbetarideal i chefers
berättelser om lönesamtal

Mikael Linnell



Masteruppsats SOC M01 (15 hp) våren 2011
Handledare: Vesa Leppänen

Sammanfattning

Samtal om samtal. Konstruktionen av ett samtida medarbetarideal i chefers berättelser om lönesamtal
Masteruppsats soc mo1 (15 hp) av Mikael Linnell, institutionen för sociologi, Lunds Universitet, våren 2011
Handledare: Vesa Leppänen

Upprinnelsen till denna uppsats är författarens intresse för samtal i skärningspunkten mellan det privata och det professionella. Ett aktuellt exempel är medarbetar- och lönesamtal mellan chefer och medarbetare. Med individualiserad lönesättning fokuseras *vem* du är och *hur* du utför ditt arbete i lika hög grad som *vad* du gör. För att kunna sätta en individuell lön måste chefen synliggöra medarbetaren och bedöma henne utifrån en mängd formella och informella kriterier. Bedömningen grundar sig till viss del på hur väl medarbetaren uppfyller de mål som formulerats i medarbetarsamtalet. Målsättning och utvärdering kan ses som samtalsområden där det privata och det professionella möts. I sådana samtal kan medarbetarens strävan att uppfylla mål som definierats av arbetsplatsen även forma henne som människa i det privata. **Syftet** med denna uppsats är att identifiera och beskriva språkliga strategier genom vilka chefer åstadkommer en föreställning om ett samtida medarbetarideal. ”Den gode medarbetaren” framställs diskursivt i chefshandböcker och självhjälpslitteratur medan medarbetar- och lönesamtalen fungerar som praktiker för styrning av medarbetaren i riktning mot idealet. **Metoden** för datainsamling var semistrukturerad intervju med åtta enhetschefer inom äldreomsorgen i två kommuner. Ett urvalskriterium var att chefen håller lönesamtal med en eller flera sjuksköterskor. Anledningen är att sjuksköterskeyrket är komplext och kan leda till hög specialisering, vilket skulle generera intressanta samtal mellan chef och medarbetare. Insamlade data analyserades utifrån sociolingvistisk diskursanalys enligt Labovs modell, för att sätta ljus på specifika narrativa element i chefernas framställningar. Genom beskrivningar av hur cheferna återger citat och konstruerade dialoger från lönesamtal utkristalliserar förmågor, egenskaper, personlighetsdrag och kompetenser som kännetecknar det samtida medarbetaridealet. **Resultaten** visar att cheferna i det insamlade materialet konstruerar medarbetaridealet genom att tillskriva kategorin ”den gode medarbetaren” ett antal specifika egenskaper, medan samma egenskaper exkluderas från kategorin ”den mindre engagerade medarbetaren”. Det visade sig också att cheferna, genom att referera till hypotetiska situationer och till formella dokument (som handlingsplaner och kompetensbeskrivningar) fick bilden av den gode medarbetaren att framträda. Avslutningsvis diskuteras resultaten i relation till det av Foucault myntade begreppet ”styrningsmentalitet”.
Nyckelord: lönesamtal, sociolingvistik, berättande, återgivet tal, positionering, Goffman, Labov

Innehåll

| | | |
|------------------|---|----|
| Kapitel 1 | Introduktion | |
| | Områdesbeskrivning och problemformulering | 01 |
| | Tidigare forskning om arbetsrelaterade samtal | 02 |
| | Syfte och problemprecisering | 03 |
| | Uppsatsens disposition | 03 |
| Kapitel 2 | Teoretiska utgångspunkter | 04 |
| | Vetenskapsteori och metodologi: från naturalism till konstruktivism | 05 |
| | Sociolingvistisk diskursanalys: samtalet som berättelse | 05 |
| | Samtal, berättande, berättelse | 06 |
| | Positionering och positionsbyte | 06 |
| Kapitel 3 | Studiens upplägg och utförande | 08 |
| | Inledning | 09 |
| | Urval och begränsningar | 09 |
| | Intervjusituation, transkription och analysförfarande | 10 |
| | Kommentarer till dataproduktionen | 11 |
| | Studiens tillförlitlighet och överförbarhet | 12 |
| Kapitel 4 | Narrativ metod | 13 |
| | Att tolka berättelser | 14 |
| | Fokus på evaluering | 14 |
| | Figuren i berättelsen | 16 |
| Kapitel 5 | Resultatpresentation | 17 |
| | Inledning och läsanvisning | 18 |
| | a, Att referera till medlemskategorier | 19 |
| | b, Att referera till hypotetiska situationer | 22 |
| | c, Att referera till dokument | 24 |
| | Sammanfattning | 27 |
| | Diskussion | 28 |
| | Referenser | 32 |
| | Appendix | 34 |

1. Introduction

Områdesbeskrivning och problemformulering

I det moderna flexibla arbetslivet har individuell lönesättning av de flesta arbetsgivare anammats som den mest lämpade lönestrategin. Förespråkare pekar på att avtalen utformas på ett sätt som tydliggör sambandet mellan lön och individens bidrag till verksamheten. Den som bidrar mest på jobbet får därmed också högst lön. Men individuell lönesättning, vare sig det gäller rena löneförhandlingar eller årliga lönesamtal, ställer stora och delvis nya krav på chefer och medarbetare. För att kunna sätta en individuell lön måste chefen synliggöra medarbetaren och bedöma henne utifrån en mängd formella och informella kriterier. Kärnan i denna bedömning är den årliga cykeln av medarbetarsamtal och lönesamtal. Med individuell lön blir det också viktigt för medarbetaren att värdera sina förmågor och egenskaper, och att lyfta fram sina positiva sidor. Lönen bygger med andra ord inte bara på vad medarbetaren presterar, utan också på hennes argumentation för den lön hon anser sig vara värd. Detta sätt att ”tala om sig själv” är nytt för många medarbetare. Cheferna i detta material menar att medarbetarna måste bli bättre på denna förmåga, att de måste närma sig det ideal som uttrycks i diskursen om ”den gode medarbetaren”.

Ett återkommande tema inom samhälls- och beteendevetenskaplig forskning är att den moderna samhällsökonomi och det flexibla arbetslivet kräver en helt ny typ av medarbetarideal. Baumeler menar att ”The emerging spirit of flexible capitalism required a new kind of employee, which was invented in the discourses of the preferred organizational self.”¹ Sennett beskriver detta ideal som ”Ett plastiskt jag, ett kollage av brottstycken i ständigt vardande, alltid öppet för nya erfarenheter”², medan Fejes framhåller den enskilda medarbetaren som ansvarar för att ”... ta vara på de möjligheter som erbjuds för att skapa och återskapa sig själv som anställningsbar.”³ De anställda, menar Baumeler, ”... are supposed to be transformed into entrepreneurial selves who are personally responsible for innovation, economic growth and the safeguarding of their own employability.”⁴ Medarbetaren förväntas själv efterfråga, och acceptera erbjudanden om, vidareutveckling och kompetenshöjning för att säkerställa sin anställningsbarhet. I medarbetar- och lönesamtalen formuleras och utvärderas mål för medarbetarens kunskapsmässiga och personliga utveckling. Dessa samtal betraktas i föreliggande arbete som medel för skapandet av ”the preferred organizational self” eller det samtida medarbetaridealet.

¹ Baumeler Carmen *Organizational Regimes of Emotional Conduct* i Sieben Barbara & Wettergren Åsa (red.) *Emotionalizing Organizations and Organizing Emotions* Palgrave Macmillan 2010, s. 280

² Sennett Richard *När karaktären krackelerar* Bokförlaget Atlas 2000, s. 185

³ Fejes Andreas *Att forma den ansvarsfulla undersköterskan: anställningsarbetet inom omvårdnadssektorn* s. 164 i Fejes Andreas & Berglund Gun (red.) *Anställningsarbetet – perspektiv från utbildning och arbetsliv* Studentlitteratur 2009

⁴ Baumeler Carmen *Organizational Regimes of Emotional Conduct* i Sieben Barbara & Wettergren Åsa (red.) *Emotionalizing Organizations and Organizing Emotions* Palgrave Macmillan 2010, s. 280

Tidigare forskning om arbetsrelaterade samtal

Ett vanligt sätt att beskriva det individuella lönesamtalet är som en strukturerad dialog mellan medarbetaren och dennes närmsta chef. Syftet med samtalet är tvådelat: det ska vara en återkoppling till, och en utvärdering av, det medarbetarsamtal som chefen och medarbetaren haft tidigare, och det ska ge besked om, samt en motivering till, medarbetarens nya lön.⁵ Lönen bestäms delvis av hur väl medarbetaren uppfyller de mål som formulerades i medarbetarsamtalet. Ett återkommande tema inom forskning kring institutionella samtal, och särskilt när interaktionen mellan chef och medarbetare studeras, är förekomsten av asymmetriska maktförhållanden. Dessa kan ta sig uttryck i olika former av dominans. Det kan vara dominans genom kunskap – att den ena parten vet mer än den andra⁶; det kan vara dominans genom interaktion – att den ena parten bestämmer samtalsagendan⁷; och det kan vara dominans genom beroende – att samtalet i sig är kopplat till olika livsmöjligheter, som lön och karriär.⁸ Medarbetarsamtal och lönesamtal, som den individuella lönesättningens instrument, är starkt förknippade med hanteringen av känslor. Dels intrapersonellt – hur enskilda individer hanterar känslor och känslouttryck, och dels interpersonellt – hur man reagerar på, och hanterar, andra människors känslouttryck. Detta gäller inte minst vid lönesamtalet, där chefen ibland måste handskas med en medarbetares starka reaktion på en negativ bedömning eller en lågt satt lön. För medarbetaren är det viktigt att kunna hantera känslorna i lönesamtalet för att tonen ska vara saklig och konstruktiv. Förmågan att hantera känslor i arbetslivet benämns i organisations- och emotionssociologisk litteratur ofta *emotionell intelligens*. Baumeler diskuterar olika tekniker för självdisciplinering och känslohantering, och visar hur emotionell intelligens kan ses som ett uttryck för en samtida norm om känslomässigt uppförande i den flexibla kapitalismens kultur.⁹ Emotionell intelligens, menar Landen, bör betraktas som en form av självteknologi för disciplinering då dess funktion kan sägas vara att forma individen efter arbetsplatsens ideal.¹⁰

⁵ Se appendix s. 39 för en sammanställning av handböcker i utvecklings- och lönesamtal.

⁶ Petersen Trond *The Economics of Organization. The Principal-Agent Relationship* Acta Sociologica 36/1993, s. 277-293

⁷ Lindgren Maria *Utvecklingsamtal mellan chefer och medarbetare. Undersökning av en samtalstyp i arbetslivet* Inst. för nordiska språk, Lunds Universitet 2001, samt *Illusion eller verklighet: Om chefers och medarbetares jämbördighet i utvecklingsamtal* Spader Dame. Texter till minne av Anne Marie Wieselgren, Växjö Universitet 2000, s. 55-65

⁸ Jakobsen Liselotte (m.fl.) *Medarbetarsamtal som arena för att befästa normer kring medarbetarskap* Arbetsmarknad och Arbetsliv 3/2010, s. 39-54.

⁹ Baumeler Carmen *Organizational Regimes of Emotional Conduct* i Barbara Sieben & Åsa Wettergren (red.) *Emotionalizing Organizations and Organizing Emotions* Palgrave Macmillan 2010

¹⁰ Landen Mary *Emotion Management: Dabbling in Mystery – White Witchcraft or Black Art?* Human Resource Development International 4/2002, s. 516

Syfte och problemprecisering

Mot bakgrund av existerande diskurser om ”den gode medarbetaren” ser jag en anledning att undersöka hur föreställningen om det samtida medarbetaridealet tar form i chefernas tal om sina anställda. Bilden av den gode medarbetaren målas upp i chefshandböcker, självhjälpslitteratur, kompetensbeskrivningar, handlingsplaner och policydokument för olika verksamheter. Men vad händer när beskrivningen av hur den goda medarbetaren förväntas vara möter de verkliga medarbetarna? Hur talar cheferna om sina anställda i intervjusamtal om medarbetar- och lönesamtal? Jag intresserar mig både för frågans innehållsliga och strukturella aspekter, det vill säga, både *vad* cheferna berättar och *hur* de berättar för mig om lönesamtal. Mitt syfte med denna uppsats är att identifiera och beskriva språkliga strategier genom vilka chefer konstruerar det samtida medarbetaridealet, eller med Baumeler, ”the preferred organizational self”. Den konkreta frågeställningen jag ämnar besvara är: *Hur skapas föreställningen om den ideala medarbetaren i chefernas berättelser om lönesamtal?*

Uppsatsens disposition

I kapitel 2 redogör jag för de teoretiska utgångspunkter jag använt för att orientera mig genom forskningsprocessen. De perspektiv som nämns är inte på något sätt de ända rätta för den undersökning jag utfört, men det är de som utkristalliserat sig längs vägen och som, för mig, visat sig mest lämpliga att arbeta med. Kapitel 3 är en redovisning av studiens upplägg och utförande. Här går jag igenom forskningsprocessen, från inledande litteraturstudier till läsningen och omläsningen av intervjutranskriptioner. Detta kapitel är i stort sett en redogörelse av mina metoder för datainsamling och analys. Beskrivningen av analysförfarandet upptar också en del av kapitel 4, i vilket jag går närmare in på de analytiska verktyg jag använt mig av. Kapitel 5 är en utförlig resultatredovisning i vilken chefernas utsagor presenteras, kontextualiseras och dekonstrueras. Kapitlet avrundas med en kort sammanfattning av presenterade resultat och en återkoppling till problemformuleringen. Avslutningsvis diskuterar jag några olika aspekter på undersökningen, och pekar ut ett antal möjliga vägar för fortsatt forskning. En läsanvisning för den som effektivt vill få en översikt över uppsatsarbetet, är att först läsa kapitel 3, för att sedan hoppa till resultatsammanfattningen i kapitel 5.

2. Teoretiska utgångspunkter

Vetenskapsteori och metodologi: från naturalism till konstruktivism

Ovanstående rubrik syftar på att forskningsprocessens tidiga skede, det vill säga förberedelser, formulerandet av forskningsfrågor, urval av informanter, genomförande av intervjuer och inledande analys, enligt min uppfattning, speglade en riktning eller skola inom kvalitativ forskning som kan benämnas naturalistisk eller etnografisk. Guba & Lincoln definierar naturalismens ontologiska ståndpunkt som att ”Intervjupersonens tolkning representerar hennes verklighet eller sanning” med den (epistemologiska) följderna att hon betraktas som ”ett kärl fullt med svar” som forskaren gör sitt bästa för att tömma.¹¹ Det var utifrån ett sådant perspektiv jag genomförde intervjuerna som ligger till grund för det empiriska materialet. I arbetets senare skede, under läsningen och omläsningen av intervjutranskriptionerna, skiftade analysens fokus från det naturalistiska intresset för intervjupersonernas svar till ett samtalsanalytiskt intresse för hur intervjupersonerna framställer sina intervjuberättelser. Metoden för analys skilde sig inte nämnvärt, men det ontologiska perspektivet och de kunskapsmässiga anspråken förändrades radikalt. Det fanns helt enkelt ingenting ”där” innan verkligheten konstruerats eller producerats genom intervjupersonernas tal. Skiftet från det berättade till berättandets form innebar ett skifte från en naturalistisk ansats till en konstruktivistisk. Fokus, menar Johansson, ”... ligger inte längre uteslutande på *vad* som sägs utan också på *hur* det sägs.”¹² Perspektivskiftet förde det goda med sig att de berättelser som framställs i intervjuerna är ”autentiska” i betydelsen att jag som intervjuare inte medvetet har försökt få intervjupersonerna att producera berättelser. Detta innebär att det empiriska materialet, även då det är forskarproducerat och inte naturligt, lämpar sig väl för berättelse- och samtalsanalys.¹³

Sociolingvistisk diskursanalys: om samtalet som berättelse

Det teoretiska och analytiska ramverk som jag ansåg bäst lämpade sig för denna typ av samtalsforskning var sociolingvistisk diskursanalys. Den viktigaste företrädaren för denna riktning är William Labov, som av Johansson placeras med det ena benet i den produktorienterade berättelseforskningen (man intresserar sig för berättelsens struktur och berättelsen som en dekontextualiserad enhet) och det andra i den processorienterade berättelseforskningen (det är intervjuer som analyseras utifrån en social kontext).¹⁴ I kapitel 4 beskriver jag Labovs modell för studiet av muntliga framställningar utifrån dess användbarhet för analysen av chefernas berättelser.

¹¹ Ryen Anne *Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier* Liber 2004, s. 42

¹² Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 220

¹³ Labov har beskrivit *The Observer's Paradox*, dvs. att metoderna för datainsamling påverkar hur intervjupersonen talar

¹⁴ Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 189

Samtal, berättande, berättelse

Eriksson studerar – med Labovs sociolingvistiska diskursanalys – muntligt berättande som en socialt situerad aktivitet. Men, menar han, ”För att tillhandahålla en grund för beskrivning av berättelser måste denna typ av modeller kompletteras med, eller snarare integreras i, en mer interaktionell beskrivningsram.”¹⁵ Eriksson får medhåll av Mishler, som kritiserat Labov för att samspelet mellan talare och lyssnare helt saknas i hans analys.¹⁶ Erikssons lösning är en uppdelning i tre dimensioner eller plan. *Samtalsplanet* motsvarar språkets interpersonella funktion, det vill säga hur cheferna (som intervjupersoner) samtalar med mig (som intervjuare). *Samtalsplanet* inger en känsla av ”här och nu”, ungefär som huvudhandlingen i en konventionell film. *Berättandeplanet* innefattar de språkliga strukturer och funktioner som visar att talaren lämnat samtalsplanet för att framställa en berättelse. För att en social interaktion ska kallas samtal måste vissa kriterier på deltagarnas agerande vara tillgodosedda. När en samtalsdeltagare går in i en berättelse förskjuts ramarna för interaktionen. Från att ha varit två samtalande är det plötsligt en berättare och en lyssnare. *Berättelsen*, slutligen, motsvarar språkets innehållsfunktion. Den refererar till innehållet eller handlingen i det som framställs på berättandeplanet. *Berättelsen* inger en känsla av ”där och då” och kan liknas vid en sidohandling eller återblick i en film. Enligt samma analogi kan berättandeplanet liknas vid en voice-over, eller berättare, som överbryggar från filmens huvudhandling till återblicken.

Positionering och positionsbyte

Samtalsdeltagarna i en specifik interaktion kan inta eller inneha olika positioner. Den som berättar något intar ofta flera olika positioner inom ramen för en och samma framställning, vilket innebär att hon måste byta perspektiv eller, med Goffmans ord, ”[we must] change the alignment we take up to ourselves and others present as expressed in the way we manage the production or reception of an utterance.”¹⁷ Goffman talar om detta perspektivbyte som *changes in footing*. På svenska har man använt begreppet *positionering* på motsvarande sätt.¹⁸ De olika positioner eller roller samtalsdeltagarna kan inneha definierar Goffman i sin teori om deltagarstruktur (*participation structure*). Holt (med flera) har beskrivit teorin som en kritik mot ”... the simplistic concepts of 'speaker' and 'hearer' widely used in approaches to the study of language and

¹⁵ Eriksson Mats *Ungdomars berättande. En studie i struktur och interaktion* Uppsala Universitet 1997, s. 24

¹⁶ Mishler Elliot *Research Interviewing. Context and Narrative* Harvard University Press 1986

¹⁷ Goffman Erving *Forms of Talk* University of Pennsylvania Press 1981, s. 128

¹⁸ Norrby Catrin *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra* Studentlitteratur 2004, s. 56

communication.”¹⁹ För att kunna göra en nyanserad beskrivning av talarens olika positioner bryter Goffman ner begreppet talare (*speaker*) i några mindre enheter: *uttalare* (animator), *uttydare* (author), *upphovsman* (principal) och *figur* (figure).²⁰ Om talaren står som uttalare innebär det att hon uttalar vad någon annan sagt eller skrivit. Det kan vara att man citerar någon eller läser upp ett avsnitt ur en bok. När talaren är uttydare tolkar hon vad någon annan sagt. Ett exempel kan vara när någon uttalar sig i egenskap av representant för ett politiskt parti. Talaren kan ”gömma” sig bakom uttalandets upphovsman och behöver inte ta eget ansvar för det som sägs. När talaren står som upphovsman är hon helt och hållet ansvarig för det som sägs. Det är huvudmannens position, värderingar och åsikter som etableras genom de ord som yttras. Den fjärde positionen, figuren, skiljer sig något från de övriga då den, för att citera Eriksson, ”... inte hänvisar till berättaren såsom producent av ett yttrande, utan till denne – eller någon annan person – framställd som en aktör i berättelsen.”²¹ När talaren introducerar en figur i berättandet så kan denna i sin tur stå som uttalare, uttydare eller upphovsman av uttalanden på berättelseplanet. Det är framför allt figurens position som intresserat mig i detta arbete. Som kommer att framgå av exemplena i kapitel 5 introducerar cheferna, i sina berättelser om lönesamtal, ofta sjuksköterskan som figur. På så sätt kan chefen redogöra för vad sjuksköterskan sagt, tänkt och känt utan att ta något ansvar för det. I kapitel 4 utvecklar jag hur figuren använts som analytiskt redskap i detta arbete.

¹⁹ Holt Elisabeth *”I’m eyeing your chop up mind”: reporting and enacting* i Holt Elisabeth & Clift Rebecca (red.) *Reporting Talk. Reported Speech in Interaction* Cambridge University Press 2007, s. 47

²⁰ Goffman Erving *Forms of Talk* University of Pennsylvania Press 1981, s. 144-147 svenska termer från Norrby Catrin *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra* Studentlitteratur 2004, s. 56

²¹ Eriksson Mats *Ungdomars berättande. En studie i struktur och interaktion* Uppsala Universitet 1997, s. 180

3. Studiens upplägg och utförande

Inledning

Mina egna kunskaper och erfarenheter om lönesamtal var vid forskningsprocessens början mycket begränsade. Detta såg jag inte som någon nackdel då det tillät mig att gå in i arbetet med den okunniges nyfikenhet. (Det skulle dock vara fel av mig att påstå att jag inte hade några förutfattade meningar.) Ett viktigt element i forskningsprocessen är ju, som Alvesson och Deetz uttrycker det, att inte se den sociala världen som självklar och bekant, utan som ganska egendomlig. Att obekantgöra ett vanligt och självklart fenomen innebär att se det, inte som naturligt och rationellt, utan som exotiskt och godtyckligt.²² Som ett första steg läste jag in mig på litteratur om arbetsrelaterade samtal, som riktas till chefer och medarbetare.²³ Litteraturstudierna utkristalliserade fyra huvudteman, kring vilka jag sedan konstruerade frågor till en intervjuguide.²⁴ De teman som återkom i litteraturen var (1) lönesamtalets form och innehåll; (2) chefens upplevelse av olika aspekter i lönesamtalet; (3) bedömningen av medarbetaren, samt; (4) chefens syn på medarbetarens (för-)handlingsutrymme. Intervjuguiden utformades så att varje huvudtema inleddes med relativt öppna frågor. Under varje huvudtema hade jag sedan förberett mer specifika frågor för att kunna ”fånga upp” samtalstrådar som verkade särskilt intressanta.

Urval och begränsningar

För urvalet av intervjupersoner satte jag som kriterie att lönesamtalet skulle försiggå mellan chef och medarbetare i någon verksamhet inom vård- och omsorgssektorn. Här finns en bredd vad gäller drift (privat och kommunal) och geografisk spridning (kommun, stad, tätort, landsbygd). Inom vårdsektorn valde jag äldreboenden och chefer som lönesätter sjuksköterskor. Äldreboenden valde jag för att chefer och medarbetare skulle vara samlade på ett ställe, till skillnad från exempelvis hemvården, där sjuksköterskorna besöker vårdtagarna i deras hem. Att cheferna skulle lönesamtala med sjuksköterskor bestämde jag på grund av yrkets bredd och komplexitet: sjuksköterskan har ofta en arbetsledande funktion gentemot undersköterskan, och det finns många möjligheter till specialisering, exempelvis inom demenssjukvård eller som distriktssköterska. Han/hon är ofta kontaktperson för vårdtagarens anhöriga och samtidigt länken mellan vårdtagaren och läkaren. Yrkets bredd och möjlighet till specialisering borde innebära att många sjuksköterskor betraktar lönesamtalet som en arena för att diskutera löneökning eller förmåner av olika slag. Genom att välja sjuksköterskor såg jag till att få bredd och variation i chefernas syn på, och upplevelse av, lönesamtalets struktur, praktik och innehåll.

²² Alvesson Mats & Deetz Stanley *Kritisk samhällsvetenskaplig metod* Studentlitteratur 2000, s. 185

²³ En sammanställning av denna litteratur finns i appendix, på sidan 39

²⁴ Se appendix, sidan 37

Intervjusituation, transkription och analysförfarande

Tolkningsprocessen påbörjas ofta redan vid insamlingen av det empiriska materialet. Johansson²⁵ och Kvale²⁶ menar därför att man kan se analysen som uppdelad i tre steg. De tolkningsprocesser som sker i samspelet mellan samtalsdeltagarna i intervjusituationen utgör det första steget. Det andra steget utgörs av transkriptionsarbetet. Johansson menar att "Överföringen från tal till skrift är en komplex översättningsprocess och bör därför lyftas fram som en egen 'fas'."²⁷ Det tredje steget utgörs i ett första skede av analysen av utskrifter och i ett andra skede av konstruktionen av den vetenskapliga texten. Av utrymmesmässiga skäl kommer jag inte att fördjupa mig i beskrivningen av de olika faserna här. I nästa stycke redogör jag för omständigheterna kring intervjuerna. Transkriptionen av intervjuerna diskuteras mer ingående i inledningen till kapitel 5 och analysförfarandet redogör jag för översiktligt i detta kapitel, för att sedan utveckla och fördjupa i kapitel 4 och 5.

Intervjuerna utfördes med enhetschefer för vårdboenden inom äldreomsorgen i Malmö och Helsingborg under hösten 2010. Det empiriska materialet utgörs av åtta semistrukturerade intervjuer. Tillvägagångssättet var så att jag kontaktade enhetschefer inom valda kommuner och verksamheter. Efter att ha undersökt intresset att medverka i studien skickade jag ett informationsbrev till cheferna där jag kort beskrivit studiens syfte och metoder samt hanteringen av data och integritetskänsliga uppgifter.²⁸ Samtliga intervjuer utfördes på chefernas arbetsplatser. Vid fyra tillfällen satt vi på chefens kontor och vid fyra tillfällen genomfördes intervjun i ett konferensrum eller annat avskilt utrymme. Intervjuerna varade mellan 40 och 70 minuter och spelades in på minidisc.

Analysen av intervjuutskrifterna inleddes på så sätt att jag läste igenom dem ett antal gånger och noterade intressanta uttalanden. Till en början antecknade jag iakttagelser och funderingar i marginalen och när teman började utkristalliseras övergick jag till att färgkoda betydelsefulla passager i texterna. En del av de teman och kategorier som framträdde hade stark koppling till de ämnesområden kring vilka jag organiserat mina frågor i intervjuguiden. När sådana (teoretiskt härledda) teman dök upp betraktade jag dem som sekundära, för att i stället fokusera på de teman som jag inte hade kunnat förutse. På så sätt organiserades det analyserade materialet i huvudkategorier och underkategorier. När- och omläsningarna av intervjuutskrifterna följde ett

²⁵ Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 281

²⁶ Kvale Steinar *Den kvalitativa forskningsintervjun* Studentlitteratur 1997, s. 171

²⁷ Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 282

²⁸ Se appendix, sidan 35

konventionellt induktivt förfarande i betydelsen att datareducering, tematisering och kategoriskapande, för att citera Ryen, ”... byggde på antaganden om vissa lagmässigheter eller regelbundenheter.”²⁹ När man på så sätt lyckas hitta ett fenomen som återkommer i flera versioner genom det empiriska materialet, börjar man från början igen och läser materialet i syfte att finna fler exempel på det fenomen man försöker beskriva. Ryen förklarar proceduren på följande sätt: ”Sedan man induktivt har identifierat ett tema går man vidare och försöker deduktivt verifiera det man kommit fram till, vilket leder till en ny induktiv slinga.”³⁰

Kommentar till dataproduktionen

En bra intervju har traditionellt kännetecknats av korta frågor följda av långa svar.^{31 32} Långa utläggningar, med spontana, rika, specifika och relevanta svar, ska borga för att intervjuaren förhållit sig till vissa riktlinjer för en god intervjupraktik. Mishler beskriver vad intervjuaren bör tänka på för att möjliggöra långa framställningar: ”I allow the respondent to continue at length without interruption, even though it did not seem to me at the time, or in the initial analysis, that his response was a relevant answer to the question. In this respect I was following a general rule for conversationalists alert to the fact that a story is being told; that is, they allow the speaker to ‘hold the floor’ beyond the limits of a usual turn.”³³ Mishler talar här om att upptäcka ”stories” eller narrativa strukturer i intervjupersonernas framställningar. Att undersöka hur intervjupersonen bygger sin framställning med hjälp av narrativa element kan, menar Mishler, vara ett sätt att öka intervjuforskningens möjligheter. Man kan då upptäcka fenomen som inte syns när uppmärksamheten är begränsad till utväxlingen av frågor och svar.³⁴ Att intervjuvar ofta tar sig uttryck som berättelser är egentligen inget märkvärdigt; Narrativ, menar Mishler, är ett av de mest basala kognitiva och lingvistiska verktygen med vilka individen försöker skapa, organisera och uttrycka mening.³⁵

Kunskapen som frambringas i en intervju är kontextuell, språklig, narrativ och social i betydelsen att intervjuaren och intervjupersonen konstruerar kunskap tillsammans.^{36 37} Det betyder dock inte att kunskapen nödvändigtvis uppstår när intervjuaren och den intervjuade samtalar. Mishler ger

²⁹ Ryen Anne *Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier* Liber 2004, s. 118

³⁰ Ibid.

³¹ Alvesson Mats *Intervjuer – genomförande, tolkning och reflexivitet* Liber 2011, s. 27

³² Kvale Steinar & Brinkmann Svend *Den kvalitativa forskningsintervjun* Studentlitteratur 2009, s. 180

³³ Mishler Elliot G. *Research Interviewing. Context and Narrative* Harvard University Pr. 1986, s. 74

³⁴ Ibid. s. 67

³⁵ Ibid. s. 106

³⁶ Alvesson Mats & Deetz Stanley *Kritisk samhällsvetenskaplig metod* Studentlitteratur 2000, kap. 3

³⁷ Kvale Steinar & Brinkmann Svend *Den kvalitativa forskningsintervjun* Studentlitteratur 2009, s. 34

en annan bild av intervjuarens roll i kunskapsproduktionen när han säger att "I am the audience to whom the respondent is presenting himself in a particular light."³⁸ Intervjuaren är alltså medskapande i kunskapsproduktionen även om hon tillfälligtvis endast intar en lyssnande roll. Samtidigt, vilket Mishler också påpekar, bör man vara uppmärksam på att den intervjuade framställer sig på ett specifikt sätt ("in a particular light"). Intervjun fungerar med andra ord som en form av intrycksstyrning³⁹.

Studiens tillförlitlighet och överförbarhet

Ett sätt att redovisa kvalitetskriterier i kvalitativa undersökningar är att konsekvent genom arbetsprocessen ta hänsyn till undersökningens trovärdighet och äkthet⁴⁰. Trovärdighetskriteriet inbegriper studiens tillförlitlighet och överförbarhet. Att skapa tillförlitlighet i resultaten innebär att forskningen ska ha utförts i enlighet med de riktlinjer som finns och att man säkerställer att man uppfattat den sociala verklighet som studerats på ungefär samma sätt som de människor som är en del av denna verklighet. De regler och riktlinjer som följts beskrivs löpande i den vetenskapliga texten. Genom att bifoga informationsbrev och intervjuguide har jag möjliggjort för läsaren att ta del av samma information som undersökningsdeltagarna inför studien. Att arbetet genomförts utifrån dubbla vetenskapsteoretiska perspektiv (naturalism och konstruktivism) har, menar jag, ökat mina möjligheter att uppfatta den studerade sociala verkligheten på samma sätt som undersökningsdeltagarna. Jag har, i skrivande stund, inte tagit in några synpunkter på studiens resultat från undersökningsdeltagarna. En undersöknings överförbarhet handlar om i vilken grad resultaten är generaliserbara till kontexter, situationer och tidpunkter andra än de som definieras i studien. Detta kriterie tillgodoses genom detaljerad beskrivning av hur, var och när det empiriska materialet genererades. Denna information ska förse läsaren med en "databas" med vars hjälp hon kan bedöma hur pass överförbara resultaten är till en annan miljö.⁴¹ Till en undersöknings tillförlitlighet och överförbarhet kan man lägga ytterligare ett kriterie, nämligen dess äkthet eller autencitet. Arbetets äkthet handlar om i vad mån undersökningsdeltagarna påverkats av studiens genomförande. Jag menar att en del av cheferna i denna studie, genom att reflektera över mina frågeställningar om lönesamtalets innebörder, fått en alternativ förståelse kring sin egen roll i medarbetar- och lönesamtalet. Detta påstående bygger framför allt på chefernas utsagor om hur de tror att de uppfattas av medarbetaren.

³⁸ Mishler Elliot G. *Research Interviewing. Context and Narrative* Harvard University Pr. 1986, s. 74

³⁹ Goffman Erving *Jaget och maskerna* Nordstedts Akademiska Förlag 2006, kap. 6
Alvesson Mats *Intervjuer – genomförande, tolkning och reflexivitet* Liber 2011, s. 103

⁴⁰ Bryman Alan *Sambällsvetenskapliga metoder* Liber 2002, s. 258-261

⁴¹ Ibid. s. 260

4. Narrativ metod

Att tolka berättelser

Berättelser är, som Mishler uttryckte det tidigare, ett av de mest basala kognitiva och lingvistiska verktygen med vilka människor försöker skapa, organisera och uttrycka mening. Genom att berätta gör vi våra erfarenheter begripliga för oss själva och för andra. När vi tolkar en berättelse frågar vi oss vad den betyder, vilken mening den har, för berättaren och för den eller dem det berättas om. Det är en aktivitet, för att citera Johansson, ”... där man inte söker efter en enda ’sann’ tolkning utan där man utgår ifrån att varje berättelse står öppen för en mångfald tolkningar.”⁴² Samtidigt som man frågar sig vad berättelsen betyder (för berättaren) kan tolkningsarbetet betraktas som en reflexiv aktivitet i betydelsen att man beaktar relationen mellan den kunskap man producerar (*vad*) och sättet man gör kunskap på (*hur*): man tolkar sin egen konstruktion av kunskap och sina egna tolkningar.⁴³

Fokus på evaluering

Detta arbete handlar om chefers berättelser om lönesamtal. En berättelse brukar i vetenskapliga sammanhang i allmänhet, och inom lingvistiskt inspirerad forskning i synnerhet, benämnas narrativ. Jag använder båda begreppen i denna text, men syftar konsekvent på samma fenomen.

Under 1960-talets senare år utvecklade Labov & Waletzky en modell för studiet av narrativ i muntliga framställningar. Författarna identifierade sex strukturella kategorier eller narrativa element som används av berättaren när hon konstruerar sin berättelse (se figur 1).

| | | |
|-------------------|--------------------------------|--|
| 1. Sammanfattning | (<i>abstract</i>) | Introduktion och annonsering av berättelsen |
| 2. Orientering | (<i>orientation</i>) | Information om berättelsens <i>var-när-hur-vem</i> |
| 3. Händelse | (<i>complicating action</i>) | Redogörelsen för själva händelseförloppet |
| 4. Evaluering | (<i>evaluation</i>) | Berättelsens mål och medel |
| 5. Upplösning | (<i>resolution</i>) | Lösningen på uppbyggda spänningsmoment |
| 6. Avslutning | (<i>coda</i>) | Olika sätt att signalera att berättelsen är över |

Figur 1. Berättelsens strukturella element enligt Labov & Waletzky⁴⁴
(svenska termer från Johansson⁴⁵ och Eriksson⁴⁶)

⁴² Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 27

⁴³ Ibid. s. 28

⁴⁴ Labov William & Waletzky Joshua *Narrative Analysis: Oral Versions of Personal Experience* i Bratt P. Christina & Tucker Richard G. *Sociolinguistics: The Essential Readings* Blackwell Publishers 2003, s. 74-104

⁴⁵ Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 191

⁴⁶ Eriksson Mats *Ungdomars berättande En studie i struktur och interaktion* Uppsala Univ. 1997 s 100

Labov & Waletzky utgår i sin modell från att berättelser består av en bestämd uppsättning element, och att varje sats i berättelsen har en bestämd funktion. I en transkription utifrån deras modell delas talet in i numrerade rader som sammanfaller med funktionen hos nämnda element (se figur 2).

| | |
|---|------------------|
| 1 Jag: Och har du någonsin varit uh gravid? | (sammanfattning) |
| 2 S: Ja, uhh jag tror att det var andra eller tredje året | (orientering) |
| 3 som jag var gift som jag blev gravid. Och uhh så i tredje månaden | (orientering) |
| 4 Uh fick jag blödningar | (händelse) |
| 5 Uh jag tror jag var överansträngd | (evaluering) |

Figur 2. Exempel på transkription utifrån Labov & Waletzky. Ur Johansson.⁴⁷

Den kategori som av många beskrivits som den mest avgörande för analysen av muntliga berättelser är evalueringen, eller berättelsens poäng och berättartekniska verktyg. Linde, till exempel, menar att "... the evaluation is the part of the narrative that conveys to its addressees how they are to understand the meaning of the narrated sequence of events and what kind of response the speaker desires. Thus it is socially the most important part of the narrative."⁴⁸ Andra orsaker till det specifika intresset för evalueringskomponenten kan, som poängteras av Eriksson, vara att den utgör en form av metainformation i det att berättaren använder medel från olika språkliga nivåer i syfte att klargöra för lyssnaren vad som är berättelsens situationella innebörd,⁴⁹ eller, så som hävdas av Labov själv, att de evaluerande satserna inte behöver vara infogade i berättelsens temporala ordning, utan kan vara spridda över hela berättelsen: "The evaluation of the narrative forms a secondary structure which is concentrated in the evaluation section but may be found in various forms throughout the narrative."⁵⁰ I sin vidareutveckling av modellen bryter Labov ner evalueringskomponenten i olika typer och funktioner⁵¹, men för analysen i denna uppsats har jag använt Johanssons något förenklade indelning (se figur 3).

| | | |
|-------------------|----------------|--|
| Evaluering | Intern: | "Konstruerad dialog", berättaren citerar sig själv och andra, agerar i olika roller |
| | Extern: | Berättaren "träder ut" ur berättelsen och vänder sig direkt till lyssnaren för att kommentera eller förklara |

Figur 3. Typer av evaluering enligt Johansson⁵²

⁴⁷ Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 302

⁴⁸ Linde Charlotte *Life Stories. The Creation of Coherence* Oxford University Press 1993, s. 72

⁴⁹ Eriksson Mats *Ungdomars berättande En studie i struktur och interaktion* Uppsala Univ. 1997 s 107

⁵⁰ Labov William *The Transformation of Experience in Narrative Syntax* kap 9, s. 369 i Labov W.

Language in the Inner City. Studies in the English Vernacular Univ. of Pennsylvania Press 1972

⁵¹ Ibid. s. 370-375 samt Eriksson Mats *Ungdomars berättande* s. 132-151

⁵² Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 191-192

En person som är mitt uppe i en berättelse kan plötsligt sluta berätta, vända sig till lyssnaren och förklara eller förtydliga något, eller kanske till och med berätta vad poängen med berättelsen är. Berättaren ställer sig *utanför* berättelsen och kommenterar den. Detta är en extern evaluering. Intern evaluering sker genom att berättaren agerar i olika roller *innanför* berättelsen. Berättaren kan återge egna och andras uttalanden genom olika varianter av citat. Johansson förklarar att ”Berättaren kanske citerar sig själv då han för ett resonemang inom sig [...]. Ett andra steg är att citera sig själv då man riktar sig till någon annan i berättelsen.”⁵³ Om berättaren citerar från autentiska samtal brukar detta benämnas *direkt anföring*, medan påhittat tal, det vill säga när berättaren agerar i olika roller som inte har någon koppling till faktiska situationer eller personer, brukar kallas *konstruerad dialog*.⁵⁴

Figuren i berättelsen

Som redogjordes för i kapitel 2, belyser Goffman med sin teori om deltagarstruktur de olika roller eller positioner som samtalsdeltagare kan inneha. Den position som varit mest betydelsefull som analytiskt verktyg, och som jag här kommer att presentera närmare, är den som brukar heta *figur*. När figuren förekommer i en berättelse, fungerar hon inom berättelsens ram som uttalare, uttolkare och upphovsman för de yttranden hon gör. Ett konkret exempel kan vara när en berättare (exempelvis en Chef) ”uttalar” en figur (”... och då sa Lisa...”) som i berättelsen framför ett yttrande om en tredje person (”Vad ska vi göra med Lennart?”). Berättelsen får i sådana fall två uttalare (Chefen och Lisa). Figuren (Lisa) fungerar, enligt Goffman, ”... as the agent [...] who belongs to the world that is spoken about, not the world in which the speaking occurs.”⁵⁵ När berättaren (Chefen) introducerar figuren (Lisa) gör hon samtidigt figuren (Lisa) ansvarig för de åsikter och värderingar som yttrandet – angående den tredje personen (Lennart) – innebär.⁵⁶

Intervjusituationen, som inbegriper mig och den chef som intervjuas, kallas med Erikssons termer för samtalsplanet⁵⁷ eller, med Goffmans ord, ”the world in which the speaking occurs”. När intervjupersonen berättar om något som hänt i ett lönesamtal förflyttas vi till berättelseplanet eller, som Goffman uttrycker det, ”the world that is spoken about”. Om chefen ska berätta vad en sjuksköterska sagt, introducerar hon sjuksköterskan som en figur i berättelsen.⁵⁸

⁵³ Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 191-192

⁵⁴ Ibid. s. 204

⁵⁵ Goffman Erving *Forms of Talk* University of Pennsylvania Press 1981, s. 147

⁵⁶ Eriksson Mats *Ungdomars berättande En studie i struktur och interaktion* Uppsala Univ. 1997 s 180
Goodwin Charles *Interactive Footing* i Holt Elisabeth & Clift Rebecca (red.) 2007, s. 18-19 samt
Norrby Catrin *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra* Studentlitteratur 2004, s. 55-56

⁵⁷ Se sidan 6 i detta arbete.

⁵⁸ Sjuksköterskorna (som det talas om) betraktas i analysen som självständiga agenter, vilka uttalas eller ”ges liv” av cheferna. Eriksson och Johansson använder termen *lingvare* som svensk motsvarighet till Goffmans *animator*.

5. Resultatpresentation

Inledning och läsanvisning

Följande avsnitt är en redovisning av den analys som gjorts och en presentation av de resultat som genererats. Texten kan säkert upplevas som begreppstung och därför har jag inkluderat en lathund med de mest centrala och oftast förekommande begreppen i appendix på sidan 40. Redovisningen avslutas med en sammanfattning av resultaten, och följs sedan av ett diskussionsavsnitt.

Då jag framför allt har intresserat mig för evalueringskomponenten i Labovs modell, har jag valt att utgå från en bastranskription som i stort kan liknas vid en utskrift av samtalsinnehåll. Denna har jag sedan modifierat enligt skriftspråkskonventioner för att förtydliga talarens evalueringsstrategier. En ambition har varit att den form jag arbetade fram skulle vara läsvänlig och inte kräva någon större erfarenhet av att läsa samtalstranskriptioner, samtidigt som den måste göra åtskillnad på olika berättarplan. Nedan följer en nyckel för hur utdragen ska läsas (se figur 4):

| | |
|---------------|---|
| Chefen | Normalt typsnitt används vid berättande och extern evaluering på samtalsplanet |
| »Chefen« | Vinkelcitation är reserverat för återgivet tal vid intern evaluering på berättelseplanet |
| ”Chefen” | Citation används för citering av författare samt enstaka satser och specifika termer |
| <i>Chefen</i> | Kursivering används för att markera emfas (»Hur mycket?«) |
| ° Chefen | Gradsymbol används för att markera lägre röststyrka (så tänkte jag » <i>nu</i> ° j...vlar«) |
| [Chefen] | Hakparantes används för mina kommentarer och tillägg inom parantes eller i citat (”... i ständigt vardande [och] alltid öppet för nya erfarenheter”) samt för sammandrag inom parantes (det är ju summan [...] som talar om...) |
| (Chefen) | Parantes används som normalt samt för att markera berättande/extern evaluering i förklarande text Med sitt förtydligande (om man är i 63-årsåldern och säger att...) implicerar chefen |
| | Intervjuhänvisningen [Intervju 3:7] betyder intervju nummer 3, sidan 7. |

Figur 4. Transkriptionsnyckel för utdrag ur intervjumaterialet.

a. Att referera till medlemskategorier

I detta avsnitt visar jag hur cheferna genom kategorisering delar in sjuksköterskorna i två olika medlemskap; de som motsvarar bilden av ”den gode medarbetaren” och de som inte gör det. Medlemskategorier är klassifikationer eller sociala typifieringar som kan användas för att beskriva personer.⁵⁹ Med en apparat för medlemskategorisering (*Membership Categorization Device*) kan man beskriva hur kategorier för ett specifikt medlemskap används på individer i en population. Exempel 1 visar hur chefen refererar till kategorierna ”den gode medarbetaren” och ”den mindre engagerade medarbetaren” i sitt uttalande om hur hon tror att medarbetarna upplever henne:

Exempel 1

Jag: Hur tror du att den du lönesamtalar med upplever dig i samtalet?

Chef: Det finns nog dom som tycker att »det ger ingenting«, sedan finns det dom som förstår samtalet och tycker att »ja, jag vet vad hon vill och jag vet vart vi är på väg.« [Intervju 8:9]

Genom intern evaluering ger chefen uttryck för två stereotypa positioner hos sjuksköterskorna: »Det ger ingenting« menar den mindre engagerade medarbetaren. De sjuksköterskor som ”förstår” samtalet och »... vet vad [chefen] vill...« representerar en mer engagerad och måluppfyllande typ av medarbetare. Tittar man närmare på vilka samtalspositioner som uttrycks i den engagerade sjuksköterskans replik (»ja, jag vet vad hon vill och jag vet vart vi är på väg«) så ser man att chefen i sin framställning tar rollen som medarbetaren som – ska vi föreställa oss – sitter på ett lönesamtal med sin chef, och där tänker om henne att »jag vet vad hon vill«. Chefens replik talar ur medarbetarens mun, det vill säga, medarbetarens replik speglar chefens tanke om den ideala situationen och den ideala medarbetaren som ”förstår samtalet” och ”vet vad chefen vill”. En liknande framställning redovisas i exempel 14. Exempel 2 nedan redovisar chefens svar på min fråga hur hon tänker kring de medarbetare som inte har utvecklats enligt de mål som formulerades i medarbetarsamtalet. Medarbetarna ger uttryck för en konflikt mellan arbete och privatliv; att satsa allt på karriären eller att nöja sig som det är:

Exempel 2

Jag har sjuksköterskor som säger så här att »jag vill inte utveckla mig längre, jag är färdig nu« och då får man ju också säga att »jamen det är ok«, om man är i 63-årsåldern och säger att »jag vill inte hålla på med en massa kompetenshöjande saker, jag är nöjd, jag har liksom kommit till ett skede i mitt liv där jag vill ge till kunderna där ute«, eller om man har kommit precis tillbaka från föräldraledighet och har små

⁵⁹ Psathas George *Studying the Organization in Action: Membership Categorization and Interaction Analysis* Human Studies, 22/1999, s. 143

barn hemma, det är klart att dom säger att »jag orkar inte på samma sätt, jag orkar inte driva« och det är helt ok, men då kommer man heller inte att ha kanske den där jättestora topputvecklingen på sin lön, men då brukar vi också prata om att »det kommer tillbaka om några år«, allting går ju i sin cykel, vad man orkar och vill.
[Intervju 8:6]

Här agerar chefen som sig själv och som *uttalare* för två typiska resonemang som ska rättfärdiga en lågt satt lön. I exempel 3 nedan agerar chefen som sig själv och som en enskild medarbetare. Utsagan har formen av en dialog; så som den skulle kunna te sig under ett befintligt lönesamtal mellan chefen och medarbetaren:

Exempel 3

Jag tror att det är lite kvinnor, särskilt då också när man har kvinnor som har en utländsk bakgrund, där man kanske inte är uppväxt i Sverige, där man har fått verkligen veta att du ska kämpa för din lön och så, så är man *tacksam* att man har ett jobb. Då är det väldigt svårt att, man säger att »jag gör ett jättebra jobb«, »ja det ser jag att du gör, vad är det du gör som är så bra?«, »ja, jag kommer i tid, och jag kom...«, och så gör man allt det här, »ja« säger jag, »men det, det *förutsätter* man ju att man ska göra, vad är det *du* gör som är så...«, alltså det är så att även om jag kan se oerhörda resurser hos personalen så har de själva ibland väldigt svårt att uttrycka sig.
[Intervju 4:4]

I inledningen (Jag tror det är lite kvinnor...) menar berättaren att kvinnor med utländsk härkomst ofta är tacksamma för att de har ett jobb, vilket gör dem mindre benägna att kämpa för sin lön. Chefen illustrerar detta problem genom en *konstruerad dialog* med medarbetaren. Dialogen avbryts och ersätts med extern evaluering (och så gör man allt det här), för att sedan återgå till dialogen (»vad är det *du* gör som är så...«). Så avslutas framställningen med en förklarande poäng (alltså det är så...) att personalen, trots oerhörda resurser, kan ha väldigt svårt att uttrycka sig.

De medlemskategorier som nämns i exempel 2 och 3 är kön, ålder, etnicitet, yrke och småbarnsförälder. De specifika kategorier som nämns är »sjuksköterska», »63-årsåldern» och »småbarnsförälder» samt »kvinnor», »svensk» och »utländsk». Kategoriseringsapparaten för »den gode medarbetaren» ger då att »sjuksköterska» är en huvudkategori eftersom den inrymmer övriga kategorier. Människan, menar Schegloff, är mer än bara en enkel ansamling kategorier; hon är strukturerad i olika kluster av kategorier där ett kluster består av kategorier som hör ihop.⁶⁰ »Sjuksköterska» är alltså bara *ett* kluster (en huvudkategori) av många möjliga i den facett som utgör en människa (som råkar ha detta yrke). Kön, etnicitet och ålder är universella kategorier då *alla* kan kategoriseras adekvat sätt utifrån dessa⁶¹, medan småbarnsförälder är en situerad kategori.

⁶⁰ Schegloff Emanuel A. *A Tutorial on Membership Categorization* Journal of Pragmatics Nr. 39/2007, s. 467

⁶¹ Ibid. s. 468

Genom att studera *kategoribundna aktiviteter*⁶² i utsagorna kan man skapa förståelse för hur kategorier sorteras in under olika medlemskap och inkluderas i eller exkluderas från chefernas beskrivningar av den gode medarbetaren. Kategoribundna aktiviteter är handlingar eller uttalanden som är särskilt karakteristiska för medlemmarna i en kategori. I exempel 1 och 2 återger chefen kategoribundna uttalanden som *inte* ingår i föreställningen om den gode medarbetaren: »[lönesamtalet] ger ingenting« (exempel 1) och »jag är färdig nu« (exempel 2). Dessa uttalanden är snarare förbundna med ”den mindre engagerade sjuksköterskan” än med ”den engagerade, aktiva och måluppfyllande sjuksköterskan”. Med sitt förtydligande (om man är i 63-årsåldern och säger att...) antyder chefen dessutom att sjuksköterskan närmar sig pensionen. Utifrån samma resonemang kan man sluta sig till att inte heller kategorin ”småbarnsförälder” ingår i chefernas föreställning om den ideala medarbetaren. Sjuksköterskans uttalande (»jag orkar inte på samma sätt, jag orkar inte driva«) kopplar till kategorin ”småbarnsförälder”. Att vara nästan-pensionär eller småbarnsförälder är med andra ord inte förenligt med det medarbetarideal som konstrueras i chefernas uttalanden. För att betraktas som tillhörande medlemskategorin ”den gode medarbetaren” ska man referera *positivt* till begrepp som ”utvecklande”, ”kompetenshöjande” och ”drivande” (exempel 2), eller ”att kämpa för sin lön” och ”att uttrycka sig” (exempel 3). Utsagorna i exempel 4-6 nedan visar på egenskaper och beteenden hos sjuksköterskorna som är att betrakta som exempel på hur den gode medarbetaren, enligt cheferna, *bör* vara:

Exempel 4

En del är väldigt intresserade av förändring, utveckling, vara med i grupper, ställer gärna upp när jag frågar »är det någon som vill hoppa på detta«, och en del inte alls, dom är så nöjda med att det rullar på, och jag tror ju det är väldigt väl att man har bägge så att säga på en arbetsplats. [Intervju 7:6]

Exempel 5

Uppdraget är ju att man ska se till så att kunderna får den vård dom behöver, det är ju liksom basen i det, sedan är det ju det andra som är liksom ovanpå där, handledning, utbildning, kostnadseffektivitet eller vad det nu må vara som är liksom spetsen på det. [Intervju 8:6]

Exempel 6

Jag kan se att här är en sjuksköterska som är arbetsseende, ser vad som behöver göras och behöver inte handledas och ha instruktioner i allt utan fixar allting [...] och det märks på att sjuksköterskorna här lämnar inte efter sig några lösa trådar. [Intervju 1:9]

⁶² Schegloff Emanuel A. *A Tutorial on Membership Categorization* Journal of Pragmatics Nr. 39/2007, s. 470

De egenskaper och aktiviteter som kopplas till den gode medarbetaren är alltså ”intresse för förändring”, ”utveckling”, ”vara med i grupper”, ”ställa upp” (exempel 4); ”handledning”, ”utbildning”, kostnadseffektivitet” (exempel 5), samt ”arbetsseende”, ”självständig” (exempel 6).

I detta avsnitt har jag beskrivit hur chefer, genom att koppla beteenden och egenskaper till specifika kategorier, skapar en föreställning om ett samtida medarbetarideal. I berättelser om lönesamtal refererar cheferna till beteenden och egenskaper som antingen positiva eller negativa. Positiva beteenden inkluderas då i beskrivningen av den gode medarbetaren, medan negativa faller utanför.

b. Att referera till hypotetiska situationer

Intern evaluering kan, som beskrivits tidigare, åstadkommas genom återgivet tal på olika sätt. Berättaren kan göra en *direkt anföring*, det vill säga citera sig själv eller andra från faktiska samtal, eller hon kan spela upp en *konstruerad dialog*, vilket bygger på idén att återgivet tal kan vara helt och hållet påhittat.⁶³ I detta avsnitt diskuterar jag begreppen *realis* och *irrealis* i förhållande till återgivet tal, och visar hur dessa begrepp kan användas för att förstå hur cheferna i materialet skapar bilden av den gode medarbetaren. *Realis* refererar till situationer som verkligen har ägt rum, medan *irrealis* refererar till hypotetiska situationer, induktiva generaliseringar och utsagor om framtiden.⁶⁴ Som kontrast till de hypotetiska situationer jag går igenom i exempel 8-10 nedan, refererar exempel 7 till en situation som verkligen har ägt rum. Detta antagande bygger på att intervjupersonen framställer sin berättelse i imperfekt (”kände”, ”fick”, ”var”, ”gjorde”), och att hon refererar till specifika detaljer i tid och rum (”förhandling”, ”i år”) samt till specifika personer (”assistent som ska gå i pension”):

Exempel 7

Och jag kände att jag fick ge med mig, vad det gäller en av mina assistenter som ska gå i pension, där jag inte alls var nöjd efteråt, så tänkte jag »nu ° j...vlar ska jag minsann inte ge mig i detta«, och det gjorde jag *definitivt* inte vad det gäller min omvårdnadspersonal i år. [Intervju 4:15]

Vid direkt anföring (så tänkte jag »nu ° j...vlar) refererar talaren till *realis*, medan hon vid konstruerad dialog refererar till *irrealis*. Att berättaren citerar tankar (men inte samtal) spelar

⁶³ Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 204

⁶⁴ Bardoni-Harlig Kathleen *The Role of Discourse* Language and Learning Vol. 50, Nr. 1/2000, s. 321

mindre roll här. Det väsentliga är att hon refererar till situationen som att den verkligen har ägt rum. I exempel 8-10 nedan refererar berättaren till situationer som kan karakteriseras som irrealis då utsagorna framställer händelser och aktiviteter utifrån en ”alternativ” verklighet. Den alternativa verkligheten markeras implicit (”om”) i exempel 8 och 10, och explicit (”borde”) i exempel 9:

Exempel 8

Jobbar jag på ett boende så kanske jag ska våga mig ut och se »hur jobbar man i hemvården«, alltså hemsjukvården, och tvärtom, har jag lite [att göra] så kanske jag ska våga säga att jag har lite just nu, och veta att har jag mycket nästa gång så är det någon annan som säger att »jag har lite« som då kan stötta. [Intervju 8:10]

Exempel 9

Man borde kanske tänka till att »det jag gör, det ger mig en viss summa, det jag gör lite extra utöver, det ger mig kanske lite extra i potten« för då måste jag plocka det från någon annan, som kanske bara gör det dom måste, men det har man inte förstått riktigt. [Intervju 6:5]

Exempel 10

När man kommer in så blir det, blir det annorlunda, att man sitter i ett samtal, så tappar man vissa bitar, och så kanske man inte känner sig riktigt nöjd, men har man skrivit ner några enkla frågor eller enkla liksom uppställningar på varför man ska ha en högre lön och inte bara då att man gör sitt jobb utan kanske att man kan ta med utbildningar, att man har utvecklats inom ett visst område, att man har visat intresse och varit delaktig, alltså att allting kommer in, för jag kommer ju inte ihåg allting heller, utan har man då skrivit upp och så, så kan jag ju tycka att »javisst det har du ju faktiskt gjort«. [Intervju 4:8]

Vad är det då irrealis *gör* med framställningen, och hur påverkar det berättarens konstruktion av medarbetaren? Genom att referera till irrealis i berättelsen, inför berättaren ett element av imagination, en föreställning om att händelser skulle kunna utvecklas på ett annorlunda (och bättre) sätt än de gör eller har gjort. Berättaren introducerar ett alternativt händelseförlopp eller en ”variation av verkligheten” som stämmer bättre överens med hennes önskningar eller förväntningar. Bardoni-Harlig exemplifierar med en sekvens ur filmen *Moderna Tider*, där en hemlös Charlie Chaplin och hans väninna föreställer sig hur livet skulle kunna te sig om de hade någonstans att bo: ”In this episode, the poverty of the protagonists is contrasted with the way their lives might be in suburbia; a cute little house provides the backdrop for a scene in which the conveniences of the middle class are exaggerated.”⁶⁵ Övergången till irrealis markeras med texten

⁶⁵ Bardoni-Harlig Kathleen *The Role of Discourse* Language and Learning Vol. 50, Nr. 1/2000, s. 321

(eftersom det är en stumfilm): "Can you imagine us in a little home like that?" Avgörande för berättarens konstruktion av medarbetaren är *inställningen* att medarbetarens beteende, egenskaper, kompetenser, allt det som konstituerar den sjuksköterska som chefen lönesamtalar med, "kan"/"borde"/"skulle kunna" vara på ett annat sätt, ett sätt som mer motsvarar föreställningen om "den gode medarbetaren". Genom att referera till irrealis skapar berättaren en form av uppmaning eller bruksanvisning för hur man bör vara för att motsvara medarbetaridealet. I exempel 8 lyder bruksanvisningen "tänk utanför ramarna", "våga samarbeta" och "våga ta emot hjälp"; i exempel 9 lyder uppmaningen "[visa att du] gör något utöver det som står i din tjänstebeskrivning"; och i exempel 10 är undertexten "förbered dig inför lönesamtalet (det har chefen gjort) genom att tänka igenom och anteckna vad du gjort utöver det som står i tjänstebeskrivningen".

I detta avsnitt har jag beskrivit hur chefer, genom att referera till hypotetiska situationer och alternativa verkligheter skapar uppmaningar eller instruktioner till medarbetarna om hur de ska vara och vad de ska göra för att motsvara den gode medarbetaren. I följande avsnitt kommer jag att visa hur cheferna konstruerar medarbetaridealet genom att referera till dokument som handlingsplaner och kompetensbeskrivningar.

c. Att referera till dokument

Figurer kan, som nämnts tidigare, betraktas som agenter eller aktörer i berättelser. I detta avsnitt utvecklar jag den av Goffman beskrivna figurpositionen genom att bryta ner begreppet i *direkta* och *indirekta figurer*. Den direkta figuren är en tydligt definierad mänsklig aktör i berättelsen, en "personlighet" om man så vill. Det kan vara chefen själv, eller medarbetaren, eller ett bestämt kollektiv ("facket", "sjuksköterskorna" eller "arbetsgivaren"). Den indirekta figuren är då en aktör eller agent som framställs genom objekt eller icke-mänskliga fenomen. I detta avsnitt har jag fokuserat på den indirekta figuren och hur denna kan användas av berättaren för att skapa en föreställning om den gode medarbetaren. Den indirekta figuren beskrivs nedan i exempel 12-14, men för att tydliggöra skillnaden illustrerar jag först vad som kännetecknar den direkta figuren i exempel 11:

Exempel 11

Sedan har jag liksom sagt att »sen är det också så här att när pengarna kommer så är det ju så att det fördelas men att du ligger på godkänt för du går hit och du gör det du ska, men du gör inte mer, och för att du ska få det så *måste* du göra mer, jag vill *se*

dig mer, jag vill *höra* dig mer, jag vill se att du utför något«, och ibland är det människor som är jätteduktiga, men dom *syns inte*, »nämen då får man *lära* sig det!«
[Intervju 5:10]

Figurerna i exempel 11 är direkta eftersom de framträder explicit som två mänskliga aktörer (chef/jag och medarbetare/du) i interaktion. Exempel 11 illustrerar även en ”informell” handlingsplan, det vill säga en handlingsplan som inte refererar till något skriftligt dokument. I nedanstående exempel kan det vara en verksamhetspolicy, en beskrivning av nyckelkompetenser eller värderingar på arbetsplatsen som ligger till grund för handlingsplanen (vilket gör den ”formell”).

I berättelser kan, som nämdes ovan, även icke-mänskliga objekt och fenomen ibland uttrycka tankar och åsikter. När icke-mänskliga objekt eller fenomen uttrycker åsikter kan dessa betraktas som indirekta figurer. I exempel 12-14 framträder medarbetarna som indirekta figurer genom formella handlingsplaner och kompetensbeskrivningar:

Exempel 12

Chef: Sedan tycker jag att det är roligt när jag får en fråga, och det får jag av en del, »du«, säger dom då, »vad ska jag göra för att höra till den där högsta gruppen, för den vill jag höra till« Det är ganska roligt när dom ställer den frågan, för frågan i sig, för mig, signalerar en ambition, en önskan, och det brukar jag säga att »jag tycker det är roligt att du ställer den frågan«, och sedan motiverar jag då.

Jag: Då blir det nästan som en handlingsplan?

Chef: Lite grann så ja, just det, »vad ska jag göra för att komma dit?«, »vad är det jag inte gör idag?«, och då ska jag kunna svara på det. [Intervju 7:9]

Den indirekta figuren i exempel 12 är alltså den röst med vilken handlingsplanen talar. Med Goffmans termer kan man säga att berättaren (chefen) i den sista meningen gör handlingsplanen till berättelsens tillfälliga figur. Handlingsplanen ”talar” med medarbetarens röst, men formuleringarna tillhör chefen och verksamheten, vilket gör chefen/verksamheten till uttydare och upphovsman.

Exempel 13

Om du har en medarbetare som får väldigt mycket klagomål på bemötande, då får där ju komma någon form av handlingsplan på »hur ska jag fundera kring mitt bemötande hos kunden?« [Intervju 8:2]

Även i detta exempel uttrycks medarbetarens röst ("jag") indirekt genom handlingsplanen, vilken i sig är en återspeglning av chefens eller verksamhetens förväntningar på medarbetaren. I exempel 12 och 13 är det så att den handlingsplan som medarbetaren förväntas följa, uttalas av berättaren (chefen). Hon gör handlingsplanen till berättelsens indirekta figur vilket innebär att hon, utan att behöva ta något ansvar, låter handlingsplanen uttrycka hur medarbetaren förväntas tänka och agera. En intressant aspekt är att handlingsplanen talar med medarbetarens röst ("jag"), som om medarbetaren var handlingsplanens författare, då planen i sig är en återspeglning av chefens eller verksamhetens förväntningar på medarbetaren.

I exempel 14 nedan framställs berättelsen genom en mångfald av röster. Referenser till de nyckelkompetenser som styr bedömningen av medarbetaren görs både på samtalsplanet och på berättelseplanet:

Exempel 14

För min del så handlar det om att mina sjuksköterskor har koll på läget, naturligtvis att de har sin kompetens som sjuksköterska, men också det här att man har koll på »hur ser organisationen ut, hur är det uppbyggt, vad är det jag kan stödja chefen i hennes arbete, i den här organisationen, vad kan vi kräva av *henne* att hon stödjer *oss* i«, fungerar det så får man en ganska bra inblick i hur personen fungerar i själva arbetet. [Intervju 4:13]

Berättaren refererar här explicit till den nyckelkompetens som kallas *yrketskompetens*⁶⁶ (... att de har sin kompetens som sjuksköterska...). Därefter sker en glidning mot berättelseplanet genom införandet av en indirekt figur (»hur ser organisationen ut...«). Den indirekta figuren refererar inledningsvis explicit till den nyckelkompetens som kallas *systemkompetens*⁶⁷ (»hur ser organisationen ut, hur är det uppbyggt«). Därefter övergår den indirekta figuren ("man") till en direkt figur ("jag"), vilken vi identifierar som sjuksköterska. Här sker också en glidning från den enskilda sjuksköterskans röst (»vad är det jag kan stödja chefen i hennes arbete«) till sjuksköterskekollektivets (»vad kan vi kräva av *henne* att hon stödjer *oss* i«). Den enskilda sjuksköterskans replik på rad tre (»vad är det jag kan stödja...«) kan jämföras med utsagan i exempel 1, där berättaren/chefen framställer den gode medarbetaren genom att hon "förstår samtalet" och "vet vad chefen vill."

⁶⁶ Guide för utvecklingssamtal och lönesamtal Helsingborgs Kommun 2010

⁶⁷ Ibid. Se även *Kompetensbeskrivning för legitimerad sjuksköterska* Socialstyrelsen 2005

Genom att låta sina egna och verksamhetens värderingar, åsikter och förväntningar komma till uttryck genom dokument som handlingsplaner (exempel 12-13) och kompetensbeskrivningar (exempel 14), bygger chefen upp en föreställning om vilka kunskaper, egenskaper och förmågor den gode medarbetaren förväntas äga. Detta förstärks ytterligare genom att chefen på berättelseplanet låter framställa den formella handlingsplanen genom medarbetarens mun.

Sammanfattning

I denna presentation har jag beskrivit tre mekanismer (*medlemskategorisering, irrealis* och *indirekta figurer*) i chefernas berättelser om lönesamtal, som på olika sätt medverkar vid skapandet av föreställningen om den ideala medarbetaren. Genom medlemskategorisering undersöks vilka kunskaper, egenskaper och förmågor som bygger upp kategorin ”den ideala medarbetaren”, och vilka som exkluderas från den. Genom att referera till irrealis skapar berättaren en föreställning om en hypotetisk verklighet – hur saker, händelser och personer *skulle kunna* vara – genom vilken medarbetaridealet beskrivs. Slutligen, genom att införa den indirekta figuren som aktör i berättelserna, och låta dessa ”tala” genom medarbetarnas handlingsplaner och kompetensbeskrivningar, möjliggör cheferna för medarbetarna att skapa sig själva som ideala medarbetare.

I detta arbete har jag försökt besvara frågan *hur det samtida medarbetaridealet skapas i chefers berättelser om lönesamtal*. Vid läsningen av intervjutranskriptionerna framträdde mönster i hur de intervjuade cheferna talar om lönesamtalet och de medarbetare som deltar i samtalen. Återkommande i framställningarna var chefernas användning av olika former av evaluering. Genom extern evaluering kommenterar och förtydligar cheferna händelser och personer på samtalsplanet, det vill säga i intervjusamtalet med mig. Genom intern evaluering, det vill säga olika former av citering och påhittad dialog, uttrycks både chefernas och sjuksköterskornas tankar, egenskaper och agerande. Genom att dekonstruera och kontrastera utsagorna har jag visat hur föreställningen om den ideala medarbetaren konstrueras genom att cheferna refererar till medlemskategorier, hypotetiska situationer och dokument. Resultaten från undersökningen ger naturligtvis ingen heltäckande beskrivning av alla de språkliga strategier som används för att karakterisera den gode medarbetaren. Uppsatsens begränsningar gör att jag stannar vid de tre mekanismer som beskrivits ovan. Jag tror ändå att läsaren, genom exempel från det empiriska materialet, fått en viss inblick i hur cheferna talar om sina medarbetare, vad man anser att de saknar eller kunde bli bättre på, men också vad de har för styrkor, vad som gör dem till uppskattade och kanske till och med outhärliga medarbetare.

Diskussion

Om strukturerande faktorer: Ett antagande inom samtalsforskning om narrativ är att språkbruket varierar beroende på olika yttre faktorer såsom social status, ålder, kön och etnicitet.⁶⁸ För att förstå talarens intentioner, samtalsramar och interaktionen mellan samtalsdeltagarna blir det nödvändigt att utgå från ett vidare kontextbegrepp än vad man gör inom till exempel den etnometodologiska samtalsanalysen. Med sociolingvistisk diskursanalys försöker man beskriva språket som det används bland olika grupper och individer, man fokuserar på språket som kommunikativ handling och på samspel i olika kommunikativa situationer.⁶⁹ De yttre faktorer som antas strukturera språkbruket hos urvalet av samtalsdeltagare i mitt material är social status (de är chefer), ålder (de flesta är mellan 45-55), kön (de flesta är kvinnor), etnisk tillhörighet (svenska), yrke (enhetschefer på vårdboenden för äldre) samt geografisk tillhörighet (Malmö och Helsingborg). Till dessa faktorer kan läggas den fysiska och den interpersonella samtalskontexten, det vill säga *var* samtalandet ägde rum (på chefs rum eller i en mer ”neutral” miljö) och mellan *vilka* personer (chefen och jag). Faktorerna utgör också på sätt och vis avgränsningen för undersökningens generaliserbarhet. De resultat jag presenterat utgörs av det typiska i just detta material. Som en kontrast kan det då vara intressant att ta del av ett perspektiv där de strukturerande faktorerna skiljer sig från dem som förekommer i detta arbete. Forte, exempelvis, menar att i en given social situation, särskilt då maktförhållandet mellan samtalsdeltagarna är asymmetriskt, så är den aktör med mer makt mindre benägen att gå in i olika roller i samtalen.⁷⁰ Att cheferna i mitt material i stor utsträckning använde intern evaluering kan bero på att de (ur statushänseende) uppfattade mig mer som en ”jämlig” än som en ”anställd”. Denna tes bekräftas till viss del av Linde, som menar att ”Performed narratives are much more likely to be produced when the speaker and addressee share characteristics such as age, occupation, or ethnicity, or when there is a relation of friendship between speaker and addressee.”⁷¹

Om intentionalitet: Jag har vid ett par tillfällen varit inne på frågan om huruvida chefernas framställningar av den gode medarbetaren bygger på någon form av intentionalitet. På sidan 24 påstod jag till exempel att “Avgörande för berättarens konstruktion av medarbetaren är

⁶⁸ Norrby Catrin *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra* Studentlitteratur 2004, s. 48

Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 175

Labov William *Language in the Inner City. Studies in the Black English Vernacular* UoPP 1972

⁶⁹ Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005, s. 175

⁷⁰ Forte James A. *Power and Role-Taking: A review of Theory, Research, and Practice*

Journal of Human Behavior in the Social Environment 4/1998, s. 28-31

⁷¹ Linde Charlotte *Life Stories. The Creation of Coherence* Oxford University Press 1993, s. 61

inställningen att medarbetarens beteende, egenskaper, kompetenser, allt det som konstituerar den sjuksköterska som chefen lönesamtalar med, 'kan'/'borde'/'skulle kunna' vara på ett annat sätt, ett sätt som mer motsvarar föreställningen om 'den gode medarbetaren.' Med *intentionalitet* menar jag, med ett citat från Dunbar, i detta sammanhang "... när vi hyser en viss tro, önskan eller avsikt. [...] Intentionalitet omfattar således *medvetna* tillstånd som vetande, övertygelse, tro, misstankar, saknad, förhoppningar och planer."⁷² Intentionaliteten i chefernas framställningar kan med andra ord beskrivas som en specifik riktning eller inställning i tänkandet gentemot vissa fenomen, händelser eller individer. I chefernas ansträngningar att göra lönesamtalen begripligt för mig, och i deras användning av olika evalueringsstrategier, har det skett ett visst "läckage" av åsikter, meningar, tankar, föreställningar och förväntningar som antyder en avgränsad riktning på tänkandet om, och inställning till, de grupper och individer som berörts i intervjusamtalen. Goffman menar att "Whenever people are co-present they are sources of information for one another."⁷³ Vid all mänsklig interaktion sänder deltagarna ut information på två sätt: man delger (*give*) och man avslöjar (*give off*) information. Kendon menar att "When people *give* information they provide it through actions that are taken to be voluntary, for the provider of given information is held responsible for what he provides", medan "Information that is *given off* [...] is taken to be provided whether the provider chooses to do so or not. It is an inevitable and unavoidable product of his presence and of his action."⁷⁴ Detta faktum har varit vägledande i arbetet på så sätt att den information som cheferna delgivit mig under intervjusamtalen (samtalens innehåll), har varit medveten och frivillig (*given*), medan den information som genererats vid samtalsanalysen (samtalens form), till viss del har varit omedveten och ofrivillig (*given off*).

Om styrningsmentalitet: Denna, till synes paradoxala, "omedvetna" intentionalitet i chefernas framställningar har jag tolkat som ett uttryck för vad Foucault kallar *styrningsmentalitet*. Styrningen, menar han, måste ses som en praktik som syftar till att forma, leda, eller påverka hur människor beter sig, vilket sker bland annat då att man strukturerar ett handlingsfält för någon annan.⁷⁵ Styrningen syftar alltså till att forma vårt beteende enligt specifika normer och av specifika skäl.⁷⁶ Detta, menar Baumeler, blev under 1700-talet och framåt särskilt tydligt i liberala demokratier där styrningen "... aimed to produce subjects with a psyche with particular desires and aspirations

⁷² Dunbar Robin *Historien om människan. Nya tankar om mänsklighetens tillblivelse* Dualis 2006, s. 61

⁷³ Kendon Adam *Goffman's Approach to Face-to-Face Interaction* s. 22-23 i

Drew P. & Wootton A. (ed.) *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order* Polity Press 1988

⁷⁴ Ibid.

⁷⁵ Nilsson Roddy *Foucault. En introduktion* Égalité 2008, s. 128-129

⁷⁶ Lövgren Sophia *Individ, samhälle och välfärdens styrningspraktiker* kapitel 1, s. 12 i

Lövgren Sophia & Johansson Kerstin (red.) *Viljan att styra* Studentlitteratur 2007

that fitted into the political and economic environment.”⁷⁷ Styrningen av individen genomfördes med hjälp av individen själv, genom självteknologier som exempelvis självdisciplin, vilket bland annat fick till följd att ”... publications promoting recipes for self-help became highly successful.”⁷⁸ Som en samtida jämförelse kan nämnas den rika flora av självhjälpplitteratur och handböcker som producerar beteendenormer för arbetsplatsrelaterade samtal. Maktens mikroprocesser – som riktar sig mot människans sätt att tänka, känna och uppfatta sig själv – uppfattas som positiva, produktiva och uppmuntrande, snarare än negativt hindrande och tvingande.⁷⁹ Du blir (oftast) inte fysiskt bestraffad för att du gjort ett dåligt arbete, men du ska heller inte räkna med den emotsedda löneförhöjningen. Styrningen handlar i stället om subjektets strävan att motsvara kriterier och uppfylla förväntningar som formulerats av någon annan och som sedan internaliserats till den grad att själva uppfyllandet skapar tillfredsställelse. Styrning genom självdisciplin sker i dag, som beskrivits i denna uppsats, bland annat i arbetslivet genom måluppfyllelse, personlig utveckling och strävan efter kompetens.

Utrymmet i denna uppsats räcker inte till mer än denna glimt av vad en styrningsanalys ur governmentality-perspektivet skulle kunna ge. Med en sådan ansats skulle man, med Lövgrens ord, kunna ”... urskilja moderna styrningspraktiker, lyfta fram praktikernas sätt att utöva makt samt analysera rationaliteter och teknologier.”⁸⁰ Vad jag försökt göra i detta avsnitt är att sätta ord på hur chefernas framställningar är förbundna medspecifika föreställningar eller inställningar gentemot fenomen och individer som berörs i samtalen. Dessa inställningar lägger grunden till en viss intentionalitet eller ”riktning” i framställningarna. Intentionaliteten, som kommer till uttryck både genom språkets innehåll och struktur, har jag här betraktat som en form av styrningsmentalitet eller, med andra ord, som ett uttryck för chefernas styrning av medarbetarnas självstyrning. Styrningen, betonar Foucault, föregås alltid av en inställning till eller uppfattning om objektet som ska styras.⁸¹ Inställningen representerar den kunskap, den tro och de värderingar som individer socialiseras in i och som tas för givna.⁸² Av den anledningen kanske det krävs en nyfiken men i lönesamtal helt oerfaren person för att beskriva hur cheferna konstruerar den gode medarbetaren.

⁷⁷ Baumeler Carmen *Organizational Regimes of Emotional Conduct* kapitel 13, s. 276 i

Sieben B & Wettergren Å (red.) *Emotionalizing Organizations and Organizing Emotions* Palgrave Macmillan 2010

⁷⁸ Ibid.

⁷⁹ Lövgren Sophia *Individ, samhälle och välfärdens styrningspraktiker* (i Lövgren & Johansson) s. 13

⁸⁰ Lövgren Sophia *Individ, samhälle och välfärdens styrningspraktiker* (i Lövgren & Johansson) s. 12

⁸¹ Ibid. s. 13 samt Nilsson Roddy *Foucault. En introduktion* Égalité 2008, s.129

⁸² Lövgren Sophia *Individ, samhälle och välfärdens styrningspraktiker* (i Lövgren & Johansson) s. 13

Om fortsatta studier: Denna uppsats är en undersökning av chefers samtal om lönesamtal. Det har varit en nödvändig avgränsning för att inte förlora sig i den mångfald av positioner, perspektiv och uppfattningar som existerar kring fenomenet lönesamtal. Under arbetets gång har jag upplevt hur dörrar öppnats till ny förståelse, och bakom den ena dörren har en ny snart visat sig. Med erfarenheten från denna undersökning i ryggen menar jag att det finns fortsatta studier att genomföra. Förutom den styrningsanalys som beskrivits ovan skulle man kunna kontrastera föreliggande uppsats med ”medarbetares samtal om lönesamtal” utifrån samma metod som använts här. En annan möjlig väg skulle kunna vara att fokusera samtalsaktörernas hantering av känslor i lönesamtalet. Ett tydligt spår i materialet för denna undersökning är chefernas efterfrågan på en specifik typ av emotionell intelligens. Medarbetarna uppmuntras att tala om sig själva och sina kompetenser på ett särskilt sätt. Detta sätt, eller denna specifika typ av emotionell intelligens, benämns i samtida managementlitteratur som *assertiv kompetens*. Begreppet myntades i början av 1980-talet av psykologen Anne Dickson, som argumenterade för att kvinnor (och män) bör lära sig kommunicera tydligt, ärligt och direkt.⁸³ Ett fjärde spår, avslutningsvis, som kan vara värt fortsatta ansträngningar, är att expandera det empiriska materialet. Med ett underlag bestående av dokumenterade lönesamtal mellan chefer och medarbetare skulle en etnometodologisk samtalsanalys vara möjlig. Med en sådan ansats skulle man kunna gå mer på djupet med språkliga mekanismer och implicita regler och strategier för denna typ av arbetsplatsrelaterade samtal.

⁸³ Dickson Anne *A woman in your own right: Assertiveness and you* Quartet Books 1982

Referenser

- Alvesson Mats *Interjúer – genomförande, tolkning och reflexivitet* Liber 2011
- Alvesson Mats & Deetz Stanley *Kritisk samhällsvetenskaplig metod* Studentlitteratur 2000
- Bardoni-Harlig Kathleen *The Role of Discourse* Language and Learning Vol. 50, Nr. 1/2000
- Bryman Alan *Samhällsvetenskapliga metoder* Liber 2002
- Dickson Anne *A woman in your own right: Assertiveness and you* Quartet Books 1982
- Drew Paul & Wootton Anthony *Erving Goffman: Exploring the interaction order* John Wiley and Sons Ltd 1988
- Dunbar Robin *Historien om människan. Nya tankar om mänsklighetens tillblivelse* Dualis 2006
- Eriksson Mats *Ungdomars berättande. En studie i struktur och interaktion* Inst för nordiska språk, Uppsala Universitet 1997
- Fejes Andreas & Berglund Gun (red.) *Anställningsarbet – perspektiv från utbildning och arbetsliv* Studentlitteratur 2009
- Forte James A. *Power and Role-Taking: A review of Theory, Research, and Practice* Journal of Human Behavior in the Social Environment 4/1998, s. 27-56
- Foucault Michel *Diskursernas kamp* Brutus Östlings Bokförlag 2008
- Goffman Erving *Jaget och maskerna* Nordstedts Akademiska Förlag 2006
- Goffman Erving *Forms of Talk* University of Pennsylvania Press 1981
- Goffman Erving *The Interaction Order* American Sociological Review 1/1983
- Holt Elizabeth & Clift Rebecca (red.) *Reporting Talk. Reported Speech in Interaction* Cambridge University Press 2007
- Jakobsen Liselotte (m.fl.) *Medarbetarsamtal som arena för att befästa normer kring medarbetarskap* Arbetsmarknad & Arbetsliv, Årg. 16, Nr. 3, 2010
- Johansson Anna *Narrativ teori och metod* Studentlitteratur 2005
- Kvale Steinar *Den kvalitativa forskningsintervjun* Studentlitteratur 1997
- Kvale Steinar & Brinkmann Svend *Den kvalitativa forskningsintervjun* Studentlitteratur 2009
- Labov William *Language in the Inner City. Studies in the Black English Vernacular* University of Pennsylvania Press 1972
- Labov William *Sociolinguistic Patterns* University of Pennsylvania Press 1972
- Labov William & Waletzky Joshua *Narrative Analysis: Oral Versions of Personal Experience* i Bratt Paulston Christina & Tucker Richard G. *Sociolinguistics: The Essential Readings* Blackwell Publishers 2003
- Landen Mary *Emotion Management: Dabbling in Mystery – White Witchcraft or Black Art?* Human Resource Development International 4/2002, s. 507-521
- Linde Charlotte *Life Stories. The Creation of Coherence* Oxford University Press 1993
- Lindgren Maria *Utvecklingsamtal mellan chefer och medarbetare. Undersökning av en samtaltyp i arbetslivet* Institutionen för nordiska språk, Lunds Universitet 2001
- Lindgren Maria *Illusion eller verklighet: Om chefers och medarbetares jämbördighet i utvecklingsamtal* i Spader Dame. *Texter till minne av Anne Marie Wieselgren*, Växjö Universitet 2000, s. 55-65

- Lövgren Sophia & Johansson Kerstin (red.) *Viljan att styra. Individ, samhälle och välfärdens styrningspraktiker* Stud.litt 2007
- Mishler Elliot *Research Interviewing. Context and Narrative* Harvard University Press 1986
- Nilsson Roddy *Foucault. En introduktion* Égalité 2008
- Norrby Catrin *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra* Studentlitteratur 2004
- Petersen Trond *The Economics of Organization. The Principal-Agent Relationship* Acta Sociologica 36/1993
- Psathas George *Studying the Organization in Action: Membership Categorization and Interaction Analysis* Human Studies, 22/1999
- Ryen Anne *Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier* Liber 2004
- Schegloff Emanuel A. *A Tutorial on Membership Categorization* Journal of Pragmatics Nr. 39/2007
- Sennett Richard *När karaktären krackelerar* Bokförlaget Atlas 1999
- Sieben Barbara & Wettergren Åsa (red.) *Emotionalizing Organizations and Organizing Emotions* Palgrave Macmillan 2010
- Guide för utvecklingsamtal och lönesamtal* Helsingborgs Kommun 2010

Appendix



Hej!

Jag heter Mikael Linnell och går sista terminen på masterprogrammet i samhällsvetenskap, inriktning sociologi, på Lunds Universitet. Mitt huvudsakliga intresse är att undersöka hur vi människor relaterar till- och interagerar med, varandra på jobbet och i olika situationer där arbete och privatliv blandas ihop.

Studiens syfte

Syftet med denna studie är att upptäcka och utforska mönster i lönesättande samtal mellan chefer och medarbetare. Oberoende forskning kring individuell lön och lönesättande samtal är idag nästan obefintlig. Resultatet av sådan forskning skulle vara till nytta för båda parter, eftersom kunskapen skulle öka både om egna och motpartens upplevelser av lönesamtal och de strategier som används.

Metod

I det här stadiet av undersökningen vill jag genomföra intervjuer med personer som deltar i lönesamtal. I ett senare skede planerar jag att även spela in lönesamtal för att kunna studera samtalsstrukturen i detalj. Men nu vänder jag mig till dig för en kort intervju, ca 10 minuter, för att få ställa några frågor om din upplevelse av hur det är att delta i lönesättande samtal. Genom att följa Vetenskapsrådets etiska riktlinjer för samhällsvetenskaplig forskning förbinder jag mig att säkerställa samtliga medverkandes anonymitet i alla delar av undersökningen. På nästa sida finns mer information om vad detta innebär.

Urval

I undersökningen ingår personal inom kommunal och privat äldreomsorg i Malmö och Helsingborg, och särskilt sjuksköterskor och deras lönesättande chefer. Yrkeskategorin sjuksköterskor valdes på grund av den mellanposition yrket har, med stort ansvar gentemot vårdtagare, arbetsledning av undersköterskor och möjlighet till specialisering.

Insamling och bearbetning av data

I det här stadiet av undersökningen önskar jag ställa några allmänna frågor kring lönesamtal till lönesättande chefer och anställda sjuksköterskor. Intervjuerna sker enskilt och spelas in med bandspelare. Därefter skriver jag ut intervjuerna på papper och i samband med detta anonymiseras alla deltagare, dvs. inget uttalande kommer att kunna kopplas till en särskild individ. Namn på personer, platser och annat som förekommer i intervjuer och inspelningar, som skulle kunna härledas till någon särskild kommer att ersättas. Medverkande kommer att benämnas "chef" eller "anställd". Efter utskrift kommer jag att destruera alla inspelningar. Intervjuer och transkriptioner förvaras under pågående arbete i ett låst utrymme och den enda som har tillgång till material rörande denna undersökning är jag.

Övrig hantering av data

De data som samlas in för denna undersökning kommer att användas *endast* för detta syfte. Efter projektets slut destrueras all data rörande intervjupersoner, inspelningar och annat som kan anses som integritetskänsligt. Beräknat slutdatum för detta arbete är 2011-01-14.

Publicering

Publicering kommer i första hand att ske på Lunds Universitets databas för examensuppsatser (www.lu.se/student/upsats-exjobb-och-examensarbete) men resultatet kan också komma att diskuteras på konferenser, seminarier och andra relevanta forum. Vill du ta del av resultatet skickar jag gärna en elektronisk kopia av uppsatsen till din e-post. Jag kommer att göra en notering om detta vid intervjun.

Kontakt

Har du frågor, kommentarer eller vill ha ytterligare information om studien, är du välkommen att när som helst kontakta mig, Mikael Linnell, på tel. 0739 12 85 01 och e-post mikael.linnell.847@student.lu.se, eller min handledare, docent Vesa Leppänen, på tel. 046 222 87 32 och e-post vesa.leppanen@soc.lu.se

Stort tack på förhand

Mikael Linnell

Intervjuguide

1. Definition

Kan du berätta lite om vad ett individuellt lönesamtal är för något?

Hur länge har du haft ind. lönesamtal med din/a chef/anställda?

Vad ser du för fördelar med det individuella lönesamtalet?

Kan du se några nackdelar med det individuella lönesamtalet?

Är lönerna öppna eller "hemliga" på arbetsplatsen?

2. Före och under lönesamtalet

Kan du berätta något om hur du känner *inför* ett lönesamtal?

Hur förbereder du dig inför samtalet?

Var försiggår samtalet?

Hur tror du att din/a chef/anställda känner inför lönesamtalet?

Hur tror du att din/a chef/anställda upplever dig i lönesamtalet?

3. Fackets roll

Vilken roll spelar fackförbunden i lönesamtalen för dig som chef/anställd?

Vilka fackförbund finns representerade på arbetsplatsen?

Vilken hjälp får du av ditt förbund?

4. Lönesamtalets form och innehåll

Hur går lönesamtalet till, finns det en tydlig struktur (början, mitten, slut)?

Upplever du lönesamtalet som formellt eller informellt?

Upplever du samtalet som en dialog, där båda parter bidrar?

Upplever du samtalet som en förhandling?

5. Bedömningskriterier

Hur kopplas lönen till individuella resultat och prestationer?

Vilka lönekriterier upplever du som de viktigaste?

Har du deltagit i utformandet av lönekriterierna?

Har du utbildat dig för att öka din kunskap om, och förmåga att, lönesamtala med din/a chef/anställda?

Finns det några särskilda svårigheter med att använda fastställda lönekriterier inom vård- och omsorgsyrken?

Blir lönen mer rättvis med gällande lönesystem?

Upplever du någon risk att bedömningen blir alltför subjektiv?

6. Handlingsutrymme

Vilka krav ställer det individuella lönesamtalet på dig, jämfört med att *inte* prata lön med din/a närmste chef/anställda?

Vilka faktiska möjligheter har du *som chef* att differentiera lönerna?

Vilka faktiska möjligheter har du *som anställd* att förändra din lön?

7. Bakgrundsinformation

Man [] Kvinna []

Ålder 25< [] 25-30 [] 31-35 [] 35-40 [] 41-45 [] 46-50 [] 50< []

Antal år på aktuell arbetsplats? _____

Antal år på nuvarande position? _____

Övriga kommentarer, förtydliganden eller frågor. Något att lägga till?

8. Tack!

Litteratur om lönesamtal

- Andersson Eva R & Harriman Anita *Rätt lön på rätt sätt* Arbetslivsinstitutet 1999
- Björk Östlund Kerstin *Företagets lönebok. Lönesamtal och lönesättning i praktiken* Nordstedts Juridik 2007
- Ekstam Kjell *Arbetsplatsens svåra samtal* Liber Ekonomi 2001
- Elg Maria *Medarbetarsamtal och lönesamtal. Så går det till* FAR SRS Förlag 2010
- Falkinger Ann *Förhandla Kvinnor! Handbok för yrkes- och vardags- livets små och stora förhandlingar, samtal och diskussioner* Annfa Utbildning 2010
- Faxheden Evald *Medarbetarens guide till utvecklings- och löne- samtalen* Malmö 2005
- Frick Georg *Lönesamtal – handbok för chefer* Konsultförlaget Uppsala Publishing House 2008
- Frick Georg *Lönesamtal – vägledning för medarbetare* Liber 2010
- Granqvist Lena & Regnér Håkan *Lön* SNS Förlag 2006
- Johnsen Lasse *Höj din lön. En guide till din personliga löneutveckling* Konsultförlaget Uppsala Publishing House 2008
- Jönsson Greger *Utvecklingsamtal och andra samtal som ledningsinstrument* Nordstedts Juridik 2004
- Ljungström Kerstin *Samtal på jobbet. Konsultförlaget Uppsala 2001 Publishing House 2001*
- Neu Elisabeth *Lönesättning i praktiken. En studie om chefers handlingsutrymme* Uppsala universitet 2006
- Nilsson Tommy & Ryman Annbritt *Individuell lön - lönar det sig? Fakta och tro om individuell lönesättning* Arbetslivsinstitutet 2005
- Wahlström Tommy *Lönesamtal och lönesättning* Liber 2005

Övriga rapporter och publikationer

- Granqvist Lena & Regnér Håkan *Lön och individuella drivkrafter* SACO 2005
- Granqvist Lena & Regnér Håkan *Kvinnor och män i en individualiserad lönebildning* SACO 2011
- Karlsson Håål Edel *Lönebildning & löneprocess inom den statliga sektorn. Ett chefsperspektiv* SACO-S
- Alsterdal Lotte & Wallenberg Jan *Individuell lön i praktiken. En studie om verksamhet och lönesättning i kommunal sektor* Sveriges Kommuner och Landsting 2009
- Carlsson Maria *Löneprocessen. En undersökning bland medlemmar verksamma som första linjens chefer* Vårdförbundet 2008
- Elmqvist Gösta & Asklöf Birgitta *Bättre betalt. Tips om hur du kan få löneavtalet att bli ännu bättre* Kommunal 2008
- Härenstam Annika *Chef idag* Arbetslivsinstitutet 2006
- Nationella mål för lönearbetet: Yrke – Värde – Lön* Vision 2018 för hälsa och helhet, Vårdförbundet
- För anställda: Utvecklings- och lönesamtal ger dig inflytande* SKTF 2008
- Kompetensbeskrivning för legitimerad sjuksköterska* Socialstyrelsen 2005

Centrala begrepp

Samtal: "Här och nu", samtalet mellan mig (intervjuare) och chef (intervjuperson)

Berättande: "Voice-over", visar att talaren lämnat samtalsplanet för att framställa en berättelse

Berättelse: "Där och då", innehållet eller handlingen i det som framställs på berättandeplanet

Position: Perspektiv eller "ram för förståelse" hos samtalsdeltagare

Uttalare: En talare återger vad någon annan sagt eller skrivit

Uttydare: En talare tolkar vad någon annan sagt eller skrivit

Upphovsman: Ansvarig för den position, de värderingar och åsikter som uttrycks

Figur: Aktör i berättelsen vilken introduceras av berättaren

Extern evaluering: Berättaren "träder ut" ur berättelsen och kommenterar den

Intern evaluering: Berättaren citerar sig själv och andra, agerar i olika roller

Återgivet tal: Ett annat uttryck för intern evaluering, olika former av citering

Direkt anföring: Olika former av citering från autentiska situationer och personer

Konstruerad dialog: Återgivet tal genom påhittade situationer och personer

Replik: Uttalande, framställning, utsaga

Övriga termer som förekommer förklaras i löpande text