

**Lunds Universitet
Sociologiska Institutionen**



LUNDS UNIVERSITET

ÄR DET OKEJ ATT VISA SIG OSÄKER PÅ ARBETSPLATSEN?

En kvalitativ studie om hur osäkerhet synliggörs på arbetsplatsen .

**Författare: Sara Sjölander
Kandidatuppsats SOCK04, 15 hp
Internet
Vårterminen 2018
Handledare: Birgitta Ericson**

ABSTRACT

Författare: Sara Sjölander

Titel: Är det okej att visa sig osäker på arbetsplatsen?

Kandidatuppsats: SOCK04, 15 hp

Internet

Handledare: Birgitta Ericsson

Sociologiska Institutionen, vårterminen 2018

Emotioner har studerats och varit viktiga för att förklara och förstå sociala händelser hos många av sociologins klassiker. Emotioner påverkar kvaliteten på relationen mellan människor och känslor kan både skapa avstånd som närhet till andra . Det finns en mängd olika emotioner som upplevs både positiva eller negativa. De växer i relationen till andra människor, i olika situationer och på olika arenor.

Denna kvalitativa studie har till syfte att skapa en djupare sociologisk förståelse kring hur normer, värderingar och antaganden om känslor som ger osäkerhet, påverkar arbetstagares sätt att dels tala om, dels bete sig på sin arbetsplats. Hypotesen är att rationalitet är högre värderat än känslor varför detta påverkar arbetstagarnas förhållningssätt till att visa eller tala om osäkerhet på arbetsplatsen. Frågeställningarna vill generera kunskap inom vilka områden det är okej att visa osäkerhet och om man undviker vissa, vilka är det och varför?

Empirin har samlats in genom sju semistrukturerade intervjuer med fyra kvinnor och tre män. I analysen används teorier om emotionen skam och hur den påverkar sociala relationer. I moderna samhällen är det skamligt att uppleva skam varför det är relativt osynligt. Osäkerhet är en emotion som är nära besläktad med skam varför den kan förstås på liknande sätt.

Resultatet visar att det är okej att visa och tala om osäkerhet på arbetsplatsen men då i första hand osäkerhet som är kopplat till sakfrågor. Sedan finns en annan typ av osäkerhet som är kopplat till känslor och relationer och den är inte lika självklar att få ögonen på.

Nyckelord: normer, trygghet, osäkerhet, skam, sociala band,

Innehållsförteckning

1. INLEDNING.....	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte och problemformulering.....	4
2. TEORI	5
2.1 Inledning.....	5
2.2 Sociala Band.....	6
2.3 Skam som social reglerare.....	7
2.4 Samhörighet och fränkoppling.....	8
2.5 Emotionell kapitalism.....	8
2.6 Emotionellt kapital	9
3. METOD.....	10
3.1 Etnografisk studie.....	10
3.2 Urval	11
3.3 Tillvägagångssätt.....	12
3.4 Etiskt förhållningssätt	12
3.5 Intervjuer och transkribering	13
3.6 Transkribering	14
4. REDOVISNING OCH ANALYS	15
4.1 Egenskaper, normer och värden på arbetsplatsen.....	15
4.2 Trygghet.....	16
4.3 Osäkerhet	18
4.4 Osynlig osäkerhet	20
4.5 Egen och andras osäkerhet	21
4.6 Manligt beteende som skapare av osäkerhet	22
4.7 Den emotionella nutiden	24
5. SLUTDISKUSSION.....	25
5.1 Vidare studier.....	26
Referenser.....	28
Bilaga 1.....	29

1. INLEDNING

I mitt yrke som coach och hypnosterapeut arbetar jag med klienter som vill förändra beteenden i en mera funktionell riktning. Många problem som idag är kopplat till psykisk ohälsa kommer ifrån händelser i barndom och uppväxt, antingen inom familjen eller i andra situationer, men också ifrån ett samhälle som av många upplevs stressigt och kravfyllt vad gäller att prestera och vara effektiv. I mitt företag är fokus på de beteenden och känslor som är kopplat till någon form av upplevt problem för individen. Ofta är problemen sammankopplade med känslor då klienten upplever sig sårbar, otrygg och osäker i relation till andra.

Vad jag mötts av om och om igen är kommentarer från klienterna där de förringar sina känslor som på något sätt är kopplat till otrygghet eller osäkerhet. Givetvis har det till stor del att göra med vilket familjesystem man vuxit upp i, men detta fenomen ser jag sker också i andra samtal och interaktioner utanför min mottagning; bland kollegor, andra föräldrar, vänner, hos mig själv, även i sociala media, tv, filmer – *ett förringande av känslor som är kopplat till osäkerhet i någon form.*

Det har väckt min nyfikenhet kring vilka antaganden, värderingar, normer som finns i vårt samhälle och då främst inom vårt arbetsliv, vad gäller känslor och beteenden som signalerar osäkerhet och otrygghet. Varför fokus ligger på arbetslivet beror på att vi i Sverige spenderar en stor del av våra liv på arbetsplatsen och präglas därmed mycket av de normer och värden som råder inom arbetslivet.

I detta arbete har jag undersökt hur sju arbetstagare i åldersspannet 34-58 år, tre män och fyra kvinnor, förhåller sig till känslor och beteenden, som är kopplat till någon form av osäkerhet i deras yrkesroll.

1.1 Bakgrund

I detta avsnitt beskrivs hur det moderna samhället förändrades och utvecklades till ett mera rationellt sådant inom de flesta områdena. Lars Dahlgren, professor i sociologi samt Bengt Starrin professor i socialt arbete (2004) beskriver i *Emotioner, vardagsliv & samhälle* hur sociologisk forskning förändrades från att i början av 1900-talet haft intresse för emotioners betydelse till att mera lägga vikt vid studier av den rationella människan.

Emotioner har studerats och varit viktiga för att förklara och förstå sociala händelser hos många av sociologins klassiker. Emotioner påverkar kvaliteten på relationen mellan människor och känslor kan både skapa avstånd som närhet till andra. Det finns en mängd olika emotioner som upplevs både positiva eller negativa. De växer i relationen till andra människor, i olika situationer och på

olika arenor (Dahlgren, Starrin, 2004)

I denna uppsats är fokuset på de emotioner som får oss att känna osäkerhet, otrygghet, litenhet...de emotioner som vi många gånger håller för oss själva.

Vidare beskriver Dahlgren och Starrin att emotioner spelar en viktig roll i sociala interaktioner, det är emotionerna som talar om hur det står till med relationerna till andra människor. Vissa emotioner signalerar om hot eller fara, andra som skam, stolthet och förälskelse anses vara typiska relationsemotioner. Många mänskliga beteenden skulle vara oförståeliga om vi inte såg dem genom en emotionslins. Exempelvis kan inte våld och krig förstås om man inte ser de kopplade till emotioner som rädsla, ilska, osäkerhet, förbittring med flera.

George Simmel var den förste sociolog som skrev om skam i början av 1900-talet. Han intresserade sig för att människor kunde göra saker de skämdes för i grupp medan de som enskild person inte skulle välja att göra samma handling. Charles Horton Cooley intresserade sig också för känslorna skam och stolthet och menade att om man bedömer att andra tittar på en med negativa ögon så väcks skam och om man tror att andra ser på en med positiva ansatser, väcks stolthet. Människor reglerar i stor utsträckning sina beteenden utifrån vad de tror andra anser om dem (Dahlgren, Starrin, 2004).

Vidare enligt Dahlgren och Starrin, under 1930-talet börjar det som beskrivs som sociologins kognitiva period som sträckte sig fram till 1970-talet. I framväxten av det moderna samhället blev rationalitet allt viktigare och det uppstod en tydlig skiljelinje mellan emotioner och rationalitet. Att bete sig emotionellt uppfattades nu mera som någonting oförnuftigt (Dahlgren, Starrin, 2004, s 19-20). Lucas Gottzén, professor på Stockholms Universitet i barn och ungdomsvetenskap, samt Ulrik Lögdlund, universitetslektor i beteendevetenskap på Linköpings Universitet beskriver i *Sociologins Teoretiker* att Max Weber menade att det skapades en etik och samhällskaraktär i framväxten av det kapitalistiska samhället; den kapitalistiska andan. Människor utförde rationella och kalkylerade handlingar som syftade till att uppnå vissa resultat. Det var en ny slags arbetsmoral som var nödvändig i det industriella samhället (Gottzén, Lögdlund, 2014, 61-63). Vidare kan man i *Den protestantiska etiken och kapitalismens anda* läsa att det kapitalistiska systemet verkligen behövde hängivenheten till ”yrket”, till att tjäna pengar och den som inte rättade sig efter de kapitalistiska förutsättningarna, måste gå under eller kunde inte komma framåt (Weber, 1934, 34) Inom sociologin strävade man under den kognitiva perioden att göra sociologin rationell och synliggöra vad som karakteriserade det rationella samhället (Dahlgren, Starrin, 2004, 21).

Dahlgren och Starrin refererar till Peter Stearns bok *American Cool* där den förändring av känslokulturen som skedde i Amerika mellan 1920-1960 diskuteras. Under den tiden blev det mindre accepterat att uttrycka starka känslor, istället premierades ett svalare och mera distanserat förhållningssätt. Man skulle vara cool i benämningen fattad. Detta kunde spåras i böcker om barnuppfostran, föräldraskap och ledarskap. Den emotionella stil som bit för bit utvecklades under 1900-talet uppmanade till ett tyglade av känslor, en återhållsamhet som visades upp för omgivningen. Att en förändring skedde synliggörs till exempel av att ordet "emotional" tidigare var en neutral term men nu kunde tolkas som obehärskad eller i avsaknad av kontroll (Dahlgren, Starrin, 2004, 36-37).

Vidare hänvisar Dahlgren och Starrin till forskning som gjorts på arbetsplatser som exempelvis visar att chefers agerande många gånger präglas av osäkerhet men att man lyckas dölja den bakom en mask av engagemang istället. Chefer (oftast män) sysslar mycket med känslokontroll och tenderar att trycka undan oro för att istället framstå som maskulina och rationella (Dahlgren, Starrin, 2004, 184). I *Prevents* (Arbetsmiljö i samverkan, Svenskt näringsliv LO & PTK) digitala tidning finns en studie där man frågat sin läsarpanel om det är okej att visa känslor på arbetsplatsen? De flesta anser det är okej att visa *hanterbara* känslor såsom glädje, sorg och besvikelse. Ilska och rädsla tycker ungefär varannan det är i sin ordning att uttrycka (Prevent 2008).

Dahlgren och Starrin påtalar att normer i samhället utövar starkt inflytande över vårt beteende, vad vi får känna och vilka kroppsliga uttryck detta får ta. Skam och dess varianter pinsamhet och förlägenhet eller förhindrandet av dessa känslor utgör en slags informell normövervakare som gör att vi i de flesta fall uppträder i enlighet med vad normerna föreskriver (Dahlgren, Starrin, 2004, 169).

Agneta Lilja, lektor i etnologi, har skrivit *Under den kärva ytan, Om män, arbetsliv och känslor*. Där beskriver hon resultat från sin studie av dödsrunor om män under 1900- och 2000- talet. Syftet är att undersöka hur män från vetenskapen och män från näringslivet beskrivs efter döden i deras respektive dödsrunor. Vetenskapsmannen beskrivs som saklig, klokt omdömesgill och kritiskt sinnad medan näringslivsmannen framstår som omdömesgill, kraftfull och beslutsam. Lilja ser också att kvinnor i alla fall under 1900-talets första del inte är medtävlare i arbetet eftersom de vanligen befinner sig inom hemmets väggar eller möjligen andra branscher. Kvinnorna framstår aldrig som konkurrenter till männen eller som några männen behöver förhålla sig till. Lilja menar vidare att männen använder känslor och är känsllosamma i form av att brusa upp, visa ilska alternativt behärskad måttfullhet i sina uttryck. Män använder känslor strategiskt och behåller

lugnet för att behålla kontroll och därmed övertag också i extremt svåra situationer (Lilja, 2010).

Som Lilja poängterar vill jag mena att arbetslivet i mångt och mycket varit männens arena och eftersom kvinnorna relativt sent i historien tagit steget in på den arenan är det till stor del normer och värden som skapats av män som fortfarande råder där.

Uppsatsen fokuserar på arbetstagares tal om att uppleva, visa eller tala om osäkerhet på sin arbetsplats, vad som är okej att visa och vad som inte är okej att visa. Osäkerhet är en känsla som precis som skam, förlägenhet, pinsamhet kan upplevas inuti en person men inte synas eller uppfattas av någon utanför.

Jonas Aspelin, professor i pedagogik vid Högskolan i Kristianstad lyfter fram att skam och stolthet är två emotioner som studerats mycket inom sociologisk forskning då de anses vara *sociala* emotioner, det vill säga att dessa emotioner reglerar relationer mellan människor (Aspelin, 1996). Johan Asplund, sociolog, använder begreppet social responsivitet för att förklara den sociala människan. Han använder de latinska betydelseerna och då blir *socialis* på svenska till socialitet och får betydelsen sällskaplig medan *respondere* som betyder svara får uttryckas med ordet responsivitet. Asplunds teori handlar alltså om människans sällskaplighet och hennes benägenhet att "svara" när det ställs "frågor" till henne. Han menar att denna responsivitet är så stark att människan ofta ställer frågor bara för att få tillfälle att svara (Asplund, 1987, 29).

Utifrån Asplunds teori tolkar jag detta svarande som vårt behov att få bekräftelse på att vi tillhör och är accepterade. Som de sociala varelser människan är, så är en av våra största drifter just det... att få *tillhöra*.

Behov att tillhöra påverkar vilka beteenden vi använder för att antingen stärka eller försvaga relationerna till människorna i vår omgivning.

1.2 Syfte och problemformulering

Syftet med uppsatsen är att, skapa en djupare sociologisk förståelse kring hur normer, värderingar och antaganden om känslor som ger osäkerhet, påverkar arbetstagarens sätt att dels tala om, dels bete sig på sin arbetsplats.

Om vi antar hypotesen, att känslor är lägre värderat än logik/rationalitet i vårt moderna svenska samhälle.

- *Hur påverkar det då arbetstagarens sätt att tala om, eller bete sig, när de känner osäkerhet?*
- *Inom vilka områden är det okej att visa sig osäker och inom vilka områden undviker man det?*

2. TEORI

2.1 Inledning

Jag har valt att fördjupa mig i emotionen osäkerhet med dess besläktade varianter då jag vill förstå hur och varför vi väljer eller inte väljer att visa eller tala om osäkerhet på arbetsplatsen. Arbetet kommer utgå från socialpsykologisk teori med tillhörande begrepp. Fokus är att skapa en större sociologisk förståelse om emotionen osäkerhet varför även emotionssociologi finns med som teoretisk bakgrund i analys av materialet.

I detta arbete utgår jag från hypotesen att känslor är lägre värderat än logik och rationalitet i vårt samhälle i stort och givetvis därför även inom arbetslivet.

Med det antagandet skulle det betyda att människor lever och arbetar utifrån normer, tankar och beteenden som lyfter och premierar rationalitet framför känslor. Förringandet av *känslor kopplat till osäkerhet* är ett fenomen jag tycker mig sett hos människor, dels i mitt arbete men även i andra sammanhang och det har väckt ett intresse att på ett djupare plan förstå hur ett antal arbetstagare förhåller sig till osäkerhet i sin yrkesroll på arbetsplatsen.

Jag kommer använda mig av Thomas J Scheff, professor emeritus i sociologi/socialpsykologi vid University of California förklaringsmodell kring skam /stolthet samt sociala band och rädslan för social fränkoppling vid analys av intervjupersonernas svar då hans modell skulle kunna förklara varför arbetstagarna väljer att visa eller inte visa osäkerhet i olika situationer på arbetsplatsen.

I analys av empirin kommer jag använda begreppet osäkerhet på samma sätt som Scheff använder skam för att förstå hur arbetstagarna väljer att agera och förhålla sig till varandra på arbetsplatsen.

Scheff menar att i moderna samhällen är emotionen skam tabubelagt och knappt synligt för gemene man. Skam ligger dolt under ytan och hos den enskilde individen finns generellt liten vana att reflektera kring känslor och beteenden kopplat till skam varför medvetenheten om dess påverkan är låg (Scheff, 2016).

Jag vill undersöka emotionen osäkerhet som inte är lika stigmatiserad som emotionen skam, men väl en emotion som ändå är kringgärdad av negativa associationer i många sammanhang.

Scheff menar att det i vårt samhälle är skamligt att känna skam, därför vill vi inte förknippas med det (Scheff 2016).

Jag vill mena att osäkerhet inte heller är någonting vi gärna talar om eller visar upp och framförallt inte på arenor som arbetsplatsen där ett stort mått av professionalism och rationalitet eftersträvas. Att uppfattas som osäker på arbetsplatsen kan underminera ens yrkesroll.

Eva Illouz professor i Sociologi vid Hebreiska Universitetet i Jerusalem forskning om det moderna emotionella samhället är också intressant. Hon påtalar att det är ett allmänt antagande att kapitalismen har skapat en a-emotionell värld som domineras av rationell byråkrati. Illouz vänder sig mot detta antagande och argumenterar istället för att den kapitalistiska kulturen har fostrat en intensivt emotionell kultur (Illouz, 2007).

Det är intressant att spegla hypotesen att rationalitet är högre värderat än känslor i Illouz teori eftersom hon ser att vi går mot ett alltmer emotionellt samhälle. Vad betyder det för min analys?

2.2 Sociala Band

Scheff använder begreppet *sociala band* för att förklara socialt samspel. Han menar att det är ett abstrakt begrepp som främst hänvisar till något relationellt det vill säga något som existerar mellan individer och det är detta band som i första hand integrerar samhälle och individ, det vill säga det kitt som kopplar samman individer och grupper med varandra (Aspelin,1996).

Thomas J Scheff forskar på betydelsen av skam i vårt moderna samhälle och menar att skam är tabubelagt och sällan synligt men ständigt närvarande i människans relaterande till varandra som sociala varelser. Han menar att skam kan beskrivas med flera hundra olika ord eller fraser, exempelvis ”detta är ett *obekvämt* ögonblick för mig” eller ”jag *fruktar* avslag”. Skam kan också visa sig genom kroppsliga reaktioner såsom rodnande, ökad puls eller svettning (Scheff, 2016).

Skam men även emotionen stolthet är viktiga element inom sociala system. Stolthet kan signalera och skapa känslor av solidaritet mellan människor, här definierat som samhörighet. Skam signalerar på motsvarande sätt avstånd, här hos Scheff kallat frånkoppling (Scheff 2006).

Ett socialt band mellan individer kan antingen vara starkt då det bygger på känslor av stolthet och precis som skam kan stolthet bestå och beskrivas som många olika positiva emotioner. Det sociala bandet kan också vara svagt om det bygger på skam. Scheff menar att det människor fruktar mest är social fränkoppling det vill säga att det sociala bandet hotas (Scheff, 2000).

2.3 Skam som social reglerare

Thomas J Scheff förklarar att i dagligt språkbruk använder vi oftast den psykologiska förklaringsmodellen för skam. Enligt den psykologiska förklaringen uppstår skam när någon upplever en skillnad mellan sitt ideala jag och sitt egentliga själv (Scheff, 2000, 97). På Psykologiguident beskrivs dels *yttre skam* som en upplevelse och uppfattning av att andra tycker att man beter sig skamfullt, dels en *inre skam* där skamkänslor riktas mot en själv, en medvetenhet om att man skäms inför andra (www.psykologiguident.se).

Scheff använder istället en sociologisk definition av skam, där man antar att skam skapas när det sociala bandet hotas. När det sociala bandet hotas, *hur litet hotet än är*, så uppstår en mängd olika varianter av besläktade känslor till skam, såsom exempelvis; förlägenhet, blyghet, anspråkslöshet men också känslor av att bli avvisad eller att misslyckas eller som en förstärkt självmedvetenhet av något slag. När den sociologiska definitionen av skam används kan skam ses som den mest sociala emotionen av alla grundkänslor. Scheff menar att skam tränger in i praktiskt taget alla sociala interaktioner och styr människors beteenden i olika riktningar. Människor upplever skam bara då och då, däremot är det något de ständigt är rädda att uppleva. Denna negativa förväntan medför en social kontroll av beteenden (Scheff, 2000, 97).

Det är svårt att förstå vikten av skam i moderna samhällen eftersom den rådande livssynen fokuserar mycket på individualism och yttre saker. På insidan, det vill säga inom människan uppmärksammas tankar och uppfattningar, men i väldigt liten utsträckning, *känslor* och *relationer*. Människan, precis som andra däggdjur är i första hand sociala varelser och det finns ett praktiskt taget nästan automatiskt band mellan människor som är mer eller mindre synligt. Sociologen C.H Cooley uttryckte det som att "vi lever i sinnet hos andra, utan att veta om det. Denna omedvetenhet hos människor gör detta fenomen svårt att studera. Scheff menar att ordet skam till och med kan anses vara tabubelagt i moderna samhällen, mycket forskning finns kring olika skamsystem men de benämns med andra termer såsom, stigma, avvisning, hämnd med mera. Eftersom det anses

skamligt att känna skam i moderna samhällen är det något man därmed vill hålla ifrån sig (Scheff, 2016, 2).

2.4 Samhörighet och frånkoppling

Olika grader av social samhörighet eller frånkoppling kan vara både orsaken och effekten av många känslor. Människor behöver känna samhörighet till andra, de behöver *socialt syre*, i samma utsträckning som de behöver luft att andas. Social frånkoppling kan upplevas som att vara ensam i universum. Samhörighet kan upplevas på olika nivåer, både mellan individer som i små grupper och stora grupper. Vi upplever samhörighet ända upp på statsnivå (Scheff, 2016). Johan Asplund, sociolog, lyfter fram ett klassiskt experiment av sensorisk deprivation, en situation med starkt reducerat inflöde av stimulering. Detta experiment genomfördes på 1950-talet vid McGill University i Montreal då tjugotalet manliga studenter lät sig isoleras från omvärlden. De fick ligga på en säng i en mycket trång cell. Cellen var upplyst men de hade en ljusavskärmande anordning över ögonen. De hade även väldigt lite hörselintryck samt vantar och armskydd som förhindrade taktila sinnesintryck.

Inledningsvis sov försökspersonerna men därefter försökte de sysselsätta sig genom att vissla, prata för sig själv eller genom att om och om igen lyssna på en inspelad börsrapport. De blev alltmer spända och irriterade och efter ett tag började hallucinationer och psykosliknande symptom uppstå. Isoleringen upplevdes extremt obehagligt och försökspersonerna avbröt experimentet efter två-tre dagar trots att de betalades väl. Asplund benämner dessa experiment som skapandet av ett antisamhälle i försöken att maximera enskildhet och avskildhet (Asplund, 1987, 94-95). Även om detta experiment inte bara handlar om social isolering utan även reduktion av andra stimuli så visar experimentet på människans behov av *kontakt* med en omvärld, dels i form av syn, hörsel och sinnesintryck men även socialt.

2.5 Emotionell kapitalism

Eva Illouz vänder sig mot det allmänna antagandet att kapitalismen har skapat ett a-emotionellt samhälle dominerat av byråkratisk rationalitet. Istället menar hon att kapitalismen skapat ett intensivt emotionellt samhälle (Illouz, 2007) Illouz lyfter vidare fram kvinnans förflyttning från hem till arbetsliv samt att man inom industrin under 1920-talet började använda sig av psykologer för att hitta lösningar på problem kring disciplin och produktivitet hos arbetarna. Illouz använder Elton Mayos arbete på General Electric för att visa på de nya perspektiv som växte fram. Hur man började förstå att känslor och relationer spelade roll för själva produktionen. Detta nya förhållningssätt till emotioner *skapade mjukare karaktärer av förmän inom industrin*. Utifrån dessa

nya managementteorier införlivades kvinnliga attribut i de mera traditionellt manliga beteendena. Man började ta hänsyn till känslor, att kontrollera ilska samt lyssna mera sympatiskt på andra (Illouz, 2007, 14-17). Det typiskt manliga och det typiskt kvinnliga sättet att kommunicera började suddas ut och män behövde inte längre identifiera sig med typiskt ”hårda” maskulina kvaliteter eller kvinnor med typiskt ”mjuka” (Illouz, 2007, 23). Från att psykologer tidigare arbetade inom mentalsjukhus, inom armén och inom företag började deras arbete nu sträcka sig in till familjen och ”den vanliga medelklassmänniskans vanliga vardagsproblem”. Under 1950-60 talet i Amerika skapades genom lagstiftning en infrastruktur som skapade en marknad för terapeutiska tjänster för den ”normala neurotiska medelklassen”. Illouz menar också att radio och tv, så småningom pocketböcker, tidningsmagasin, talk-shows såsom Oprah Winfrey och Dr Phil, utbildningsföretag som Landmark Education och inte minst internet ökade intresset för det emotionella och banade väg för en terapeutisk självhjälpsarena. Också i framväxten av feminismen lyftes nya värden och problem som också utvecklade den terapeutiska arenan (Illouz, 2007).

2.6 Emotionellt kapital

Känslor har blivit objekt att tänka på, uttrycka, tala om, argumentera för/emot, förhandla med, och motivera med, både inom företaget som inom familjen (Illouz, 2007, 37). Genom människans intresse för emotioner och att det nu synliggörs och tas hänsyn till inom både yrkesliv som privatsfär föds ett nytt begrepp nämligen emotionell intelligens, EQ. Illouz menar att EQ är ett nytt slags kapital som ger sociala fördelar när man behärskar det. Inom yrkeslivet har EQ blivit något som efterfrågas och mäts vid rekryteringar och kom att snabbt bli en vattendelare som skilde produktiva arbetare från mindre produktiva sådana (Illouz, 2007, 63).

Illouz exemplifierar detta emotionella kapital genom ett samtal som sker mellan en man och kvinna som lever i ett förhållande. De är båda högutbildade och arbetar i avancerade yrken. Illouz menar att detta emotionella kapital är kopplat till förmåga att kommunicera, analysera och att kunna ta in andras perspektiv, att det krävs ett visst mått av självmedvetenhet för att kunna utveckla denna förmåga.

”...Så vi pratade länge, länge om det...båda av oss är på ett vis väldigt medvetna om oss själva, båda av oss har ett starkt intresse både för psykoanalys och terapi...så vi pratade och pratade om det..analyserade det /.../ och jag tror att det faktumet.. att vi pratade om våra känslor och riktigt förstod dem..är vad som tog oss igenom problemet” (Illouz, 2007, 69).

Illouz talar om detta sätt att samtala som en terapeutiska självhjälpsmodell. Den har i det moderna samhället trängt in i alla områden eftersom den tjänar intresset hos många institutioner i samhället..

Samtidigt belyser hon också hur denna förmåga att psykologisera har lett till sociala orättvisor och blivit ett sätt att stratifiera olika former av självständighet (Illouz, 2007).

I analysen av empirin är det Scheffs användande och sätt att synliggöra emotionerna skam och stolthet som kommer tillämpas för att förstå arbetstagarnas upplevelse av osäkerhet av på arbetsplatsen. Om man upplever trygghet eller osäkerhet i relationerna så påverkas det sociala bandet att antingen bli starkare eller svagare. Rädslan för social fränkoppling är grundläggande för relationsskapandet och påverkar hur normer och värden utvecklats på arbetsplatsen över tid. Det är intressant att, förutom att använda Scheffs begreppsmodell, också ha med Eva Illouz emotionella kapital för att förstå dagens människor och här specifikt på arbetsplatsen.

3. METOD

3.1 Etnografisk studie

I *Doing Ethnographies* beskrivs etnografi som en samling av kvalitativa metoder som bland annat består av deltagande observation, fokusgrupper och intervjuer. Syftet med dessa metoder är att mer eller mindre förstå och erfara delar av människors liv såsom människorna lever dem (Crang, Cook 2007, 1). Etnografisk forskning är en förkroppsligad aktivitet som inkluderar forskarens psykiska väsen. Vad man tar med sig från sig själv in i forskningen, påverkar vad man får ut av den. Den objektiva, opersonliga forskaren har liten plats i etnografisk forskning, tvärtom fokuserar man inom etnografien på de relationer som uppstår mellan människor av olika nationaliteter, kön, klasser, värdegrunder med mera. Det viktiga är sätten som dessa relationer kan utvecklas på och de har därför stor betydelse för den förståelse som kan framkomma genom dem (Crang, Cook, 2007, 15-17).

Valet av intervju som metod ligger i syftet att skapa en djupare förståelse av emotionen osäkerhet. Avsikten är alltså inte att göra generaliseringar, däremot för mig att följa resonemangen hos intervjupersonerna för att på ett djupare plan förstå och komma närmare hur de förhåller sig till osäkerhet på sin arbetsplats och i sin yrkesroll. Fördelen med att använda djupintervjuer är att det ger just möjligheten att sätta resonemangen i en kontext då jag kan ställa följdfrågor och få mera specifik information när det kommer upp saker som är relevant för min frågeställning. Intervjuerna kommer sedan ligga till grund för analysen. Jag har genomfört sju semistrukturerade intervjuer utifrån ett frågeformulär med 24 öppna frågor (bilaga 1)

Crang och Cook beskriver vidare att forskaren i semistrukturerade intervjuer väljer ut vissa områden, teman eller rubriker som frågorna kretsar kring (Cook, Crang, 2007,48).

Intervjuerna är uppdelade i vissa teman som jag valt att ställa frågor kring. Denna tematisering har gjort det lättare för mig att hålla en röd tråd i intervjuerna och senare också i analysen. Exempel på teman är vad som skapar *trygghet* respektive *otrygghet* i olika relationer och eller situationer på arbetsplatsen. Ett annat viktigt tema är givetvis det jag i huvudsak undersöker, nämligen *osäkerhet*. Frågorna har då rört i vilka situationer och med vem intervjupersonerna upplevt *osäkerhet*. Även motsatsen, dvs med vilka och vilka situationer de inte upplever *osäkerhet*.

De *normer* och *egenskaper* som premieras på intervjupersonernas arbetsplatser är också relevanta teman då det påverkar de mellanmännsliga relationerna och därmed hur intervjupersonerna säger och gör saker.

Dessa teman har jag fortsatt att använda i själva analysen då de hjälpt mig att strukturera materialet och bearbeta det på ett funktionellt sätt.

I *Forskningsintervjun, tekniker och genomförande* poängterar författaren Bill Gillham att människor kan mena samma sak men uttrycka dem med olika ord och på skilda vis. Det betyder att man behöver dra slutsatser för att kunna förstå hur människor *gör* och *vad de säger*. Syftet med kategoriseringarna är att organisera och presentera innehållet i intervjuerna på ett vettigt sätt. Dessa teman eller kategorier är inte objektiva utan skulle kunna göras på flera olika sätt. Det viktiga är att kategorierna är rimliga och noggrant härledda (Gillham, 2005, 193-194).

3.2 Urval

Genom ett strategiskt lämplighetsurval valdes sju intervjupersoner ut. Bedömningen gjordes att sju intervjuer är tillräckliga för analysera och fördjupa kunskapen kring emotionen osäkerhet.

I *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod* beskriver författarna att avsikten med kvalitativa ansatser är mer att generera överförbar kunskap, inte att göra statistiska generaliseringar. Utifrån det perspektivet brukar urvalet av informanter i kvalitativa undersökningar baseras på lämplighet. Med det menas att de informanter som väljs ut samt antal ska vara lämpliga för att belysa forskningsfrågorna (Johannessen, Tufte, 2002, 84).

I min kontaktlista på Facebook genomfördes dels en sortering utifrån geografisk placering och dels en sortering där endast de personer jag har eller har haft en yrkesmässig relation eller koppling

till blev kvar.

Eftersom fokus är hur man upplever, talar om osäkerhet på arbetsplatsen var det relevant att urvalet gjordes ur denna grupp då det är just yrkesrollen jag intresserar mig för.

Därefter sammanställdes två listor, en med män och en med kvinnor. Dessa två listor numrerades sedan var för sig och från dessa listor lottades slumpmässigt fyra kvinnor och tre män ut. En kortfattade skriftlig beskrivning om undersökningen samt en förfrågan om deltagande mailades ut till personerna via mailfunktionen i Facebook som en första kontakt. Samtliga tillfrågade intervjupersoner tackade ja varför inget ytterligare urval behövde genomföras.

Åldersspannet på intervjupersonerna är från 34 år till 58 år. 4 av intervjupersonerna har ledar/personalansvar. De branscher intervjupersonerna representerar är: Undervisning/skola (3 intervjupersoner), Fastighet, Restaurang, Servicehandel samt Statlig myndighet.

3.3 Tillvägagångssätt

Med en induktiv ansats har sju stycken semistrukturerade intervjuer genomförts med tre män och fyra kvinnor.

Fyra av intervjuerna har genomförts efter arbetstid på min mottagning, två intervjuer i intervjupersonernas hem och en intervju på intervjupersonens arbetsplats. Jag upplever inte att plats för intervjuerna har påverkat utfallet. Intervjuerna har varit mellan 45-90 min långa. De olika längderna på intervjuerna beror på intervjupersonernas olika personligheter då några berättar och förklarar mera utförligt medan några är mera korta och koncisa i sina svar.

Samtliga intervjuer spelades in med min mobil i applikationen Voice Record, alla intervjupersoner var positivt inställda till att spelas in. Intervjuerna är numrerade från 1 till 7 så det betyder att när jag hänvisar till Intervjuperson 1 förkortar jag det som IP1 osv

3.4 Etiskt förhållningssätt

Både i den första kontakten via mail samt i inledningen av intervjuerna informerades intervjupersonerna kortfattat om studiens syfte samt att de är garanterades anonymitet. För att försäkra mig om intervjupersonernas anonymitet och att deras privatliv inte skulle kunna identifieras har kollegors namn, företagsnamn, specifik information som kan härledas tillbaka till dem tagits bort i det transkriberade materialet. Informanternas namn har om så behövts ersatts med fiktiva namn i analys och resultatdelen. Efter studiens färdigställande kommer samtliga inspelningar samt transkriberingar raderas, något som alla informanter upplysts om.

3.5 Intervjuer och transkribering

Eftersom jag mer eller mindre känner samtliga intervjupersoner på ett yrkesmässigt plan från tidigare arbetsplatser och från olika tidsperioder i mitt yrkesliv så påverkar det givetvis intervjuerna. Dels betyder det att jag har en viss förkunskap om personerna jag intervjuat. Denna förkunskap kan ha bidragit till en viss blindhet för vissa följdfrågor som kanske ställts om intervjupersonerna varit totala främlingar för mig. Däremot rörde frågorna områden jag inte pratat med någon av dem tidigare varför jag upplever att denna förkunskap inte legat i vägen för studiens syfte.

Ovanan att intervjuas påverkar och Crang och Cook menar att man som nybörjare antagligen upplever en hel del stress i det initiala skeendet. Utmaningen är att inte bara rabbla upp frågorna från frågeformuläret utan att faktisk skapa samtal kring det man vill undersöka (Crang, Cook, 2007, 53). Det håller jag med om, att viss anspänning fanns men även om intervjusituationen är relativt ovan för mig kunde jag luta mig tillbaka på vanan att samtala med klienter i mitt arbete. Denna vana medförde att jag kände mig trygg och förhoppningsvis förmedlade det till intervjupersonerna.

Fördelen med att ha en redan etablerad relation till intervjupersonen gjorde att jag snabbare kunde komma igång med intervjun än vad jag tror om det varit en okänd person framför mig. I intervjusituationer med okända personer kan en något längre tid för introduktion behöva göras eftersom det är viktigt för att skapa en trygg atmosfär.

Crang och Cook menar att utmaningen i en intervjusituation är att skapa en avslappnad situation där intervjupersonen inte känner sig förhörd eller upplever ett tvång att för undersökningen ”ge rätt svar” (Crang, Cook, 53). Några av intervjupersonerna ställde frågan om det svarat ”rätt”, och menade då rätt i meningen om jag fått svar på min fråga. Eftersom det i den meningen inte finns några rätta svar uppmuntrade jag intervjupersonerna att berätta utifrån deras egna tolkningar och associationer till frågorna som ställdes.

Johannessen och Tufte påpekar att intervjuaren alltid påverkar informantens svar. Saker som påverkar är relationen mellan intervjuare och intervjuperson där exempelvis utseende och uppträdande kan skapa antingen närhet eller avstånd (Johannessen, Tufte, 2002, 98). Eftersom samtliga intervjupersoner kommer från min egen yrkesbakgrund har vi många gemensamma nämnare vilket medförde att det var lätt att skapa närhet i intervjusituationen. Bakgrund såsom utbildning, ålder och uppväxtförhållanden är också relativt samstämmiga varför kontexten som vi samtalar i är bekant för samtliga.

Denna samstämmighet bidrar såklart även i motsatt håll, det vill säga att svaren från intervjupersonerna kan förväntas stämma jämförelsevis väl med mina egna tankar.

Hade exempelvis samma frågor ställts till ungdomar eller personer med annan kulturell bakgrund torde svaren blivit annorlunda. Denna medvetenhet behöver finnas med i analysen. Gemensamt för alla intervjupersoner är också att deras arbetsuppgifter kräver en hög grad av social kompetens och kommunikation. Givetvis påverkar det utfallet i en viss riktning.

Gillham menar att hålla igång berättandet är en intervjuares främsta uppgift, något man gör genom att ställa frågor, men för många frågor kan också störa flödet hos intervjupersonens berättande så en balanserad avvägning i detta är viktigt (Gillham, 2005, 82).

För att i möjligaste mån underlätta intervjupersonernas berättande har de uppmuntrats till att utveckla sina svar och utgå ifrån deras egna tolkningar och upplevelser. Jag har i möjligaste mån försökt undvika att styra intervjuerna i olika riktningar men är väl medveten om det omöjliga i det då det är genom min egen kunskap, förförståelse, intressen och erfarenheter jag formulerat intervjufrågorna och samt följdfrågor.

3.6 Transkribering

Samtliga intervjuer har spelats in med mobiltelefon och applikationen Voice Record och därefter transkriberats ord för ord.

Sjöberg, Wästerfors menar i sin bok, *Uppdrag forskning*, att värdet av inspelade intervjuer ej går att underskatta. Det är det inspelade materialet som garanterar att det är intervjupersonens perspektiv och tolkningar som utgör datan, inte forskarens grova sammanfattningar (Sjöberg, Wästerfors 2008, 172)

Häri ligger utmaningen, att distansera sig från sin egen förförståelse och förutfattade antaganden. Jag upplever att i arbetet med transkriberingen blev det tydligt att jag förflyttade mig från mina egna antaganden och svar till att fokusera på vad intervjupersonerna *verkligen* sagt och därmed fick mitt material nya dimensioner att analysera.

Samtliga intervjuer är utskrivna ord för ord. Pauser har markerats med ... och om intervjupersonen skrattat, suckat eller liknande har jag skrivit det som ex (skratt) efter.

När jag sedan i själva analysen återger citat eller utdrag från intervjuerna har redigering av texten från tal, till skriftspråk, skett. Innehållet är densamma, det vill säga att själva det substantiella är oförändrat. Precis som Gillham poängterar är syftet endast att göra texten lättläst vilket inneburit att jag till exempel plockat bort upprepningar, ändrat lite i formuleringar för att förenkla själva läsbarheten, hoppat över utfyllnadsord med mera (Gillham, 2005, 173).

4. REDOVISNING OCH ANALYS

I detta avsnitt kommer empirin presenteras och analyseras med hjälp av teori och de olika begrepp som redogjorts för.

Därefter kommer frågeställningarna besvaras; Om hypotesen, att känslor är lägre värderat än logik/rationalitet i vårt moderna svenska samhälle.

- *Hur påverkar det då arbetstagarens sätt att tala om, eller bete sig, när de känner osäkerhet?*
- *Inom vilka områden är det okej att visa sig osäker och inom vilka områden undviker man det?*

4.1 Egenskaper, normer och värden på arbetsplatsen

Som en del i synliggörandet av normer och värden som gäller på arbetsplatsen ställdes frågan vilka egenskaper och kunskaper som behövdes på arbetsplatsen eller för arbetsuppgiften. För samtliga yrken krävs en formell kompetens men förutom den finns det egenskaper och kunskap som inte är något man erhåller i utbildning. Jag har valt att se på egenskaper som en del av det normskapande system arbetstagaren ingår i. Det vill säga att de egenskaper som uppskattas och efterfrågas på arbetsplatsen också fungerar normativt, precis som formella och informella regler gör.

Att vara lyhörd, kunna lyssna och vara flexibel är egenskaper som lyftes fram som viktiga hos nästan alla intervjupersoner. Även nyfikenhet och driv samt en vilja att lära sig och ta ansvar.

”Egenskaper är ju att man har stor flexibilitet..man behöver också känna sig trygg i att fatta beslut..landa i att man har den befogenheten inom vissa ramar..att inte behöva bolla tillbaka eftersom vi finns på olika orter” (IP1)

IP 1 lyfter fram vikten av att kunna vara anpassningsbar och också att ta ansvar..att man som medarbetare förväntas ta egna beslut utan att behöva återkoppla eller fråga någon annan.

”Relationsskapande mot alla på arbetsplatsen..mot medarbetaren..och eleverna, kommunikation är viktig (IP 7).

”Egenskaper för arbetsuppgiften..jag måste vara en god lyssnare, måste kunna informera på ett bra sätt och inge förtroende..både hos arbetssökande och arbetsgivare. Jag behöver också vara en god lyssnare gentemot kollegorna, vi jobbar ju i ett team..hjälp varandra” (IP3)

”Så om vi pratar kompetenser och förmågor..vi brukar nog anställa de som har rätt attityd..vad nu det kan vara..men det kan vara inställning, vilja och driv.. att man vill utveckla och utvecklas (IP 6)

Både IP 7 och 3 tar upp vikten av en god kommunikation till sina kollegor och elever. Både att lyssna, bygga relationer och kunna informera på ett bra sätt är viktiga aspekter för att uppnå goda relationer. IP 3 berättar också att det är viktigt att inge förtroende hos arbetsökanden och hos arbetsgivare. På IP 6s arbetsplats är rätt inställning, driftighet och vilja att utveckla och utvecklas värden som lyfts fram. För att återkoppla till Weber så menade han att det fanns behov av mera produktiva arbetare och att de hade en dedikation till arbetet i sig. Denna arbetsnorm synliggörs i svaren hos alla intervjupersoner, samtliga beskriver ansvar, engagemang och en villighet att bidra till arbetsplatsens bästa (Weber; 1934). Nedan är tre ytterligare exempel på denna arbetsnorm.

”Man ska ha ett högt ansvar för det man gör..ansvara för det man säljer in...man ska ansvara för företaget man representerar..tänka på företagets bästa..kundernas bästa..hela tiden..så man skapar ett förtroende” (IP 5).

”Kulturen präglas nog av att man förväntas att lägga rätt så mycket tid att jobba ganska hårt..vi premierar nog sådana som jobbar hårt, lägger mycket tid på jobbet, driver saker, tar ansvar..och är lojal mot bolaget. Att man alltid gör sitt bästa skulle jag säga..men behöver inte göra bäst..men alltid sitt bästa” (IP 6)

”Oj, vad svårt..men som arbetsförmedlare förväntas du ju kunna ha en grundkunskap vad gäller egentligen alla program..allt vi har att erbjuda..man förväntar sig att jag ska kunna utföra mitt jobb som det står i handboken..i handläggarstödet..ja det förväntar man sig att man ska göra för att vara en god medarbetare” (IP 3).

Weber poängterade att det kapitalistiska systemet behövde arbetarens hängivenhet till ”yrket” och till att tjäna pengar och menade att de arbetare som inte förstod vikten av detta inte hade någon plats i det kapitalistiska samhället (Weber, 1934). I vårt moderna yrkesliv är denna hängivenhet något som anammats och tas för given. I svaren ovan påvisar alla tre intervjupersonerna en solidaritet till sin arbetsgivare. Det beskrivs som ”att tänka på företagets bästa”, ”att vara lojal mot företaget” eller att vara en ”god medarbetare”. IP3 hänvisar till handläggarstödet som är en nedskrivna instruktion med tydliga hänvisningar till hur arbetet ska utföras.

4.2 Trygghet

Såsom Scheff använt emotionerna skam och stolthet för att beskriva hur mänskliga relationer kan vara olika starka beroende på om de baseras på det ena eller det andra. På samma sätt har jag använt begreppet trygghet tillsammans med otrygghet/osäkerhet. Många gånger synliggörs fenomen först i

kontrast till något annat. Tanken är att vad som uppfattas som osäkerhet också kan förstås genom att se *vad* som skapar trygghet. I detta avsnitt kommer exempel från olika situationer eller sammanhang där intervjupersonerna uppger att de känner trygghet. Gemensamt för alla intervjupersoner är att de känner sig trygga med arbetsuppgifter som de utfört under lång tid. Att ha arbetat länge inom en profession eller på en viss arbetsplats gör också att de upplever säkerhet.

”Ja, tryggheten är ju att jag har erfarenheten..jag har ju arbetat i så himla många år..med många olika varugrupper, kundgrupper, inom olika sektorer, segment.... alltifrån små kunder till stora företag där man gör affärer med VD:n..man känner tryggheten så..att man varit med länge..hur man ska ta folk och så vidare..” (IP 5).

Vidare beskriver samme intervjuperson som precis bytt arbetsplats, dock inte arbetsuppgifter, hur de nya kollegorna finns tillgängliga som stöd i det nya.

”Vi är ganska tigha..även fast jag är ny..men jag har snabbt kommit in i gruppen och det är en bra gruppdynamik...mycket pepp...mycket feedback..Vi har en Whats Up grupp där man kan...om man är ute och kommer på något bra..så skickar man upp ett foto..eller kommenterar..så får hela gruppen..liksom pepp eller feedback” (IP 5).

Intervjupersonen arbetar som säljare i eget distrikt vilket betyder att kollegorna avståndsmässigt är långt ifrån. Men att skapa närhet och samarbete med kollegorna på detta sätt trots avstånd skapar goda relationer uppger IP 5.

En annan intervjuperson förklarar att hon känner sig 100% trygg med sin chef och upplever att chefen känner samma tillit tillbaka. Som svar på frågan vad en bra relation är säger hon;

”Ja men det är både yrkesmässigt och till mig som person..så har vi en bra relation...alltså jag känner att hon är intresserad av mig..vi är inga främlingar.. en öppenhet skulle jag säga..vi kan prata om allt mellan himmel och jord” (IP 4).

Vidare förklarar hon att samma öppenhet är något som hon eftersträvar med sin personal.

”För mig är det väldigt viktig att alla ska känna sig välkomna..alla ska känna sig trygga..alla ska må bra..och mår man inte bra så vet de att jag kommer ta upp det till ytan och göra någonting åt det...vi går inte och håller inne på någonting...det för inget gott med sig...det blir bara negativitet..och negativitet skapar att man inte tycker det är roligt att komma till sin arbetsplats.. På sin arbetsplats spenderar man så mycket tid så där ska man baske mig känna sig trygg och vara glad!” (IP 4).

Intervjuperson 3 beskriver hur hennes kollegor är när hon känner sig trygg i relationen till dem

”Det är ju de som är öppna..alltså vi är öppna..att vi pratar med varandra..vi skrattar...vi tar upp problem...vi kan gråta tillsammans..det är högt och lågt/.. / ..ibland upplever jag att folk är så otroligt finkänsliga..att man inte vågar prata om saker och ting..alltså man kan prata om allting..det beror bara på *hur* man pratar” (IP 3).

Intervjupersonerna poängterar att när man är öppna med varandra och kan samtala om både sådant som är roligt som utmanande, att lösa problem tillsammans och lyfta saker till ytan bidrar till en trygg atmosfär och till trygghet i relationerna. Tryggheten intervjupersonerna uppger kan förklaras på samma sätt som Scheff använder emotionen stolthet och menar att den skapar stabila och starka sociala band mellan individer. När det sociala bandet är starkt använder Scheff begreppet samhörighet (Scheff, 2016). När intervjupersonerna upplever trygghet till en kollega utvecklas därmed relationer som ger utrymme för ett spektrum av olika känslor. Den tryggheten skapar närhet och överensstämmer väl med Scheffs teori om samhörighet.

För att också återkoppla till Illouz som satt strålkastaren på det terapeutiska samtalet. Det beskrivs som förmågan att skapa struktur och ordning i det egna samtalet, att analysera och byta perspektiv och därmed lösa problem. Särskilt hos IP 4 blir det tydligt då hon poängterar att hon *kommer* lyfta eventuella problem och jobba för att hitta lösningar. Hon uppvisar en övertygelse att en lösning *kommer* hittas och denna övertygelse tänker jag hör samman med en hos henne hög EQ, emotionell kompetens (Illouz, 2007).

4.3 Osäkerhet

Vidare till emotionen osäkerhet och dess närliggande känslor. I detta avsnitt presenteras exempel på olika aspekter av osäkerhet med utgångspunkt från intervjupersonernas tankegångar och upplevelser.

Enligt Scheff är skam något som uppstår när det sociala bandet hotas. Han menar också att skam aktiveras *hur litet hotet än är* gentemot den sociala relationen. Människor upplever emotionen skam bara ibland, däremot finns rädslan *att uppleva* den ständigt närvarande. Rädslan för att uppleva skam gör att vi konstant anpassar vårt beteende utifrån det (Scheff, 1997; Scheff 2016).

Osäkerhet blir precis som skam något som reglerar människors beteenden. Jag vill säga att osäkerhet är en emotion som hör till samma spektra som skam. Osäkerhet kan göra att vi undviker att göra eller säga saker som vi egentligen skulle vilja eller anser. I alla fall är upplevelsen av osäkerhet något som ibland hålls inom en individ, något vi väljer att inte visa upp i vissa situationer. Nedan ges exempel från intervjupersonernas upplevelser av osäkerhet.

”När man hamnar i en situation då man ska prestera inför en grupp..är kanske 10 gånger av 10 kopplat till osäkerhet/..jag tror det är kopplat till prestationen och att i de situationerna känner man ett krav på prestation..ett krav på en prestation som ska utvärderas/..och en rädsla att den inte ska godkännas..”(IP 1)

”Så vad är en bra respektive dålig presentation utifrån det?” (Min fråga)

”En bra presentation är när jag känner att jag kan skapa ett band..att jag känner att jag får kontakt med personerna..och att jag lyckas framföra mitt budskap..och en dålig presentation är ju motsatsen” (IP 1).

”Osäker..ja då handlar det mycket om det här med kompetensen..när man är inne på områden där man inte är superkompetent..men där jag ändå förväntas ha åsikter och uppfattningar...eller i sammanhang där jag ska prata och presentera men inte hunnit förbereda mig nog mycket” (IP 6).

Att stå inför en grupp människor och bedömas är tillfällen som kan skapa otrygghet. Denna osäkerhet kan återkopplas till en undermedveten rädsla om risken att stängas ute från social samhörighet. Att som social varelse skärskådas av andra kan vara ett exempel på att hot mot det sociala bandet föreligger (Scheff, 1997; Scheff, 2016). Det är en situation där man kan få frågor som man inte vet svaren på och det sätter en i en utsatt position, något som intervjuperson 6 uttrycker såhär.

”I de fall då chefen trycker på..när man är i de situationerna..att man inte är riktigt påläst..eller otrygg..och han förstår det och fortfarande faktiskt trycker på ...kanske vill markera...då känner jag mig otrygg” (IP 6).

På samma sätt som begreppet samhörighet använts för att beskriva närhet i relationer använder Scheff fränkoppling när han beskriver hot mot den sociala relationen. I exemplet ovan kan hot mot det sociala bandet ge känslan av otrygghet /Scheff, 2016).

Vid frågan på om det är okej att visa osäkerhet på arbetsplatsen uppger samtliga intervjupersoner att det absolut är det vad gäller att inte ha svar i sakfrågor. På olika sätt berättar alla att det inte är några problem att berätta att man inte har svar på frågor, att säga att man inte vet utan behöver kolla upp och återkomma. Det är en helt accepterad form av att visa sig osäker. Däremot finns det en annan slags osäkerhet som IP 6 påvisar i följande resonemang.

”Ja, beroende på..i sakfrågor – JA! ”Just det här kan jag inte...det här måste jag få titta vidare på..det här ska jag kolla upp”..då känner jag inte att jag måste ha alla svaren..så där kan jag absolut visa att jag känner mig otrygg liksom..men när det gäller det här med kultur och normer..det man inte kan ta på riktigt...där visar jag väl inte direkt...där bär jag nog mycket själv tror jag..inte så att jag går och visar

och pratar nej...jag analyserar nog mycket själv..tar in mycket..så den otryggheten visar jag nog inte så mycket...jag tycker det är viktigt i min roll att inte visa det heller alla gånger” (IP 6).

Med detta resonemang sätter intervjupersonen ord på att det är en skillnad i att känna sig otrygg i att inte kunna svara på sakfrågor och att känna sig osäker när det kommer till normer och sociala beteenden. Att inte kunna svara på rak arm är inte något som behöver döljas utan det är något som kan påtalas rakt ut. Däremot osäkerhet som kopplas till arbetskultur, normer, att uppleva osäkerhet i sociala interaktioner, det är något som hellre härbärgeras inombords.

Intervjuperson 3 reflekterar också kring den typen av osäkerhet

”Jag kan bli osäker i situationer när man diskuterar saker och folk..hugger på varandra..då kan jag bli osäker och bli jäkligt tyst.. /../ osäker kan jag också bli med folk som aldrig kan vara allvarliga /../ även om det är bra med humor men alltså man måste ha någon botten någonstans /../ då blir man verkligen så...man vet inte var man har en sådan person riktigt” (IP 3).

”- Är det det som skapar osäkerheten då? ” (Min fråga)

”Ja! Att man inte riktigt vet...vem är den här personen? Vad tycker personen egentligen? Och när man inte vet det då blir man osäker..och då ger man inte av sig själv heller.. för då går det ju lite i klinch” (IP 3).

Tydligt hos alla intervjupersonerna är att när kollegorna är öppna, tillmötesgående, sociala och förutsägbara upplever de trygghet både med individerna och arbetsplatsen. Är däremot kollegorna oförutsägbara och svåra att veta var man har dem så bäddar det för otrygghet och osäkerhet. För att relationerna med kollegorna ska vara stabila och trygga behövs en förutsägbarhet hos individerna. Man behöver veta var man har varandra för att våga ge och ta i relationsskapandet. När osäkerhet finns med i interaktionen kollegor emellan kan man med Scheffs terminologi förklara det som att det sociala bandet hotas (Scheff, 1997).

4.4 Osynlig osäkerhet

Även om intervjupersonerna ovan beskriver några situationer då de upplever osäkerhet uppgav de flesta av intervjupersonerna på *direkta frågor* om egen osäkerhet i förstone nekande till att uppleva det. I alla fall inte i någon nämnvärd utsträckning. Däremot kunde de uppge flera situationer och reflektioner kring osäkerhet då de beskrev vad som skapade trygghet. De beskrev alltså trygghet genom att ge exempel då de *inte* upplevde trygghet.

För att återkoppla till Scheff säger han att i dagens samhälle pratar vi mycket om tankar och

uppfattningar men lite om *känslor* och *relationer*. Vidare poängterar han att det finns en omedvetenhet hos människan, hur pass sociala vi faktiskt är. Människan förhåller sig och reglerar sina beteenden *betydligt* mera till andra än vad hon tillnärmelsevis förstår. Omedvetenheten kring det medför svårigheter att studera människors emotioner och relationer. Skam och dess närliggande emotioner är tabu i moderna samhällen. Eftersom det är skamligt att känna skam är det något människor inte vill kännas vid eller lägga märke till (Scheff, 2016).

Med det i åtanke går det att förstå att emotionen osäkerhet blev synlig först när intervjupersonerna fokuserade på vad som gjorde dem trygga. På samma sätt som människan försöker hålla skam ifrån sig, på samma vis ser vi hur osäkerhet låg fördold hos intervjupersonerna. Möjligen är det särskilt tydligt i yrkesrollen då det finns förväntan på en professionalitet, att hålla känslorna i styr och vara en kompetent medarbetare. Det finns regler för hur mycket och vilka känslor som är okej att visa på arbetsplatsen. Osäkerhet får visas och påtalas när det handlar om att inte ha all fakta eller kunnande i frågor på stående fot. Exempel på osäkerhet som kopplas till dem själva är däremot inte lika tydliga hos intervjupersonerna, något som visas tydligare i exemplen nedan.

4.5 Egen och andras osäkerhet

Vid frågan på om intervjupersonerna upplever att det är okej att visa osäkerhet, sårbarhet och otrygghet på arbetsplatsen svarade alla utom en person jakande på det.. Exempel på vilka emotioner som är okej att visa, respektive vilka som inte är det lyfts också fram i svaren nedan.

”Ja, men det är det.. man kan visa rubb och stubb..ja, så är det faktiskt!.. Definitivt” (IP 5).

”Man SKA visa sig sårbar../ jag tycker det är okej att skrika..men man får skrika där ingen tar illa vid sig...jag tycker det är okej att gråta...det är jätteokej att skratta...det är okej att vara deppig...det är okej att visa alla känslor utom att ta till fysiskt våld eller vara vass i munnen...det accepteras inte!” (IP 4).

”Jag upplever att man kan visa osäkerhet..jag menar vi är ju en grupp humanister som jobbar tillsammans..vi är ju där för att vi tycker om människor, vi jobbar med människor..det hör ju till (att känna osäkerhet, mitt förtydligande)/../ Men alltså man kan ju inte gå omkring och skälla ut folk..för sånt kan ju också vara en osäkerhet i grunden...att man blir förbannad och skäller ut någon...det gör man ju inte...det är inte okej!” (IP 3).

Noterbart är dock att när intervjupersonerna övertygande säger att det är okej att visa osäkerhet ger de exempel med indefinita pronomen, det vill säga genom att använda ordet *man* i beskrivningarna.

Genom att använda ordet *man* syftar det tillbaka på något obestämt, något ogreppbart, det är oklart vilka dessa *man* innefattar. Frågan öppnar sig om arbetstagarna och deras kollegor uppvisar osäkerhet som de beskriver eller om det mera handlar om en idé eller tanke att det är okej? Detta sätt att prata om osäkerhet vill jag koppla samman till Scheffs iakttagande om skams osynlighet i moderna samhällen. Scheff refererar till flertalet studier om skam eller närliggande emotioner där alla pekar på att dessa emotioner ligger under ytan, i det fördolda, om än väsentligen styrande för våra beteenden. Känslor som ligger nära skam är; att känna sig sårad, blyghet, att vara obekvämt, känna sig besvärad, egendomlig, nedstämd och så vidare (Scheff, 2016).

Intervjupersonernas sätt att prata om osäkerhet med ett distanserat språk, i *man*-form skulle kunna förklaras med att skam och närliggande emotioner, är något människor generellt skäms för att visa upp eller tala om att de upplever. Att lägga det utanför sig själv på detta sätt gör att det är enklare att prata om och exemplifiera.

Intervjuperson 7 berättar däremot om en specifik händelse där han upplevde en känsla av att vara värdelös.

”Absolut, det är inga bekymmer..alltså det har jag gjort ofta..ett exempel.. inför juluppehållet.. arbetsplatsen skulle flytta.. jag var sjukskriven..och jag var väldigt öppen i hur jag mår..frågade hur de kände och tyckte (personalgruppen)..så frågade de ..men hur känner du? Och då bara sade jag...jag känner mig totalt värdelös..känner mig som ny på jobbet” (IP 7).

Han har varit sjukskriven för utmattning och berättar vidare i intervjun att det tvingade honom att öppet tala om hur han mårde, det var en förutsättning för att må bättre. Möjligen gör det att när man ställs inför situationer som påverkar en massivt, då varken orkar eller prioriterar man att hålla distans till känslor av sårbarhet och osäkerhet.

4.6 Manligt beteende som skapare av osäkerhet

Tre av intervjupersonerna tar upp exempel på en typ av jargong som skapar osäkerhet och som enligt deras uppfattning återfinns i större utsträckning bland män än hos kvinnor.

”I en grupp av män blir det väldigt sällan frågor som - Vad tror ni om det här? Utan det blir mera att – ”Så här upplever jag världen och så här upplever jag världen” Det är ingen som ställer en öppen fråga...som -Vad tror ni?...och då blir det ju aldrig samtal ././ det är någonting med manligt och kvinnligt.. om vi ska prata om normer och sårbarhet././det blir inget samarbete..utan det blir göra..alla gör.. även om hela verksamheten fungerar så visst är det samarbete..men det är inte ett mellanmänniskt samarbete på det viset att man kan bli bekräftad och stödja

varandra/./ en grabbig jargong som jag är ganska trött på och som jag stött på ofta...mera att man skojar *om* varandra än att prata om hur man egentligen tycker om saker/./man kan skoja om problem men inte *prata* om dem (IP 2).

Scheff refererar till en studie gjord under 70-talet där man studerat hur pojkar respektive flickor kommunicerar. Där såg man att pojkar i större utsträckning än flickor talade nedsättande till varandra och mera i termer av kommandon. Flickor hade ett mera respektfullt sätt att tala till varandra i alla fall ansikte mot ansikte. Man såg att flickor hade ett större vi-fokus medan pojkarna var mera jag-fokuserade (Scheff, 1997).

Intervjuperson 1 nedan, beskriver en typ av män som hon upplever osäkerhet inför. Hon poängterar också en extra gång att det endast är i jobbsituationer och inte som privatperson hon upplever den osäkerheten.

”De sänder ut makt..ja så är det..makt och dominans...det där klassiska..yvig kroppsspråk..de tar stor plats..kanske kommer lite för nära när man hälsar.. alltså tar utrymme som man inte känner att man gett tillåtelse till..men det kan vara oavsett bakgrund för det finns både hos någon som är lägre utbildad..som hos en VD med 20-års utbildning” (IP 1).

Intervjuperson 5 beskriver en tidigare arbetsplats där den manlige chefen styrde personalgruppen genom att sätta skräck i dem. Han kunde skälla ut personal, kalla dem vid namn, favorisera vissa. Det gjorde att man hade en hög personalomsättning där eftersom folk valde att sluta på grund av den dåliga arbetsmiljön. IP 5 hade också exempel från ännu en annan arbetsplats som fungerade på liknande sätt. Jag ställde därför frågan om intervjupersonen såg någon skillnad mellan kön vad gäller sådana beteenden.

”Jag tror nog det är mera killar...gubbar..jag har i alla fall aldrig upplevt några kvinnor som varit så..givetvis beror det såklart på ././ det är nog de här lite mindre privatägda företagen...för på det större...där går det ju inte...där har man ofta en norm för hur man ska vara...hur man ska behandla sina anställda..sina medarbetare” (IP 5).

Denna manliga jargong och beteenden kan återkopplas till Liljas studie som påvisade typiska manliga beteenden. Hon menade att män visst är emotionella men att de använder känslor strategiskt. De kan både brusa upp men också visa upp en lugn och samlad fasad för att inte tappa makten (Lilja, 2010).

Men likväl som tre intervjupersoner såg en skillnad mellan kön likväl gjorde de fyra övriga det inte så möjligen har det mera att göra med vilken typ av arbetskultur som fått frodas på olika

arbetsplatser. Här kanske vilken bransch man befunnit sig, utbildningslängd hos anställda, manligt eller kvinnodominerade yrken spelat större roll än enbart könstillhörighet.

Intressant att notera är dock att ingenstans i intervjuerna har det refererats till något typiskt kvinnligt beteende som kan förbindas med upplevelser av osäkerhet hos intervjupersonerna. Om igen kan koppling göras till Liljas studie som påtalade att kvinnor inte sågs som hot mot männen eftersom de mestadels befann sig i hemmet eller i andra branscher. Kvinnorna förpassades till marginalen och männen hade tolkningsföreträde på yrkesfältet (Lilja, 2010).

Istället för att tala om könsspecifika beteenden är det rimligare att anta att kvinnor anammat typiskt manliga beteenden på arbetsplatserna. Historiskt är arbetslivet männens arena och när kvinnorna började yrkesarbeta var normer för beteenden redan stipulerade av männen.

4.7 Den emotionella nutiden

Illouz pekar på att vårt moderna samhälle är intensivt emotionellt i motsats till det allmänt vedertagna antagandet att det byråkratiska samhället är a-emotionellt (Illouz, 2007). I samtal med intervjupersonerna ställdes frågan om det är okej att visa sig osäker på arbetsplatsen och det var samtliga helt överens om att det var. Lika jakande var de till att känslor är välkomnade på arbetsplatsen. Precis som Illouz visar så har en förändring skett inom arbetslivet och en förflyttning har skett från de hårda förmännens tid till ett mjukare ledarskap som präglar arbetstagarnas relationer och förhållningssätt till varandra (Illouz, 2007). Intervjupersonerna talar mycket om vikten av goda relationer, att hjälpas åt, samarbeta, kunna stödja varandra när problem uppstår. Det finns en villighet och önskan att odla goda relationer på arbetsplatsen. Samtliga intervjupersoner är mycket socialt kompetenta och kommunikativa och behärskar med lätthet det Illouz menar vuxit fram i vårt moderna samhälle, den terapeutiska självhjälpsmodellen. De har en hög förmåga till självanalys, ett reflekterande förhållningssätt och beskriver saker från olika perspektiv för att exemplifiera och belysa sina resonemang och upplevelser.

Men precis som Scheff belyser, att vi undviker skam eftersom det är skamligt med skam i vårt moderna samhälle (Scheff, 2016). Detta undvikande sker på ett omedvetet plan och på liknande sätt kan intervjupersonerna vara omedvetna om många situationer då de upplever osäkerhet och hur de parerar den känslan. Osäkerhet är en emotion som är okej att visa och känna på arbetsplatsen men bara *inom vissa ramar*.

5. SLUTDISKUSSION

Syftet med uppsatsen är att, skapa en djupare sociologisk förståelse kring hur normer, värderingar och antaganden om känslor som ger osäkerhet, påverkar arbetstagarens sätt att dels tala om, dels bete sig på sin arbetsplats.

Om vi antar hypotesen, att känslor är lägre värderat än logik/rationalitet i vårt moderna svenska samhälle.

- *Hur påverkar det då arbetstagarens sätt att tala om, eller bete sig, när de känner osäkerhet?*
- *Inom vilka områden är det okej att visa sig osäker och inom vilka områden undviker man det?*

Undersökningen har gjorts med en kvalitativ ansats med sju stycken semistrukturerade intervjuer kring temat osäkerhet. Fyra kvinnor och tre män i åldersspannet 34-58 år har ingått i studien.

Intervjupersonerna är en relativt homogen grupp där samtliga arbetar i roller där god kommunikation och en hög social förmåga är av yttersta vikt. De uppvisade en stor samstämmighet i resonemang och reflektioner kring de olika frågorna i intervjuerna.

Inom arbetslivet råder normer och värderingar kring hur man ska vara på arbetsplatsen och i sin yrkesroll för att vara en god medarbetare. Dessa normer är till stor del sprungna ur det industriella samhället och i framväxten av det kapitalistiska samhället premierades egenskaper som målfokus, rationalitet och en ny slags arbetsmoral utvecklades. Att uppfattas som bra medarbetare är viktigt för samtliga intervjupersoner och de uppvisade både lojalitet och engagemang för sina arbetsuppgifter och arbetsplats i samtalen.

Emellertid är det också tydligt hur emotioner och känslor har stort utrymme för intervjupersonerna i deras yrkesroller. De är reflektiva och analyserande kring både egna samt kollegors beteenden, tankar och känslor. Illouz emotionella samhälle som enligt henne är synligt inom alla områden i dag är i högsta grad synligt också på intervjupersonernas arbetsplatser. Det förstås i intervjuerna att det finns en hög medvetenhet och kunskap kring känslor, beteenden, relationell påverkan hos alla intervjupersoner.

Intervjupersonerna var alla eniga om att osäkerhet är någonting som det är helt okej att känna och tala om på arbetsplatsen. I första hand handlade det om osäkerhet kopplade till *sakfrågor* såsom att inte ha nog med kunskap i någon fråga eller hur en arbetsuppgift ska lösas. Det talade de om utan

tveksamheter och flera av intervjupersonerna refererade till att man bara kunde återkomma i frågan, om tveksamheter fanns.

Att uppge andra situationer där intervjupersonerna upplevde osäkerhet var däremot inte lika tydliga för dem. Flera av intervjupersonerna svarade nekande på den direkta frågan om de upplevde sig osäkra på arbetsplatsen. Däremot uppgav de flera olika exempel på osäkerhet när de ville förklara i vilka situationer de upplevde trygghet. De förklarade alltså sin trygghet i motsats till när de upplevde osäkerhet. Det skulle kunna förklaras med samma metodik som Scheff, nämligen att skam och då i denna studie istället osäkerhet, är en emotion som ligger under ytan och inte gärna vill kännas igen av människor i dagens moderna samhällen.

Ett annat exempel på denna osynlighet är att när de svarade jakande på om det är okej att vara osäker på arbetsplatsen gav fem av dem exempel på det genom att använda indefinita pronomen. Istället för att ge specifika exempel utifrån dem själva eller kollegor, gav de exempel i allmänna ordalag och i *man*-form; ”Absolut, man får visa sig osäker på min arbetsplats”, ”Alla känslor, rubb och stubb får man visa”. Det kan tolkas som en distansering till emotioner där de upplever sårbarhet, osäkerhet, otrygghet. Men precis som Scheff påtalar verkar detta ske på ett omedvetet plan.

Vanan att dela med sig av *tankar* och *reflektioner* gör att människan i det moderna samhället kan förledas att tro att hon delar med sig och visar sina känslor när hon i själva verket delar med sig om sina *tankar* om känslor.

Det finns en acceptans för osäkerhet och otrygghet hos både dem själva samt kollegorna även om känslouttrycken bör vara inom vissa ramar. För mycket ilska och för kraftfulla känslouttryck är inte acceptabelt.

5.1 Vidare studier

Under arbetets gång synliggjordes att intervjupersonerna var helt överens om att det är okej att visa och känna osäkerhet på arbetsplatsen men på den direkta frågan om de själva upplevde osäkerhet på arbetsplatsen svarade de antingen nekande till det eller i alla fall tvekan.

När de däremot uppmanades att beskriva trygga situationer och relationer uppgav de flera exempel på situationer eller relationer/personligheter som väckte deras osäkerhet. De exemplifierade alltså trygghet genom att påvisa motsatsen, det vill säga när de upplevde osäkerhet.

Här verkar finnas en slags blind fläck hos intervjupersonerna som väckte nyfikenheten för vidare studier kring detta. Hur kommer det sig att intervjupersonerna på direkta frågor om egen osäkerhet svarade tvekande och/eller nekande men vid frågor om trygghet uppgav flera situationer då de upplevde osäkerhet? Vad ligger bakom det?

Referenser

- Angelöw, Bosse; Jonsson, Thom. 1990. *Introduktion till Socialpsykologi*, Lund: Studentlitteratur
- Asplund, Johan. 1987. *Det sociala livets elementära former*, Göteborg: Bokförlaget Korpen
- Crang, Mike; Cook Ian. 2007. *Doing Ethnographies*. London: SAGE Publications inc
- Dahlgren, Lars; Starrin, Bengt. 2004, *Emotioner, vardagsliv och samhälle*, Malmö: Liber
- Gillham, Bill. 2008. *Forskningsintervjun, tekniker och genomförande*, Lund: Studentlitteratur
- Gottzén, Lucas; Lögdlund, Ulrik. 2014. *Sociologins teoretiker*, Malmö: Gleerups Förlag AB
- Johannessen, Tuft. 2002. *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*, Malmö: Liber,
- Lilja, Agneta. 2010. Under den kärva ytan, Om män, arbetsliv och känslor, *Nätverket, etnologisk tidskrift*. 16:3-8. <http://natverket.etnologi.uu.se/> (Hämtad 2018-05-11).
- Scheff, Thomas. 1997. *Emotions, the social bond, and human reality*, Cambridge: University Press
- Scheff, Thomas. 2006. Toronto: Hypermasculinity and Violence as a Social system, <https://researchgate.net/publication/241461528> (Hämtad 2018-04-16).
- Scheff, Thomas J. *Shame and the social bond: A sociological theory*, Sociological Theory, Vol 18, No 1 (Mar 2000), pp 84-99, (Hämtad 2017-10-22)
- Scheff, Thomas. 2016. Shame as the master emotion: examples from pop songs, <https://researchgate.net/publication/268043722> (Hämtad 2018-04-16).
- Scheff, Thomas. 2016. The S-Word is Taboo: Shame is invisible in Modern Societies, <https://researchgate.net/publication/293191555> (Hämtad 2018-04-16).
- Sjöberg, Katarina. och Wästerfors, Per. (red.). 2008. *Uppdrag: forskning*. Malmö: Liber AB
- Parkin, Frank. 2004. *Max Weber*, London & New York: Routledge
- Illouz, Eva. 2007. *Cold Intimacies, the making of Emotional Capitalism*, Cambridge: Polity Press
- Weber, Max. 1978. *Den protestantiska etiken och kapitalismens anda*, Argos Förlag AB
- <https://www.psykologiguiden.se/psykologilexikon/?Lookup=skam%2C+skamk%C3%A4nsla>
<https://www.prevent.se/arbetsliv/artikel/lasarpanelen/2008/tillatet-att-visa-kanslor/>

Bilaga 1

Intervjuformulär

Namn

Ålder

Skolbakgrund

Yrke/Yrkesbakgrund:

1. Vilka arbetsuppgifter jobbar du med?
2. Vilka egenskaper och kunskaper är viktiga att ha för:
 - dina arbetsuppgifter?
 - på din arbetsplats?
3. Vilka normer och värdesystem tycker du präglar förväntan på din arbetsinsats där du arbetar? (både uttalade och outtalade)
4. I vilka sammanhang känner du dig *trygg* och *kompetent* på din arbetsplats? (ex möten, i samtal med chef, i samtal med medarbetare, vid presentationer etc).
5. Vilka beteenden har din chef när du känner dig *trygg* och *kompetent* på din arbetsplats?
6. Vilka beteenden har dina medarbetare när du känner dig *trygg* och *kompetent* på din arbetsplats?
7. Vilka beteenden har du när du känner *trygg* och *kompetent* på din arbetsplats?
8. Med vilka människor på din arbetsplats känner du dig trygg med? Varför? (reflektera både utifrån position och personlighet)
9. I vilka sammanhang på din arbetsplats känner du dig *osäker*? (ex möten, i samtal med chefen, i samtal med medarbetare, vid presentationer etc)
10. Vilka beteenden har din chef när du känner dig *osäker* på din arbetsplats?
11. Vilka beteenden har dina medarbetare när du känner dig *osäker* på din arbetsplats?
12. Vilka beteenden har du själv när du känner dig *osäker* på din arbetsplats?
13. Med vilka människor på din arbetsplats känner du dig *osäker* med? Varför? (reflektera både utifrån position och personlighet)
14. Upplever du att det är okej att visa sig osäker (sårbar) på din arbetsplats?
15. Vilka beteenden och känslor som du associerar till osäkerhet (sårbarhet) är **okej** att visa/tala om på din arbetsplats?
16. Vilka beteende och känslor som du associerar till osäkerhet (sårbarhet) är **inte okej** att visa/tala om på din arbetsplats?

17. Upplever du att du talar om eller visar dig osäker på din arbetsplats när du känner dig osäker/sårbar?
18. Vilka beteenden och känslor som du associerar till osäkerhet/sårbarhet undviker du att visa/tala om på din arbetsplats?
19. I de sammanhang då du undviker att visa dig/tala om, att du känner dig osäker, varför undviker du det just då tror du?
20. Vilka känslor och beteenden skulle du önska fick större utrymme på din arbetsplats? Om de fick större utrymme, vad skulle det innebära tror du?