



LUNDS
UNIVERSITET

Lunds Universitet

Sociologiska institutionen

Meningen i det meningslösa

"Jag önskar också att jag kunde spela död just nu".

Vårterminen 2019

Författare: Martin Werner

Kandidatuppsats: SOCK04

Handledare: Olle Frödin

Abstract

Writer: Martin Werner

Title: Meaning in the meaningless

Bachelor thesis: SOCK04, 15hp

Mentor: Olle Frödin

Department of Sociology, spring semester 2019

This study is a critical analysis about the meaning of labor within a Swedish consultant company. The aim of this study is to showcase, describe and evaluate employees attitudes towards their profession as a sales consultant. Therefore the study focus on identifying and analyzing the structures of meaning at the workplace, and the relationship between the employees and the organizational culture. What does it mean to be sales consultant and how does the employee identify with his/her assigned role? Where and how does the employee place work in his/ her living? By adopting ethnographic methodology, participating observation and informal conversations this study will explore the meaning of work. Through comparison against Roland Paulsens concepts of 'empty labour' and David Graebners concepts of 'bullshit jobs' the broad framing of these questions narrows and relies on that premisses. But, the ambition is to critically review predetermined conceptions and ideas in order to highlight new profound insights and knowledge. Meaning and work are both multifaceted concepts within the sociological discipline and is surrounded by notions, perceptions, opinions and cultural norms. That is why this study with great endeavor will try to delineate these notions in the light of the empirical context. Therefore the ambition isn't about seeking any universal conclusions. Rather, through ideographic method and thick descriptions the in-depth study can offer the reader possibilities to draw parallels to his/her own experiences. The main theme is the concept of meaning in relation to labour. Through analysis of hermeneutics and symbolism, questions like how and why might capture the reasons behind employees feel that working as a sales consultant is meaningless. And what significance does meaninglessness have for an employee's life?

Keywords: Structures of meaning, empty labour, bullshit jobs, organizational culture, symbolism, ethnography, positive psychology.

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte och frågeställning	5
1.4 Avgränsning och Urval	6
1.5 Utförande	8
1.6 Tidigare forskning & Teoriavsnitt	10
2. Metod	15
2.1 Min roll som observatör	16
2.2 Forskningsetiska aspekter	17
2.3 Etnografins innebörd	18
2.4 Bearbetning & Analys	18
2.5 Hermeneutisk ansats & täta beskrivningar	20
2.6 Informella samtal	21
2.7 Forskningsprocessen	22
3. Resultat & Analys	23
3.1 Beskrivning av företaget	23
3.2 Spänningarnas rum	28
3.3 När den ”meningslösa” plikten möter den ”meningsfulla” leken.	32
3.4 Säljar-jaget & den kulturella andra.	39
4 Teoretisk slutsats och sammanfattning	41
4.1 Kritisk reflektion och avslutande kommentarer	43
Referenslista	44
Bilagor	46
Observationsprotokoll 1	46
Observationsprotokoll 2	47
Observationsprotokoll 3.	49
Observationsprotokoll 4.	50
Observationsprotokoll 5.	53
Observationsprotokoll 7.	54

1. Inledning

Arbete och mening är en central fråga inom sociologin. Sedan industrialismen har arbetets betydelse för människan genomgått en rad förändringar. Arbetsideologin har en stark ställning i samhället då som nu och sättet människan upplever och skildrar arbete och dess mening på är denna uppsats intresse. Karl Marx (1818-1883) dominerade tidigt på området rörande arbetskritiken och kapitalismen som system. Begrepp som alienation och reifikation, arbetets inneboende exploatering och förfrämligande, förtingligande av människan fick genomslag inom samhällsvetenskapen. Revolution och maktdimensioner som Marx såg ligga inrotat i det kapitalistiska systemet har än idag haft inflytelserik och kunskapsgivande innebörd på vår samtid. Vi stannar vid Marx för en stund och går vidare till den här uppsatsens grundvalar. I första stycket av förorden skriver David Graeber (2018) i den omtalade boken "Bullshit Jobs: A Theory" att alla är familjära med de arbeten som för en utanförstående inte verkar göra någonting alls (Graeber, D. 2018; 11-12). Han exemplifierar med yrken som HR, konsulter, kommunikatörer, finansiella strateger m.fl. Han ställer sig frågan om dessa jobb verkligen är värdelösa och om de som erhåller dessa yrken själva är medvetna om det. Graeber fortsätter och skriver att det finns massvis av forskning som undersöker om människan är lycklig på sin arbetsplats, men ingen som faktiskt ställer sig frågan om människor känner att deras arbete har något skäl att existera i huvudtaget. Låt oss stanna vid den tanken och bejaka Roland Paulsens bok "Arbetsamhället" (2017). Paulsen fångar upp framväxten av arbetsideologin och hur synen på arbete har förändrats genom människans historia. Med hjälp av begreppet *tomt arbete* som Paulsen definierar som all betald tid människan ägnar åt annat än hennes arbetsuppgifter fångas debatten om lönarbetet och arbetskritiken, som vidare byggs på av ifrågasättande och skildrande av vår moderna tids arbetsnorm (Paulsen, R. 2017; 312). Han tar med läsaren på en resa där arbetsideologin gått från förbannelse till plikt och från plikt till rättighet. Vidare skildras arbetets stimulans, bekvämlighet och substans och slutligen diskuteras maskning, simulering och det tomma arbetets etiologi. Den här studien analyserar därmed arbete och mening. Uppsatsen kommer inte bli en recension av ovanstående. Den kommer inte heller utlova en universellt gällande generalisering över arbete och meningsbegreppet. De ovan nämnda teorierna kommer undersökas och eventuellt förkastas för att bredda förståelsen så att läsaren kan dra paralleller till egna erfarenheter av arbete och dess mening. Några rader ovan kanske du la märke till att

”konsulter” stod i kursiv. Bra, för det är nämligen *konsulter* denna uppsats kommer att undersöka

1.1 Problemformulering

Utgångspunkten för studien rör sig kring anställdas syn på sitt arbete och sin tilldelade roll. Jag vill utforska strukturerna av mening på en specifik arbetsplats och undersöka anställdas känsloliv, vilka praktiker hen (inte) ingår i och beskriva vilken mening arbetet utgör för hennes liv. Det innebär utforskande av subjektets relationer till sin arbetsplats och dess kultur. Fokus ligger på arbetets meningsskapande och adekvata praktiker; vilka aktiviteter och uppgifter skapar (inte) mening för anställda. I det avseendet blir det lämpligt att undersöka hur anställda motiveras till att utföra diverse arbetsuppgifter; vart hämtar hen driv- och inspiration ifrån? Genom denna introduktion i utforskandet av det sociala fältet skapar jag byggstenar för att vidare analysera i vilken utsträckning strukturer av mening konstrueras och reproduceras. Förhoppningen är att frambringa en djup förståelse över de anställda för att undersöka vart det meningsfulla arbetet brister och vad det har för betydelse.

1.2 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att identifiera och analysera strukturerna av mening på en arbetsplats. Därför vill jag iaktta anställda konsulter i deras egna sammanhang. Jag vill observera och delta i nära interaktion med fältmedlemmarna för att identifiera, begripa och tolka mänsklig handling i en specifik kontext (Rennstam, J. Wästerfors, D. 2015; 20). Jag är intresserad av arbetets värde och betydelse för de anställda och vilka känsloupplevelser subjekten får på sitt arbete. Det är de kulturella, symboliska uttryck för mening och arbetskritik som är det centrala temat för denna studie. För att undersöka hur meningsfullt arbete och arbetskritik manifesteras på en arbetsplats vill jag belysa anställda utifrån ett inifrånperspektiv. Hur detta ska observeras etnografiskt vilar på Clifford Geertz (1973) täta, detaljrika beskrivningar som härrör från vetenskaplig observation av partikulära mänskliga beteenden (Hylland Eriksen, T. 2000; 212). Det mänskliga beteendet beskrivs samt den kontext beteendet realiseras i för att beteendet och omgivningen ska göras begriplig för utanförstående. Arbetsplatsen ges ett påhittat namn; ”**Corporate Visionaries Consultation**” (framöver förkortas ”CVC”) för anonymitet.

Detaljrika fältanteckningar för dokumentation av subjektiva förklaringar och betydelser som tillhandahålls av anställda som bedriver beteenden ger materialet större förklaringsvärde för kunskapsproduktionen. Etnografisk observation måste förlita sig på den population som studeras genom att förstå hur fältets medlemmar kommer känna igen handlingar i förhållande till varandra och sammanhangets övergripande struktur på en viss plats och tid (Hylland Eriksen, T. 2000; 38-41). Utifrån den premissen kan undersökningen bidra till ökad och djupare förståelse om människans relation till arbete och samtidigt belysa vad som gör ett arbete meningsfullt eller meningslöst. För att uppfylla studiens syfte utgår jag från följande fråga:

* Vilka strukturer av mening kan identifieras på CVC, och hur konstrueras och uttrycks dessa?

1.4 Avgränsning och Urval

Det som kanske bäst fångar skillnad mellan kvantitativa och kvalitativa undersökningar vilar på underliggande logiker i förhållandet till urval (Patton, M, Q. 1990; 106). Det är storleken av urvalet och antalet enheter som undersöks, tekniken, tillvägagångssättet och strategier som utgör skillnaden. Oavsett skillnaderna är avsikten att fånga informationsrik data. För att uppfylla syftet med den här undersökningen krävs det avgränsning. Det är de samspelsmässiga processerna i det organisatoriska sammanhanget jag är intresserad av. Undersökningen vill analysera meningslager som finns inbäddade i- och är införstådda i anställdas samspel med verksamheten och sina kollegor. Motiven för kvalitativ forskning summeras i vad människorna gör med varandra, individens uttalanden och vad det har för betydelse för hennes arbete (Rennstam, J. Wästerfors, D 2015; 17). Arbetsplatsen jag har förfogande över blir ett försök att belysa mening enligt de faktiska omständigheterna. Det blir inte ett generaliserat meningsbegrepp som är representativt för alla andra.

1.4.1 Urval

Urval är ett stort problem för varje slag av forskning. ”Vi kan inte studera varje fall av det vi är intresserade av, och vi bör inte heller vilja det” (Becker H, S. 2008; 78). Urvalet av respondenterna gjordes efter ”opportunistisk sampling” med syfte att följa nya ”ledtrådar”

under fältarbetet för att ta vara på det oväntade (Patton, M, Q. 1990; 117). Jag vill berikas av empirisk variation och tillåta att materialinsamlingen styr forskningsfrågorna vidare. Opportunistiskt urval innebär ett anpassningsbart urval. Patton skriver att fältarbete involverar aktiva processer av beslutsfattande baserat på de möjligheter som datan erbjuder (Patton, M, Q. 1990; 114). Urvalet baseras på den information som uppenbaras först när forskarens fältarbete är igång. Då tar strategin till vara på aktiviteter som uppenbarar sig. Därmed undviker undersökningen att bli fastbunden till systematiska projektbeskrivningar eller ursprungsidéer. Detta skapar utrymme för skepticism, självständighet och en holistisk syn på det föränderliga fältet (Sjöberg, K. Wästerfors, D. 2008; 70). Opportunistiskt urval ger forskaren tiden och flexibiliteten att bearbeta fältet för att vidare bestämma vilka aktiviteter som ska undersökas, vilka människor som ska intervjuas och hur tidsplaneringen för insamlandet av datan ska fördelas (Patton, M, Q. 1990; 114). ”Den allmänna metoden för urval som man bör använda för att undvika det konventionella tänkandets effekter är helt annorlunda: den består i att maximera sannolikheten för att det udda fallet dyker upp” (Becker H, S. 2008; 97). Becker lyfter fram att allt är möjligt; inget som man kan föreställa sig är omöjligt. Vilket överensstämmer med ambitionen att ha modet att släppa fram data ur fältet som till en början verkar osammanhängande för projektets ursprungsidé. Därför har opportunistiskt urval nyttjats för att hålla fältet så öppet som möjligt. Det innebär inte att jag av strategiska medel handplockat situationer, interaktioner och personer som förstärker min teori, utan snarare har det inneburit en flexibel anpassning till vad jag som utanförstående har fått åtkomst till.

Med hänvisning till Graebers exemplifierande av yrken han karaktäriserar som nonsensarbeten väcktes mitt intresse. Intresset svarade för personliga funderingar som jag kände igen i Graebers beskrivningar. Nämligen det oförstånd jag känt när jag frågat vänner och bekanta som arbetar som konsulter i vad hen faktiskt gör på sin arbetsplats. Oförståndet stannar dock i vad konsulter arbetar med, inte om de själva finner sitt arbete som meningsfullt eller meningslöst. För vem avgör om något är nonsens eller tomt och hur kan man fastställa det på ett intersubjektivt försvarbart sätt? I den bemärkelsen förhåller jag mig kritisk och samtidigt nyfiken på både Graebers och Paulsens resonemang, och därför sökte jag mig till konsultföretag. Organisation jag har fått tillgång till är en konsultverksamhet

inom business to business med placeringsort i Skåne. Verksamheten arbetar med affärsutveckling, marknadsföring och driver försäljningsprocesser. Kontakten med företaget fick jag genom en kompis tidigare kollega. Hen arbetar nu som HR-Business Partner och det här är en okänd kontakt sedan tidigare. I det avseendet är urvalet målstyrt. Jag begränsar undersökningen till anställda konsulter på ett specifikt företag. Väl inne i fältet kommer urvalet av anställda vara anpassningsbart utefter de situationer som uppstår och de interaktioner jag får åtkomst till.

HR-ansvarig kallar vi Lisa (informant). Från första kontakt var hon tillmötesgående och nyfiken av mitt intresseområde. Detta har genomgående underlättat insamlingen av data där Lisa har tillåtit mig vara med på möten och få följa konsulternas arbetsdagar för att bedriva fältanteckningar, delta och observera. Dessutom har hon gett mig information om hur konsulterna arbetar, målet med deras arbete, prioriterade arbetsuppgifter samt de befintliga och aktiva projekt konsulterna arbetar med. Lisa har även gett mig information om vilka kompetenser konsulterna förväntas besitta och vidareutveckla. Samt en orientering om företaget i sig; verksamhetens historia, tillväxt, aspirationer, kultur och värderingar. Denna information har varit till stor hjälp för att få en bild av företaget. På grund av anonymitet utelämnas viss information för läsaren eftersom det kan avslöja vilket företaget är.

1.5 Utförande

Observation och fältanteckningar är en tolkningsprocess som syftar till att göra anspråk på många sanningar och samtidigt göra det möjligt för forskaren att se det sociala sammanhanget utifrån studieobjektets egna sociala och kulturella glasögon (Rennstam, J. Wästerfors, D. 2015; 50). Deltagande i subjektets aktiviteter på arbetet ger en närhet till hennes referenspunkter och reflektioner. Avgörande för fältarbetet blir att försöka skapa tillit och en ”erkänd” position i fältet på relativt kort tid. Om jag efter tid uppfattas som en medarbetare ökar förutsättningarna för en naturlig relation och distans mellan forskaren och subjekten. Det är viktigt att betrakta kvalitativ data som mer än bara speglingar och transportled till en social verklighet. De utgör en social verklighet i sig (Sjöberg, K. Wästerfors, D. 2008; 9). Rennstam och Wästerfors skriver att etnografiska fältanteckningar är en vanlig form av kvalitativt material och innebär att ta detaljrika noteringar om människors

handlande i den miljö och sammanhang som studeras (Rennstam, J. Wästerfors, D. 2015; 49). För att avmystifiera anteckningar som vanligtvis betraktas som privata kan skrivprocessen medvetandegöras. Då tränas forskaren i att skärpa blicken vid observationen, vilket kan förbättra och ge en fylligare etnografi.

För att nå en mångsidig bild av subjektens livsvärld kommer intervjuer utföras. Enligt Steinar Kvale (1983, 1997) är intervju ett försök att porträttera livsvärlden för att skapa uppfattning över subjektets agerande (Rennstam, J. Wästerfors, D. 2015; 28). Ambitionen för min undersökning är att intervjupersonen ska ange färdriktningen av dialogen. Detta ger plats för subjektets reflektioner och känslotillstånd. Olika aspekter kommer behandlas för att vägleda intervjupersonen i de frågeområden min undersökning vill utforska och följa upp på de angivna svaren med anpassade frågor (Rennstam, J. Wästerfors, D. 2015; 29). Vad, hur och varför kan öppna upp för detaljerade berättelser. Intervjuerna var ostrukturerade eftersom jag vill frambringa det spontana genom improvisation. Då tillåter jag överraskningar (respondenten byter spår, undviker eller vidareutvecklar en fråga) som kan berika undersökningen.

Undersökningen utgår från ett tolkande perspektiv med inriktning på meningsskapande aktiviteter och den kulturella bakgrunden till dessa. Fokus ligger på vad som sker i snarare än med den specifika organisation. Kulturen på CVC är centralt för att undersöka innebörder, definitioner och identiteter hos vederbörande anställda. För att definiera kulturbegreppet använder jag mig av Geertz koncept av kultur som ”delade meningar / shared meanings” och ”spindel nät av betydelser / webs of significance”. Geertz betonar att kulturen är social, inte personlig (Brooks, P. 2011; 11). Kultur består av ideationella, abstrakta element som delas av ett flertal människor. Geerts förklarar att den totala sammansättningen kulturella element hos en viss person aldrig är helt identisk med någon annans; varje person har sin egen kulturella idiolekt (en enskilds människas unika sätt att uttrycka sig på) som byggs upp av intryck och erfarenheter (Brooks, P. 2011; 11). Individens idiolekt är föränderligt och påverkas dialektiskt till den omgivning hen befinner sig i. Kultur betonas därav som en process snarare än som en statisk entitet, som hela tiden omkonstrueras på nytt.

1.6 Tidigare forskning & Teoriavsnitt

Arbete är ett sammansatt fenomen och människors känslor inför det kan ses som en sammanvägning av flera aspekter; lönen, arbetsuppgifternas karaktär, hur personen blir behandlad av sin chef och möjligheter till fortbildning och utveckling (Berglund, T. 2017; 456-457). Dessa aspekter gör att undersökningen behandlar den generella frågan om arbetet som individen har att ta ställning till. Tomas Berglund skriver att den enkla och självklara förklaringar till varför människor förvärvsarbetar är källan till ekonomiskt medel till försörjning (Berglund, T. 2017).

”Men arbetet har också andra betydelser för människor. Många ser arbete som en meningsfull verksamhet i sig; det som man arbetar med är intressant och engagerande. Ofta dras vi också in i det sociala sammanhang som ett företag och en organisation innebär, vilket kan få oss att känna gemenskap och lojalitet till arbetsplatsen.” (Berglund, T. 2017; 455, min fet text).

Arbete som meningsfull verksamhet i sig där anställda dras in i det sociala, kulturella sammanhang som organisationen innebär är följdriktigt undersökningens ledmotiv. Det är processen, vad som händer under arbetstid, där anställda konstruerar mening som intresserar mig. Temat är därav inte förvärvsarbetets ekonomiska, instrumentella funktion utan arbetets andra betydelser.

1.6.1 Arbetskritik

Paulsen skriver i hårda drag att tomt arbete framförallt återfinns bland kontorsanställda (Paulsen, R. 2017; 312). Tomt arbete kan förklaras som en reaktion på arbetsintensifiering av profitmaximering och effektivisering vilka han bedömer som bevis för en evig rationalisering av arbetslivet. Intensifiering berör inte alla människor. ”Många anställda är nämligen upptagna med annat. Deras främsta problem är varken att jobbet skulle vara intensivt, immateriellt eller emotionellt. De brottas med arbetets leda, en leda som uppstår ur betald sysslolöshet” (Paulsen, R. 2017; 314). Arbetets meningslösa former och irrationella drag förbises på grund av den stolthet och tröst arbetsgemenskapen vilar på; den effektiva produktionen. Sysslolöshet behöver dock inte utgöra något problem så länge den till sin form liknar arbete (Paulsen, R. 2017; 315). Graeber skriver att bilden av människan som inneboende lat och inte vill arbeta är en illusion: vi arbetar inte bara för att betala räkningar

utan även för att vi vill bidra med något meningsfullt för samhället (Graeber, D. 2017; 441). Graeber ser dock en växande kultur av arbete för arbetets skull som han likställer med en modern feodalism med religiös hängivelse, den asketiska underkastelsen till hårt arbete av dygd och heder (Graeber, D. 2018; 166). Den protestantiska arbetsmoralen och strängheten har idag landat i vad han kallar en modern variant av puritanismen (Graeber, D. 2018; 171). Paulsen skriver att den puritanska etiken; ”att arbeta för arbetets skull”, har urvattnat arbetsbegreppet och samtidigt skapat en språngbräda av pliktmoral, metodism och status. Denna process har skapat en arbetsmoral som tros kräva stränga regler, disciplin, kontroll och samtidigt uppmuntran och motivation (Paulsen, R. 2017; 60).

Den moderna puritanismens religiösa element hämtar kraft från tanken att pliktfull underkastelse till arbete under någon annans auktoritet är en form av moralisk självdisciplin som gör arbetaren till en bättre person; även i de fall när arbetet i sig är meningslöst eller nonsens (Graeber, D. 2018; 171-172). Den moderna puritanismens arbetsmoral är pervers i den utsträckningen att ledighet eller sysslolöshet betraktas som stöld av andras tid (Graeber, D. 2018; 171). Detta leder till att meningslösa arbetsuppgifter behandlas som en utmaning att övervinna, vilket lämnar personen i raseri eftersom arbetet är ordnat så att hen de facto aldrig kan vinna. ”Almost as soul destroying as being forced to work for no purpose is being forced to do nothing at all” (Graeber, D. 2018; 171). Moralerna och den spirituella skadan som uppkommer ur dessa situationer är djupa och lämnar ett ärr över människans kollektiva själ (Graeber, D. 2018; 12).

Etablerad arbetslivsforskning har visat att arbetslöshet inte bara återfinns utanför lönarbetets väggar, utan finns inbyggd i arbetslivet (Paulsen, R. 2017; 316). Tomt arbetet blir tydligare när man fördjupar sig i arbetets symbolik. Arbetet under dessa omständigheter antar symbolisk mening av mångtydiga tecken utav plikt och ansvar, förmåner och privilegier, likväl leda och olust (Paulsen, R. 2017; 321). Graeber skriver att det inte är kapitalismen i sig som producerar nonsensjobb; det är managerialistiska ideologier som genomförs i komplexa organisationer som skapar det onödiga arbetet (Graeber 2018; 155-156).

Ledarskapspositioner vars ansvarsområden är att följa-, och distribuera direktiv för att säkerställa maximering av arbetstiden och undvika minskad arbetsintensitet är vad Graeber

åsyftar. I teknologiska termer är vi kapabla att arbeta 15 timmar om veckan. Men så är inte fallet. Teknologiska underverk har istället gjort att vi figurerat nya sätt att få människan att arbeta mer. För att lösa den ekvationen har flera jobb som är ”effektivt poänglösa” skapats menar Graeber. Människan spenderar sina arbetsliv i tystnad och presterar uppgifter vi i hemlighet tror inte behövs. Detta resulterar i en situation som lämnar ett kollektivt ärr, en moralisk och spirituellt skada (Graeber 2018; 11).

I Graebers typologi av nonsensarbeten radar han upp fem kategorier. Kategorin ”Taskmasters” infaller i två subkategorier där typ 1 berör arbetare vars roll bara går ut på att tilldela jobb till andra i vetskap av att arbetet hade fungerat alldeles utmärkt utan hans ingripande (Graeber, D. 2018; 105). Den första sorten menar Graeber är värdelös, medan typ 2, vars primära roll är att övervaka- och skapa onödiga arbetssysslor för andra är den sort som skapar förbittring och skada på arbetsplatsen. Typ 2 kallas ”bullshit generators” som dels har reella uppgifter utöver rollen ”taskmaster”, men vars huvudansvar är att skapa obehövliga arbetsuppgifter, vilket gör att deras egna jobb också klassificeras som nonsensjobb (bullshit job) (Graeber, D. 2018; 106). Graeber skriver att personer inom denna typologi är mycket mindre benägna att erkänna att deras arbete är nonsens.

1.6.2 Arbetets värde

”(...) vad betyder det om man säger att ”arbete” är viktigt i ens liv? Betyder det att det är arbetet i sig som man tycker är tillfredställande, eller allt runt arbetet som exempelvis kollegor, lön, struktur, och rutin i vardagen?” (Paulsen, R. 2017; 93).

Paulsen betonar arbetets yttre värden som syftar på lön och anställningstrygghet som medel för andra mål utanför arbetslivet. Människan under den starka arbetsideologin förlorar förmågan att inse skillnaden mellan det vi har och det vi skulle kunna ha. Han åsyftar detta i begreppet relativ deprivering som är ett undandragande eller underhållande av stimulering som utgör en betydelse för människans utveckling (Paulsen, R. 2017; 82-83). Paulsen förklarar det utifrån det ”endimensionella tänkandet” som härrör ur Webers beskrivning av den moderna människan, som låst in sig i en rationell ”järnbur” (Paulsen, R. 2017; 82). Full sysselsättning har gått från att vara ett medel för välstånd, till att bli ett *mål i sig* vilket gör det

svårt för en förvärvsarbetare att föreställa sig andra alternativ. Att arbetet upplevs som tillfredsställt kan också förklaras utifrån vetenskapen att ekonomisk trygghet och social aktning försvinner för den som förlorar sitt jobb menar Paulsen.

Graden av arbetstillfredsställelse är en viktig faktor för att förstå varför individen ser arbetet som någonting mer än bara källa till försörjning. Lojaliteten mot arbetsgivaren varierar bland anställda (Bengtsson, M, Berglund, T. 2017; 455-456). Hur den känslomässiga (o)tillfredsställelsen uppkommer i mötet mellan individen och arbetet återfinns i många diskussioner inom ramen för behovsteorin (Berglund, T. 2017; 456). Behovsteorin delas in i motivationsfaktorer och värderingar. Den förstnämnda behandlar arbetets egenskaper att kunna skapa utmaningar som kan leda till uppskattning och utveckling. Värderingar avser människors tänkande för upplevelser av (o)tillfredsställelse (Berglund, T. 2017; 457). Behovsteorin fokuserar på individens förväntningar och mål. Observation och informella samtal kommer därför undersöka hur de anställda på CVC resonerar kring- och vad hen avser med sitt arbete.

1.6.3 Dimensioner av mening

Orsak och mening, skäl och verkan.

Norbert Wiley skriver att dessa förklarande begrepp är nyckeltermen inom sociologin (Wiley, N. 2016; 1). Han förklarar att meningsbegreppet i sociologin är nära besläktat med Webers begrepp *verstehen*, trots att Weber använt konceptet utan noggrannhet och försiktighet. Meningsbegreppet inbegriper flera synonymer såsom; definitioner, symboler, regler, koncept och förståelse vars verbala rikedom väcker förslag om den semantiska rikligheten av denna term (Wiley, N. 2015; 2). Dock råder en utbredd oenighet av begreppet; standardiserad beteckning med en enighet och tydlighet saknas inom sociologin (Wiley, N. 2015; 2). För att begreppets ska ha förklaringsvärde argumenterar Wiley att konceptet behöver utarbetas och analyseras noggrant. För att nå denna nivå av standardisering kommer jag utforska dimensioner av mening med hjälp av Frank Martela och Michael F. Steger (2015). Den positiva psykologin och eudemonismen (lyckolära) har lyckats nå meningsbegreppets semantiska rikedom och samtidigt precisera det. De har undersökt tre dimensioner av mening

genom att urskilja *sammanhang*, *syfte* och *betydelse* (coherence, purpose, significance) (Martela, F. Steger, F, M. 2015).

Sammanhang betyder känsla av förståelse av ens erfarenheter. *Syfte* betyder en känsla av centrala mål, avsikter och riktning i livet. *Betydelse* handlar om livets värde och att ha ett liv värt att leva (Martela, F. Steger, F, M. 2015; 531). Deras huvudargument vilar på att dessa tre dimensioner har olika psykologiska rötter och uppfyller olika funktioner i människans liv. *Sammanhang* åsyftar den kognitiva komponenten av att skapa förståelse för sig själv och sin omgivning genom erfarenheter. Känsla av *sammanhang* i relation till en strukturerad och förutsägbar omgivning av etablerade och tillförlitliga mönster, ger människan en trygghet i vardagen (Martela, F. Steger, F, M. 2015; 533). Människan söker upplevelser som är förutsägbara eftersom det ger oss stimuli av koherens. Dimensionen av mening urskiljer sig från de andra då den är normativt beskrivande och värde-neutral inom området för vår förståelse (Martela, F. Steger, F, M. 2015; 534).

Syfte avser en specifik riktning i livet; en framtidsbild av mentala föreställningar som tillskrivs en avsikt med ett ändamål (Martela, F. Steger, F, M. 2015; 534). *Syfte* är centralt och självorganiserande. Det stimulerar och organiserar mål, hanterar beteende och ger känsla av mening. Människan kan ha flera syften samtidigt och fungerar som vägvisare för framtiden vars bundna temporalitet gör denna dimension urskiljbar (Martela, F. Steger, F, M. 2015; 537).

*”As a life worth living this facet of meaning in life connects closely with the idea of **eudaimonia**, an ancient Greek word that has sometimes been translated as happiness, but which is more precisely about **living well, successfully, and responsibly**”* (Martela, F. Steger, F, M. 2015; 535. Min fet text).

Betydelse vilar på känslan att leva ett bra, framgångsrikt och ansvarsfullt liv. Människan kan hitta betydelse från framtida aspirationer, men även från tidigare erfarenheter eller nuvarande aktiviteter (Martela, F. Steger, F, M. 2015; 537). För att förklara hur dessa urskiljbara dimensioner kan unifieras i ett enande går de tillbaka till vad mening betyder.

*”Meaning, as a word, comes from the Old High German word *meinen*, to have in mind [...] meaning is tied up with the unique capacity for reflective, linguistic thinking [...] based in our mind’s capacity to form mental*

representations about the world and develop connection between these representations [...] is shared mental representations of possible relationship among things, events, and relationships.” (Martela, F. Steger, F, M. 2015; 537)

Mening utgör ett spindelnät av mentala representationer som kan skapas, väljas, kombineras och alterneras. Meningen skapas inte bara av att människan upplever världen, mening kräver att vi tolkar den (Martela, F. Steger, F, M. 2015; 538). Utifrån denna premiss skriver de att mening kan;

”(...) (1) make our experiences comprehensible, (2) direct our efforts toward desired futures, and (3) provide a sense that our lives matter and are worthwhile.” (Martela, F. Steger, F, M. 2015; 538).

Människan som reflekterande varelse behöver förstå sin omgivning, hitta en riktning för sina handlingar och skapa ett värde (Martela, F. Steger, F, M. 2015; 541). Dimensionerna av mening är kompatibelt med min undersökning. Spindelnät av mentala representationer liknar till viss del Geertz; kultur som ett spindelnät av betydelser. Tillsammans kan behovsteorin, den positiva psykologins dimensioner av mening och Geertz kulturbegrepp ge inflytelserika verktyg för en uttömmande undersökning.

Vid beaktning av ovanstående vidgar- och samtidigt preciserar jag bilden av mening och släpper fram andra discipliner. Argumenten till en tvärvetenskaplig undersökning vilar på två grundpelare; för det första medvetandegörs en förförståelse som bevisar en distans från min akademiska bakgrund; för det andra öppnar jag upp mig empiriskt och välkomnar ett jämförande perspektiv. Skälen till detta är övertygelsen att mening och arbete är komplexa områden som kräver flera infallsvinklar.

2. Metod

”Teori utan data är tom, men data utan teori är blind” - C. Wright Mills (Hylland Eriksen, T. 2000; 25).

Eriksen skriver att fältstudiers omfattning i tid och rum ser olika ut. Fältarbetet kan utforska små såväl stora enheter och kan pågå i någon månad eller sträcka sig till två år eller längre. Oavsett så syftar fältarbetet till att utveckla en så ingående förståelse som möjligt av de

studerade företeelserna (Hylland Eriksen, T 2000). Oavsett skolbildning och skillnader mellan antropologi och sociologi, är man generellt överens om att forskaren bör stanna i fältet så länge att hens närvaro hunnit bli ”naturlig” för de hemmahörande även om hen alltid i viss mening förblir en främling (Hylland Eriksen, T 2000). Det här fältarbetet har tagit del av anställdas tankar, avsikter, innebörder och emotionella reaktioner via observation och informella samtal. Med hermeneutisk ansats riktades störst uppmärksamhet till hur anställda resonerar och handlar på basis av sin identitet och uppfattning av sin omgivning. Med en rik och detaljerad bild som är känslig för det lokala sammanhanget och människors innebörder är min undersökning i linje med vad som kallas fallstudie. I det avseendet blir det viktigt att studera olika personer inom organisationen, man inte kan utgå från att alla förhåller sig till arbetet på samma sätt. Allteftersom jag som forskare vinner förtroende och lär känna sammanhanget, aktörerna och interaktionerna mellan dem kan jag uppnå den tidlösa ”nutid” som antropologiska framställningar vanligtvis placerar sig i, d.v.s. tiden för fältarbetet (Hylland Eriksen, T. 2000; 33). Detta åsyftar till användningen av presensform i etnografisk beskrivning.

2.1 Min roll som observatör

Min roll som fältarbetare kommer att växla mellan den mer eller mindre ofrivilliga rollen som ”clown” och rollen som ”expert”. ”Clown” innebär att vara främmande i fältet. Jag befinner mig på relativt okänd mark och har lite kunskap om konsulternas förhållningssätt. Min roll i fältet blir inledningsvis utstickande. Jag kommer att bryta mot regler, ställa överraskande och ibland omdömeslösa frågor. Det anser jag vara till en fördel för kunskapsproduktionen då det finns många regler för uppförande på en arbetsplats och jag får nu chansen att upptäcka det. Hur konsulterna reagerar på mitt normbrytande beteende vid regelbrott kan ge en fingervisning om hur de själva tänker. Detta kan återspegla tanke- och beteendemönster för rollen som konsult, vilket kan bidra till kärnrik kunskap över organisationens meningsstrukturer och sociala koder. Rollen som ”expert” är ofta mer problematisk än ”clown”. Eriksen skriver att expert-rollen återspeglar fältmedlemmarnas förutfattade meningar om rollen som antropolog/ sociolog där forskaren ofta behandlas med stor uppskattning och respekt (Eriksen Hylland, T 2000). Att bli betraktad som en aktningsvärd gäst medföljer vissa svårigheter. Forskaren tilldelas ibland hög rang och status

vilket medföljs av artiga ordvändningar, och riskerar därmed att gå miste om möjligheten att se aspekter av fältet som medlemmarna skäms över (Eriksen Hylland, T. 2000). För att undvika att få denna ”stämpel” kommer jag försöka minimera att titulera mig själv som ”forskare” eller ”sociolog”. Jag kommer att introducera mig själv som student och samhällsvetare. Istället för att på ett uttömmande sätt beskriva syftet med min studie kommer jag återge en övergripande, abstrakt beskrivning av undersökningen. Jag tänker flytta fokus från undersökningen i sig, till mig själv som person. ”I en främmande omgivning behärskar man till en början varken språk eller beteendekoder, och känner sig därför hjälplös i många situationer. Dessutom löper man också risken att mötas av misstänksamhet och fientlighet (...)” (Hylland Eriksen, T. 2000; 26). Denna misstänksamhet och fientlighet vill jag undvika, det kan hämma relationen mellan mig och medlemmarna och åtkomsten till interaktioner och samtal. Samtidigt kan min upplevelse av misstänksamhet och fientlighet berätta någonting om fältet i sig.

2.2 Forskningsetiska aspekter

Att flytta fokus från undersökningen till mig som person går i linje med att undvika ”expertstämpeln”, men det är samtidigt att utmana vissa etiska aspekter. Eriksen skriver att syftet med den deltagande observationen är att tränga så djupt som möjligt in i det sociokulturella fältet som undersöks (Hylland Eriksen, T. 2000). Som deltagande observatör blir jag i en dubbel mening en marginaliserad person där jag blir hängandes mellan mina egna erfarenheter, kunskaper och det lokala sammanhanget som undersöks.

”Vid deltagande observation försöker man så obemärkt som möjligt ingå i lokalbefolkningens liv, så att detta kan fortgå som vanligt.” (Eriksen Hylland, T. 2000; 26, min fet stil).

Eriksen skriver att detta är ett omtvistat område i fråga om observation ska vara dold eller öppen. Att inte informera syftet med undersökningen är oetiskt eftersom de har rätten att vägra bli föremål för analysen (Eriksen Hylland, T. 2000). Och den rätten berövas man ifrån vid dold observation. I clown- / expert-rollen vill jag poängtera att den återhållsamma beskrivningen av min undersökning i mötet med fältets medlemmar syftar till att undvika ”glorifiering” av min närvaro som forskare. Den kommer inte beröva fältets medlemmar på

information om undersökningens syfte. Och som vi kommer att se blev den övergripande, abstraherande beskrivningen av undersökningen en givande möjlighet för att bjuda in till samtal där både nyfikenhet och misstanke/ fientlighet manifesterades.

2.3 Etnografins innebörd

”Fältarbete är en metod där forskarens allra viktigaste ”vetenskapliga instrument” är han eller hon själv”.
(Eriksen, Hylland. T. 2000; 27).

Värdet i deltagande observation ligger i kvaliteten hos de empiriska data som samlats in, inte i antalet vänner man vunnit på fältet. Det betyder att jag kommer tillåta positiva- såväl negativa attityder mot de anställda och lägga in en betydande del av min egna personlighet i processen. Att bedriva etnografi är i Geertz mening långt ifrån neutrala, objektiva beskrivningar och analyser av sedvanor och kulturella system (Hyllan Eriksen, T 2000; 34). Undersökningsprocessen är förmodligen starkt idealiserande och ger uttryck för mina levnadsvillkor, litterära stil och retorik, liksom min akademiska bakgrund. Föreställningar baserade på egna arbetslivserfarenheter måste beaktas. ”Ett möjligt problem som kan uppstå är att man utvecklar ett motsatsförhållande till det folk man studerar” (Eriksen Hylland, T. 2000; 27). Man kan aldrig fullständigt lösgöra sig från sin kulturella bakgrund, men det är ett mål jag eftersträvar. Därför blir tidsaspekten väldigt viktig då jag önskar att förse läsaren med en tolkningsram som gör det möjligt att uppfatta undersökningens fulla betydelse. Tolkningsramen kommer ifrån att jag som forskare stannar i fältet tillräckligt länge för att kunna uppfatta konsulternas referensramar och bild av sitt arbete... och samtidigt skriva in mig själv och betydelsen av personliga och historiska sammanhang för kunskapsproduktionen som kan leda till en mer korrekt förståelse (Eriksen Hyllans, T. 2000; 35) Med andra ord; sociologen som författare befinner sig både på fältet och i sin egna text.

2.4 Bearbetning & Analys

”En analys av etnografiskt material är både induktiv och deduktiv, (...) det är som att både skapa och lösa ett pussel. Fältanteckningar utvecklas i analysen på så sätt att analytikern närmar sig dem som om de hade skrivits av en främling, alltså med en så öppen blick som möjligt” (Rennstam, J. Wästerfors, D. 2015; 51).

Min metod kommer att vara idiografisk: jag söker inga generella slutsatser. Det är kunskapen om det partikulära, beskrivandet av det säregna som eftersträvas. Läsaren kan därmed erbjudas en djupgående studie och dra paralleller till hennes egna erfarenheter. Imperfekt data som stör en kausal beskrivning av fältet önskar jag bringa fram, för att ständigt omdefiniera och omkonstruera vad teorin förklarar och mina egna antaganden.

2.4.1 Symboler, mening & kultur

Victor Turner (1967) säger att symboler initierar sociala handlingar och är bestämmande och påverkande vilket leder individer och grupper till handling (Hylland Eriksen, T. 2000; 239).

"[...] symboler måste vara multivokala eller mångtydiga för att skapa solidaritet; eftersom människor är olika måste symboler kunna betyda olika saker för olika människor. [...] rituella symboler måste handla om både politik (social struktur, legitimitet) och existentiella eller emotionella behov; de måste kunna smälta samman personlig upplevelse med politisk legitimitet för att vara effektiva." (Hylland Eriksen, T; 2000; 241).

Geertz (1973) betonar vikten av att tolka och förstå symbolernas betydelse i en kultur (Skålén, P. 2002; 33-38). Symbol och mening samverkar med varandra. Meningen finns "inbäddad" i symbolen och representerar något utöver vad handlingen, agerandet, eventet eller objektet innebär. Symboler är speciellt betydelsefulla i tolkningen av ritualer, då de förkroppsligar en kulturs meningsmönster. För att förstå symbolen måste du se helheten, bl.a. ritualen, där den används och har betydelse (Geertz, C; 2005). Symboler skiljer sig från tecken p.g.a. en större semantisk betydelse. Tecken är en objektiv representation av något. Symboler skapas subjektivt eller intersubjektivt och präglas av mening som en person eller ett kollektiv fyller denna med (Alvesson, M. 1992; 48). En kulturs substans består av ett organiserat system av signifikanta symboler som skapas i interaktion mellan människor. "Kulturforskarens utmaning är därför att försöka få grepp om vilka signifikanta symbolerna i en viss kultur är. Tolka dessa symboler för att förstå vilken mening de har" (Skålén, P. 2002; 36). Kulturen fungerar som meningsskapare för individer som är en del av den. Genom att subjekten relaterar till de existerande symbolerna kan de skapa mening i sin vardag. Geertz skriver att symboler inte bara är artefakter utan ritualer, myter, språk och konst betraktas även som symboler om de har en mening som inte är uppenbar (Skålén, P. 2002; 37). Symbolers mening består av kulturella uttryck såsom bedömningskriterier, idéer, värderingar och dessa

vägleder och rättfärdigar handling med moraliskt anspråk över vad som är rätt och fel (Geertz, C. 1973). Här menar Geertz att det är fältarbetarens uppgift att tolka och läsa över axeln på informanterna.

I analysen av tuppäckningen på Bali hävdar Geertz att de enda deltagare som helt kan förstå tuppäckningens symboliska nyanser är de som är engagerade i vad han kallar det ”djupa spelet” (Hylland Eriksen, T. 2000; 239). De som befinner sig närmast händelsernas centrum i ritualen är de som fullt kan förstå den kulturella symbolismen. Tuppäckningen ses som ett slags rollspel som symboliskt speglar den sociala hierarkin och ordningen för det Balinesiska samhället. Riten gestaltar nät av sociala relationer och hierarkier mellan släkt, vänner och personer i samhället som har hög status. Användningen av symbolerna har central betydelse i ritualer, inte bara i dess användning, utan även i deras ömsesidiga samband och vad de symboliserar (deras mening) (Hylland Eriksen, T. 2000; 239). Då fungerar symbolernas ömsesidighet som en social kontinuitet bestående i att alla är ense om att ritualen utgör ett dolt och indirekt sätt att uttrycka komplexa utsagor om samfundet med starka ideologiska inslag (Geertz, C. 1973; 5).

Analysen kommer att fokusera på detta; de inbördes sociala och kulturella sambanden mellan organisationens meningsmönster. Genom att fokusera på organisationens kultur som en samling texter och läsa över axeln på de anställda kan jag öppna upp möjligheterna för en analys som syftar på dess substans snarare än till reducerande formuleringar. Liksom Geertz stannar jag i en kulturell repertoar, en mer eller mindre bunden form av kulturella uttryck och betydelser som kan avspegla organisationen i sin helhet (Geertz, C 1973; 5-7).

2.5 Hermeneutisk ansats & täta beskrivningar

Den deltagande observationen är ostrukturerad där jag för löpande protokoll och anteckningar. Geertz förklarar att etnografiska beskrivningar är täta och detaljrika eftersom det mesta av vad vi behöver för att förstå en händelse, ett partikulärt event, ritual, sedvana eller vad som insinueras som bakgrundsinformation undersöks direkt, innan själva studieobjektet i sig analyseras och tolkas (Alexander C, J. 2011; 57).

”Observations may present themselves as descriptions, but actually they are not: they are meaning constructions. When social scientists offer thick descriptions, they are presenting hermeneutical reconstructions built up from the circularity of part-whole relationships” (Alexander C, J. 2011; 57).

Observatören presenterar därav en hermeneutisk rekonstruktion av fältet, där målet inte bara är att upptäcka aktörernas uttryckliga motiv, utan också belysa de kulturella strukturerna som de beror på (Alexander C, J. 2011; 57-58). Att läsa över axeln på informanten är att systematisk ”packa upp” aktörers tolkning av den konceptuella verkligheten och de kulturella strukturerna som är inbegripna i en cirkulär process.

2.6 Informella samtal

För en bredare belysning av fältet som kan berika etnografin och öka trovärdigheten kombineras observationer med transkriberade informella samtal. Jag vill få en informants syn på hans verklighet. Han får berätta så mycket som möjligt om sitt arbete. Etnografiska samtal är informella intervjuer där informanten leder samtalet. Etnografikern ser det som att frambringa visdom över individen och dess omgivning, snarare än att bekräfta hypoteser (Eriksen, H, T. 2000; 32-33). Målet är att identifiera, utan att ställa ledande frågor, och uppmuntra informanten att beskriva arbetets värde. Konversationer kan uppstå utan att vara ordnade eller under bestämda tidsbegränsningar och jag har noterat under, såväl efter konversationer. Etnografiska samtal är användbara för triangulering av datan; hur talar fältmedlemmen till mig som en ”representant” för sin grupp; talar de annorlunda till mig än vad de gör med varandra? Etnografiska samtal är bra för att följa upp intressanta teman som forskaren märkt under observationen, men det finns vissa översättningsproblem (Eriksen, H, T. 2000; 36). Eriksen ställer sig frågan; ”hur kan vi översätta ett främmande sätt att erfara världen till vårt eget; hur kan vi vara säkra på att vi inte misstolkar samhället, när vi försöker beskriva det med våra termer?” Risker finns att bli ”hemmakär” i den sociologiska bakgrunden jag skolats i; weberiansk-, och marxistisk anda för att åskådliggöra människans arbete. Å ena sidan behövs vissa abstrakta termer för att behålla en kritisk och jämförande inriktning. Å andra sidan tillhör dessa termer min värld, inte fältmedlemmarnas. Det finns lösningar på denna skenbara paradox genom att skilja mellan beskrivningar och analys menar Eriksen (Eriksen, H, T. 2000; 36). Därför kommer jag att beskriva den sociala och kulturella

livsvärld nära det inhemska sättet att framställa sin omgivning på; jag kommer återge fältmedlemmarnas bild av verkligheten och använda mig av direktcitat. I början kommer läsaren mötas av organisationens egna terminologi, vilket jag efter en tid i fältet har kunnat tyda och översätta. Sedan träder analysen fram och försöker på teoretisk nivå skildra organisationen och dess strukturer av mening med hjälp av sociologins kritiska terminologi. Vad det betyder är att jag t.ex. inte kan förutsätta att de anställda på CVC tycker att deras arbete är nonsens. Jag kan inte postulera i marxistisk mening att de är undertryckta och inte inser sina objektiva intressen (falskt medvetande). Det är datan som bestämmer dessa villkor; med det sagt sker det en nödvändig sociologisk översättning, men den är inte oproblematiserad.

2.7 Forskningsprocessen

Det har varit betryggande och samtidigt osäkert att ha varit ensam som observatör och skribent. Att träda in i fältet ensamt gav mig känslor som när man är kallad på en arbetsintervju; nervös, stressad och blottad. Att observera själv har sina för- och nackdelar. Ingen infliktar och målar fältet åt mig, å andra sidan är det ingen som utmanar mina antagelser och perspektiv. Bakgrund, metod, resultat och diskussion har under undersökningens gång genomarbetats och reviderats. Av tidsekonomiska skäl var jag i regel på företaget tre dagar i veckan, mestadels halvdagar, från mitten av mars fram till mitten av maj. Jag har följt med olika grupper på olika projekt. Undersökningen har därför ett större omfång av människor som har berikat analysen med diverse åsikter och värderingar. I viss utsträckning har relationsbyggandet mellan mig och de anställda varit fragmenterat, vilket emellanåt gjort det svårt att göra min positionering i fältet obemärkt. Trots den kulturella mångfalden fanns där symboliska, enhetliga uttryck och mönster som underlättade insamlingen av data. Inom antropologin brukar man i regel säga att ett representativt fältarbete för den kulturella enheten som undersökts bör ha bedrivits i tolv månader eller längre. I det avseendet vet jag att fältstudien hade berikats ännu mer om undersökningsperioden varit längre. Som deltagande observatör med öppenhet om min roll har jag kunnat ”skugga” grupper i deras vardag och bevittnat intima detaljer i händelser, interaktioner och situationer. Distansförhållandet förändrades mellan mig och konsulterna efter tid. Avståndet krympte mot slutet och jag upplevde vad som kallas ”the native’s point of view” och kunde föra samman en lokal verklighet med en jämförande begreppsapparat. Den etnografiska beskrivningen ligger

närmare den värld som informanterna upplever än analysen. Nivån där organisationskulturen upplevs och beskrivs av konsulterna, kallas för den emiska nivån (Hylland Eriksen, T. 2000; 38). Motpolen är nivån för forskarens analytiska beskrivningar som kallas för den etiska nivån. Eriksen skriver dock att fältarbetaren aldrig fullständigt kan uppnå den emiska nivån på grund av tre skäl;

”För det första måste vi vanligtvis översätta mellan två olika språk, och en översättning skiljer sig från originalet. För det andra använder vi ett skriftmedium för att återberätta muntliga uttalanden, och talspråkets mening förändras när det överförs till skrift. För det tredje kan antropologen aldrig bli identiskt med det folk han eller hon skriver. Det enda möjliga verkligt emiska antropologiska beskrivningarna är därför sådana som skrivits av de infödda på deras eget språk” (Hylland Eriksen, T 2000; 38).

I mitt fall råder i viss mån alla tre skäl. Genom att använda direktcitat från informanter har den sociala och kulturella livsvärlden, sådan den ter sig inifrån kunnat beskrivits. Genom att beakta hur upptäckter sammanfaller eller motsäger existerande relevanta teorier och kunskaper om mänskligt och socialt beteende har jag uppnått viss generaliserbarhet. Läsaren erbjuds igenkänningsfaktorer utan att för den skull argumentera att analysens slutsats görs gällande för alla arbeten. Att eftersträva objektivitet har varit ett genomgående mål, men vid användning av konceptuella verktyg för att förstå meningsstrukturerna kan jag aldrig uppnå en fullständig neutral eller passiv ställning.

3. Resultat & Analys

Här presenteras det empiriska materialet. Till en början presenteras en beskrivning av fältet. Sedan presenteras datan utifrån tre olika teman; ”*Spänningarnas Centrum*”, ”*Den ”meningslösa” plikten möter den ”meningsfulla” leken*” och ”*Säljar-jaget & den kulturella andra*”. Vad dessa teman förutsätter presenteras längre fram. Delar av fältanteckningar (observationprotokoll) och transkriberade, informella samtal med direktcitat kommer att presenteras i kursiv, för att ge läsaren en chans att fördjupa sig i fältet.

3.1 Beskrivning av företaget

CVC är ett av Skånes snabbaste växande konsultbolag. Personalen består av- och rekryterar endast universitetsutbildade med relevant bakgrund. ”Relevant” bakgrund innebär i största

synnerhet ekonomer. De har kännedom och ett intresse för sälj och marknad i jämförelse med andra menar Lisa. Företaget bearbetar den nordiska marknaden åt sina klienter. CVC har över 120 anställda på tre kontor i Norden. Företaget är ett konsultföretag inom komplex business-to-business (B2B) med inriktning på försäljning och marknadsföring. B2B betyder att varor och tjänster omsätts mellan företag. Det är en slags marknadsstrategi förklarar Lisa, där CVC finns när andra företag behöver tjänster av operativa skäl. Företaget arbetar med en värdebaserad approach där nyckeln till framgångsrik försäljning och marknadsföring handlar om att förstå uppdragsgivares mål, vilka aktiviteter som är viktigast och vad som ska prioriteras. Produkten är ”framgångsrik försäljning” och det genomförs genom olika aktiviteter för att möta en ständigt föränderlig efterfrågan från köparna. Aktiviteterna och produkten innebär att ringa samtal och maila till andra företag. Tillsammans med deras kunder utarbetas och designas rätt lösningar matchade utefter kundens behov och potential. Lisa förklarar att syftet är att etablera, utveckla och driva tillväxt drivande aktiviteter, att boosta uppdragsgivarens försäljningsresultat genom leadgenerering och lead-management. I början förstod jag inte vad det betydde. Efter ett tag förstod jag att det innebär att maila, ringa och/eller söka upp företag och beslutsfattare via datorsystem eller LinkedIn. När andra företag vill köpa operativa tjänster av CVC, betyder det att företaget vill outsource försäljningsbitar. Försäljningsbitar betyder tid och arbetskraft. På kontoret arbetar majoriteten av personal som konsulter och representerar andra företag. De är anställda via CVC men arbetar operativt på uppdragsgivarens vägnar. Därför är konsulterna indelade i olika projekt. Konsulternas ansvar är att identifiera och segmentera kundens marknad och initiera kontakt med beslutsfattare. Syftet med att ringa eller maila andra företag är att boka möten för uppdragsgivaren med deras potentiella kunder. CVC tar betalt per bokad möte. Ett bokad möte innebär att ett företag träffar ett annat, i syfte att presentera sig själva, sina varor och tjänster och eventuellt sätta ett samarbete. Lisa förklarar att konsulterna arbetar som ”detektiver”, som spanar och letar efter företag som har tillväxtpotential. Hon förklarar att många företag behöver hjälp när det kommer till försäljning och marknadsföring; vissa företag har en bra produkt eller idé men sämre förutsättningar att förvalta dessa.

Utifrån ett programblad jag fått av Lisa som heter ”Framgångsrik Försäljning” står det att CVC eftersträvar att ”omdefiniera försäljning, från den världsomspännande bild av

någonting fult och manipulativt”. CVC hjälper företag att definiera, implementera och exekvera försäljnings- och marknadsföringsstrategier som skapar långsiktiga och hållbara värden för alla intressenter. Lisa förklarar att marknadsföring och försäljning, utfört på rätt sätt, ger förutsättningar för materiella och immateriella värden som ger människor glädje, trygghet och möjlighet till försörjning. Företaget tycker därför att försäljning inte är någonting negativt, utan tvärt om är det, det mest positiva vi kan ge varandra.

Företagets värderingar vilar på tre grundvalar; Teamwork, entreprenörskap & att leda genom exempel. Konsulterna arbetar mot gemensamma mål där individuella insatser värdesätts. Företaget uppmuntrar lojalitet och samarbetsanda menar Lisa. Nyttänk och affärssinne är A och O. Men vad innebär konsultens arbete? Ur en platsannons läser jag följande; ”En konsult ska kunna utveckla och driva hållbara affärer, ge entreprenörskap ny mening genom att älska försäljning och komma på nya idéer och lösningar samt skapa resultat och exekvera efter målsättning”. CVC utgår från ett värdebaserat perspektiv där det inte finns några genvägar till framgångsrik försäljning. Det kräver att konsulten kan uppvisa förmågor att vara strukturerad, hållbar och effektiv. ”Värdebaserat perspektiv” betyder i sin enkelhet att skapa vinst på båda sidor (hos CVC & uppdragsgivare) genom att upprätthålla goda relationer sinsemellan.

Lisa förklarar att passionerade sociala och utåtriktade medarbetare med *rätt* kunskap är företagets största tillgång. ”Framgångsrik försäljning” möjliggörs genom att förbättra en eller flera av följande variabler; öka antalet affärsmöjligheter eller storleken på ordervärden, förbättra konverteringsgraden eller förkorta tiden till avslut. Detta är ekonomiska termer som kan översättas till att hjälpa företag att gå med vinst. Öka affärsmöjligheterna är konsulternas huvudsakliga arbetsuppgift. En konsult måste påverka andra till att våga fatta *rätt* beslut. ”Rätt” beslut betyder att företag med tillväxtpotential väljer att köpa operativa timmar (tid och arbetskraft) från CVC. När man arbetat operativt (som också kallas prospektering) innebär det mestadels att ringa ”kalla samtal”. Kallt samtal innebär att ingen tidigare dialog har initierats mellan företagen. Konsultens uppgift blir att ringa till beslutsfattare inom företaget för att pitcha CVC’s erbjudanden inom försäljning och marknadsföring. ”Pitch” är

ett förutbestämt manus som konsulten läser ifrån om beslutsfattaren svarar. Pitchen är anpassad efter projektets marknad och bransch. Konsulterna följer inte manuset till punkt och pricka. Lisa har berättat att det blir för ”opersonligt” och resulterar sällan med ett gott första intryck och minimerar därför chansen att boka ett möte. Att boka ett möte mellan CVC’s försäljningschefer och/eller en Account Manager (förkortas AM) är huvudmålet med konsultens operativa arbete. Kontoret jag har förfogande över har tre försäljningschefer och sex Account Managers. De förstnämnda är de som åker ut till andra företag och presenterar CVC (ibland får AM följa med). Lisa förklarar att hennes ”förlängda arm” inom projekten är företagets sex AM’s. De är konsulter och projektledare som även kallas ”lärare”. Dessa ”lärare” har fått sin egna grupp konsulter som i deras språkbruk är ”elever”. AM’s förklarar hon är tidigare konsulter som arbetat på företaget under en längre tid. De har mycket erfarenhet av konsultarbetet och fungerar som ”spindeln i nätet”, i synnerhet när Lisa själv inte hinner med att täcka alla områden.

Konsulten får sällan vara med på ett fysiskt möte. Hens uppgift består av att upprätthålla dialogen fram till ett möte och följa upp dialogen efter det fysiska mötet. Svårigheten vid kallt samtal är att komma fram till rätt person. Konsulterna hamnar ofta i telefonköer, blir felkopplade eller hänvisas till mailen via växeln. När väl konsulten når en beslutsfattare (som ofta tituleras ”VD”, ”försäljningschef”, ”marknadskoordinator”), har de ofta minimalt med tid att berätta varför de ringer. Beslutsfattare har ofta begränsat med tid och är återkopplar ofta till andra ”viktigare” (kommentar jag hört vid medlyssning), samtal och/eller ”sitter illa till”. Konsulterna har lärt sig att spegla personen i samtalen för att öka chanserna för intresse och utveckla något de kallar ”scarcity”. Det betyder att konsulten ska väcka intresse och samtidigt poängtera att företaget har ett underskott på någonting inom de försäljningsbitar CVC kan erbjuda. Operativt arbete utfyller majoriteten av arbetsdagen för konsulterna. Den formella arbetstiden är start någon gång mellan 08.00 - 09.00 och fram till 17.00 eller längre. Lisa förklarar att arbetstiden är flexibel och förändras beroende på projekten.

När jag frågar Lisa om företagskulturen är hon relativt kort till svar. I intervjun beskrev hon den som platt, med en transparent hierarki. Vad Lisa menar med ”platt” kultur och

”transparent” hierarki fylldes under fältarbetets gång i. Den information jag utelämnas är en beskrivning om att relationerna mellan konsulterna är väldigt viktiga och har stor betydelse. Lisa säger också att företaget försäkras och garanterar att nya konsulter snabbt kommer att hitta nya vänner på arbetsplatsen. Hon förklarar också att det är högt i tak där löpande kick-offer och aktiviteter som vindsurfing, hot-yoga och afterworks erbjuds månadsvis.

3.1 Fältanteckningar, första dagen 10/3 2019.

I första mötet realiserades rollen som ”Clown” i det främmande fältet. Fältmedlemmarna observerade mig och ifrågasatte min närvaro. Jag upplevde ingen fientlighet eller misstanke. Däremot blev jag ett överraskningsmoment. Det gav mig en insikt att personalen på CVC kan ha en familjär känsla, där de känner och har koll på varandra. Dessutom gav de mig en fingervisning om att studenters närvaro på företaget, för att bedriva undersökningar, var någonting de inte varit med om tidigare. Det var framförallt mina kläder som stod ut i jämförelse med den övriga personalen. Min ”vintage/ hipster”-, all dagliga look gjorde sig inte mindre utstående väl inne i CVC’s lokaler. Personalens kläder var stilrena, moderna, graciösa och andades lyx. *”Jag får snabbt intrycket av att människorna är väldigt stiligt klädda. Många har skjorta, kavaj och kostymbyxor, både män och kvinnor. Det är en betoning av svarta plagg.”* (se Observationsprotokoll 1). Jag var på främmande vatten. Att känna sig malplacerad är i linje med clown-rollen, vilket de mörka finkläderna förstärkte. Jag blev överraskad av de fina kontorslandskapen, möblerna, musiken, fiket och känslan. Första intrycket var att jag blev inspirerad. Miljön tilltalade mig och samtidigt landade tanken; detta kommer att bli en utmaning. Den ”platta” kulturen var någonting jag föll tillbaka på; vad menade Lisa egentligen? Musiken, stämningen, frallorna, bubblet. Min bild överensstämde inte med hennes; CVC var nervkittlande och intressant. Av reaktionen i gruppen när Lisa presenterade mig kunde jag bekräfta antagandet att studenter på plats för att bedriva undersökningar var någonting nytt och ovanligt. Kanske var det första gången som mitt namn presenterades. Däremot fann jag att Lisa läst mitt mail om önskan att få delta och observera samtidigt; *”Tanken är att Martin även ska få testa på att ringa några samtal, så om ni befinner er i samma rum som honom får ni hemska gärna ge honom lite tips och tricks”* (citater: Lisa. Se bilaga 1.).

3.2 Spänningarnas rum

Spänningarnas rum är den arena där utmanande, motvilja, tristess möter samförstånd, förväntan och sammanhang i ett spänt förhållande. Platsen vi befinner oss på är glasrummen. Glasrummen är organisationens centrum i försäljningen. Här spenderar AM's och konsulter majoriteten av sin arbetstid. I dessa rum sker allt operativt arbete. Av det empiriska materialet har jag kunnat tolka glasrummen som en rituell plats. Verbala uttryck av missnöje, motstånd och tristess inför konsulternas arbetsuppgifter kan tolkas som konventionella handlingar med symboliskt värde för sociala systemets stabilitet och ordning. Aktören finner en närhet av distansering. Denna närhet manifesterar både arbetstillfredsställelse och arbetskritik på samma gång och gör platsen oerhört intressant för min undersökning. Tuppfäktningen Geertz beskriver i det Balineiska samhället gestaltar ett symboliskt rollspel där status, makt och nät av sociala relationer och hierarkier kommer i uttryck. Geertz tolkar och ser en symbolisk förbindelse mellan tuppen och den Balinesiske mannen (ägaren), där tuppen i sig blir ett kulturellt uttryck av mannens maskulinitet (Geertz, C. 1973; 447). Tuppfäktningen kan tolkas som en kontinuerlig symbolisk uppgörelse, där ritualen utgör ett indirekt sätt att framställa männens status och makt och samtidigt kulturens meningsmönster. Fäktningen kan tolkas som ett manuskript, en scenföljd och förlängning av den Balinesiska kulturen, där matcherna kan tolkas som en manifestation av både utmanande och reproducerande av det sociala systemets hierarki (Geertz, C. 1973; 452). Ritens kulturella repertoar realiserar spänningar i systemet och fungerar som en ventil för friktioner av konkurrens och motsättningar (Geertz, C. 1973; 164-165, 171). Då genomgår systemet sociala förändringar, där disharmoni övergår till ordning och sammanhållning. Vad mitt empiriska material kan berätta om glasrummen är organisationskulturens komplexa uttalanden om CVCs inbördes sociala och kulturella förbindelser av pragmatiska inslag. Kan missnöjet beteckna en intersubjektiv uppfattning av arbetet som skapar dimensioner av mening?

3.2.1 Fältanteckningar Fredag 12/4 2019

Beskrivande kommentarer från informanter. Plats; glasrummen. Tid; eftermiddag.

Rummet består av tre konsulter och en AM. Alla sitter framför datorskärmarna och har på sig ett headset. Alla i rummet arbetar operativt idag (via telefon & mail). Jag sitter bredvid konsulterna framför en datorskärm jag med.

K = en av konsulterna - AM = Account Managern

K; "Jag orkar inte... vad jag är trött idag..." (K betonar 'vad')

AM; "Ta en kopp av det svarta guldets vetja"

K; "Ah... jag får väl ta min femte kopp idag då" (K skakar på huvudet och suckar).

AM; (Suckar lättsamt).

Trötthet och kaffedrickande har symboliskt värde på CVC. Att dricka kaffe är rutinartat en normaliserad och ritualiserad aktivitet för alla på kontoret. Det erbjuder en paus där människorna får bjuda in till samtal, samla energi och förbereda sig mentalt inför arbetsuppgiften. Det är också en slags metod för att upprätthålla en positiv sinnesstämning och bevara sociala band. På lång sikt är det även ett sätt att hålla effektiviteten och produktiviteten vid liv. När AM hänvisar K att ta en kopp bekräftas tröttheten, AM uppfyller en viss roll som empatisk och överensstämmande projektledare när samförstånd uttrycks. Det är också ett sätt för hen att besvara tröttheten från konsulten och finna en lösning på problemet. Att be K ta en kopp kaffe blir ett sätt för AM att säkerställa att K återgår till sina arbetsuppgifter, fylla på med koffein vilket håller uppe energin och samtidigt markera vad som är viktigast. Därigenom betonas att man får vara- och känna sig trött men inte på bekostnad av arbetet. När K svarar med "Ah... jag får väl ta min femte kopp idag" och skakar på huvudet och suckar uttrycker hen missnöje över svaret med sarkasm. Det kan vara en överdrift att K druckit fem koppar men vad det berättar och ger uttryck för är tristess inför arbetsuppgiften och ironi till svaret. Det ger mig en känsla av att K inte gillar AM's anvisningar. Tröttheten sätts i motsättning till ett önskat och uppmanat beteende; att vara pigg med energi. Att AM avslutar interaktionen med en suck är också att stänga konversationen. Det sätter punkt för samtalet. Då hinner inte andra konsulter inflika eller avbryta sitt arbete. Det förhindrar även att den trötta konsulten påverkar de andra i glasrummet. Kanske överensstämmer de övriga konsulterna i tysthet?

Anmärkningsvärt efter den korta dialogen är att K inte lämnar rummet för att gå upp till fikarummet och ta en kopp kaffe. Kan det tolkas som en slags protest inför AM's rekommendationer?

Jag får en känsla att ett dialektiskt förhållande mellan arbetets obligationer och helgens frihet existerar och hamnar i en slags konflikt. Lathet och bekvämlighet möter en skuldförbindelse av plikt att fortsätta jobba. K vill

ta helg, AM påminner K på ett strategiskt sätt, utan att diktera att arbetsveckan inte är slut ännu. Av ironin i K's svar upplever jag dock att K reagerar på AM's moraliska anspråk med en maktlöshet och en frustration.

*** ca 15 minuter senare. ***

En av konsulterna säger följande; "Nej... nej, jag vill inte ringa mer idag, det är liksom aldrig... ingen svarar ju. Så! (..) Trist (..). (Hen gestikulerar med armarna och händerna).

En annan konsult svarar; "Ah nej den här eftermiddagen har gått riktigt segt. Händer inget här med." (Konsulten betonar 'riktigt segt').

* Tystnad (...)*

Gestikulerande konsulten kommenterar; "Snark".

(Både konsulterna fortsätter att arbeta)

Kommentar; Konsulten uttrycker ordagrant ett missnöje, en meningslöshet och ett avståndstagande. Hen upplever en tristess och frustration inför arbetsuppgiften och känner en hopplöshet.

Konsulten beklagar över sina arbetsuppgifter. Jag tolkar att konsulten har lärt sig vad hen får bekräftelse ifrån. Oavsett vilket projekt konsulterna jobbar med uppmärksammas konsulten alltid av en lyckad mötesbokning. Gruppen ger hen "high-fives", en klapp på axeln och gratulerar. Paulsen förklarar att anpassa sig efter arbetets villkor inte handlar om en anpassning av det egna handlandet efter produktionens krav, utan snarare om att ge upp det egna handlandet inom systemets ramar (Paulsen, R. 2017; 61). Kan det vara så att den empiriska situationen gestaltar en begränsning av konsultens handlande? Hen gavs inget annat alternativ än att ta en kopp kaffe för att behärska tröttheten. Paulsen skriver att arbetsmoralen hämtar kraft från tanken att man ska *förtjäna* sitt uppehälle, vilket AM insinuerade till konsulten (Paulsen, R. 2017; 62). När konsulten inte gick iväg för att ta en till kopp var det inte bara en protest inför AM's utlåtande, hen stannade även kvar p.g.a. lydnad. Konsulten vill inte vara upprorisk eller besvärlig, utan hen har lärt sig kanalisera sin energi i arbetet vilket stödjer bilden av gott uppförande.

Manifesterar klagande konsulter passiv lydnad? Utifrån det perspektivet övergår mötesbokningen från att vara ett självändamål till att uttrycka en naturaliserad effekt av lydnad. Paulsen skriver att lydnad är en disciplineringsprocess som består av att svälja förnedring och är förknippat med makt som först märks när lydnadsmoralen rubbas av

avvikande beteende (Paulsen, R. 2017; 66-67). Jag tolkar *inte* den empiriska situationen förbunden av makt; förnedring eller tristess konsulterna uttryckte i; ”*det är liksom aldrig... ingen svarar ju. Så! (..) Trist (..)*” sanktionerades- eller ifrågasattes inte av AM. Konsulternas beteende kan därav inte betraktas som avvikande. Däremot undrar jag vad som hade hänt om de faktiskt slutade ringa helt och hållet.

Uttrycket ”snark” ger indikation för oengagemang och betydelselöshet som är kollektivt delad med de andra. Konsulterna skapar en intersubjektiv mening genom att verbalt distansera sig inför sina plikter. Kan glasrummet ses som en signifikant symbol av en uppsättning delade meningar som produceras, utmanas och rekonstrueras? Då konsulterna inte får vara med på mötena de själva bokat finns risken för alienation, förfrämmande av jaget i produktionsprocessen där hen aldrig får ta del av ”slutprodukten”(Heinrich, M. 2013; 32). Visar det operativa arbetet ett förtingligande av konsulterna? Begreppet reifikation innebär att uppfatta människor och mänskliga verksamheter som saker, ting (Heinrich, M. 2013; 47). Upplever konsulterna reifikation? Har de hamnat i ett förtingligande av tillvaron och förlorat sådant som hör till det ursprungligt mänskliga?

Jag lämnas med känslan av att det kan vara aktuellt i den empiriska situationen. Att erkänna den egna produktens begränsade värde är en förödmjukelse inför sig själva som konsulter. När den externa verkligheten träder i kraft fångat i uttrycket ”*ingen svarar ju*” förskjuter konsulten sitt ansvar på något utanför hens kontroll. Genom att porträttera situationen som tråkig förstärker hen bilden av sig själv som en god säljare, som söker vinst. Det cyniska yttrandet i ”snark” lämnar mig med tron om konsulters förmåga att använda och manipulera kulturella uttryck och symboler till en inre och yttre kontext. Kan dramat som utspelade sig i glasrummet ses som en integrerande ritual vilket iscensätter samspel mellan individuell motivation och organisationskulturens funktion? När konsulten finner arbetet som ambivalent och tvetydigt finner hen styrka av den symboliska platsen som både tillåter subtila uttryck av motstånd och samtidigt vägleder konsulten vidare. Enligt Geertz är människan i behov av symboliska ”ljuskällor” eller ”sources of illumination” för att orientera sig mot det meningssystem som är en viss kultur (Geertz 1973; 45). Konsulten finner denna ljuskälla när omgivningen bekräftar uttalandet. På så vis orienterar sig gruppen i glasrummet mot organisationskulturens meningssystem. I marxistisk anda hade man kunnat kalla konsulterna

för alienerade offer, fast i en produktionskedja utan att få ta del av slutprodukten eller mervärdet. Jag tolkar situationen annorlunda. Konsulterna är medvetna aktörer som tillägnar den omgivande kulturens material för att stärka känslan av att vara en del av en större helhet. Om konsulterna betraktas utifrån detta perspektiv blir de viktiga element i organisationens kulturella projekt; de objektifierar sociala relationer och hierarkier, används för artikulation av identiteten som konsult, tolkas av gruppen i glasrummet och bidrar till att definiera sociala relationer. Meningen blir det symboliska handlandet. Arbetsuppgiften per se är inte meningsskapande, men konsulterna gör den meningsfull.

Vid upprepande observationer kan ”att klaga på sina arbetsuppgifter” bekräftas som vanligt förekommande. Utifrån behovsteorin kan vi betrakta otillfredsställelse och negativa attityder hos konsulterna. Men när vi undersöker arbetets inre värden att kunna skapa utmaningar som leder till uppskattning och utveckling finner vi konsulternas förmåga att konstruera en mening ur denna otillfredsställelse. Spänning och friktioner i form av missnöje och utmanande är konventionella handlingar med symboliskt värde; dessa visar hur konsulten aktivt söker efter dimensioner av mening. Känslan av sammanhang är framförallt närvarande. Konsulterna spenderar många timmar om dagen i telefonköer, blir felkopplade och avvisade. De skickar mail till beslutsfattare som aldrig svarar eller ger någon återkoppling. Det här kan å ena sidan kopplas till Graebers beskrivning om ”effektivt poänglösa” jobb där människan spenderar sina arbetsliv i tystnad och i hemlighet tror att sitt arbete inte behövs (Graeber 2018; 11). Men om vi å andra sidan kontrasterar detta med den positiva psykologin kan vi mer eller mindre förkasta den ”moraliska” och ”spirituella” skada Graeber beskriver. Mening utgörs av ett spindel nät av mentala representationer och betydelser och har förmåga att skapas utifrån någonting som vid första anblick verkar vara poänglöst, nonsens eller tomt. Poängen är att frambringa arbetets komplexitet i relation till människan och belysa att meningen finns i tolkningen (kunskapen om arbetet på CVC), vilket blir viktigt för konsulterna när den är tillämpbar och förenas med *deras* erfarenheter.

3.3 När den ”meningslösa” plikten möter den ”meningsfulla” leken.

I detta avsnitt kommer det empiriska materialet visa när och på vilket sätt arbetsmoralen fragmenteras. Här belyser jag på vilket sätt betald sysslolöshet och tristess har en betydelse

för konsulterna. Då identifierar vi CVC's strukturer av mening och samtidigt belyser arbetskritiken från olika infallsvinklar.

3.3.1 Fältanteckningar Onsdag 17/4.

Plats: glasrummen. Tid: förmiddag. Personer: Fyra konsulter, en AM.

Det finns en "kontorshund" vid namn Cassie på kontoret. Hunden är förekommer ofta i korridorerna. Det är en av försäljningschefernas hund. Två signifikanta saker var anmärkningsvärda denna dag; slutet på veckan i o.m. skärtorsdagen och påskledighet samt hundens närvaro. För att förstå djupet i det situationen hänvisar jag läsaren till bilaga punkt 2. Huvuddragen var följande. De anställda uppvisade en slags jargong och inställning inför arbetet som är både urskiljande och avslöjande. Jargongen inför sina arbetsuppgifter och kollegor var fylld av humor, ironi och sarkasm vilket skapade utrymme för kringgående beteende. Att försöka slingra sig ur och undvika att utföra arbetsuppgifter var den indirekta konsekvensen. Avsikterna var aldrig direkt manifesterade men inlindade i skämt, utdragna konversationer om annat utanför arbetet och långa fikapausar. Cassie och påsken tog gruppens intresse och huvudfokus vilket blev ingången till att undvika utförande av obligationer och arbetsuppgifter.

"Det här passet upplevs som meningslöst... men samtidigt meningsfullt. Meningslöst i termer av arbete och obligationer. Meningsfullt för de interpersonella relationerna. Sociala band, öppenhet och närhet har konstruerats och bibehållits. Fokus på passet ligger i att dela erfarenheter, utmana varandras perspektiv, gestikulera och uttrycka humor, knyta kontakter och stimulera sig själva och varandra utöver själva arbetsuppgifterna" (slutkommentar av observationsprotokoll, se bilaga 2.).

Produktiviteten, effektiviteten och plikt känsla görs avkall på eftersom frihetskänslan delas i en gemenskap. Påskledighet skapade utrymme i rummet som fylldes av delade meningsmönster och sattes i ord. Ord som inte bara åsyftar en tillfällig frihetslängtan, utan en bestående inställning till arbetet i sig. Påsken blev en allegori för någonting större, en livsyttring med ett ändamål; att göra ensamma tankar och känslor till kollektiva för att förhindra avskilda begär och saknad att komma bort. När dessa kulturella uttryck manifesteras övergår sammanhanget från tvång till bekvämlighet där gruppen identifierar sig själva med detta samfund. Status Quon skiftade vilket gjorde att riskerna av att *simulera* arbete försvann och istället välkomnades: det motstånd som framställdes av gruppen var tillåtet. Konsulterna hade kunnat

rikta förbittring mot det system som gör lönarbetet så avgörande för en människas välbefinnande men valde att linda in det i känslor av tristess, sarkasm och humor. Däremot kan konsulternas arbete tolkas innebära en meningsskapande mänsklig aktivitet, inte bara som resultatet av lydnadsmoralens påbud Paulsen definierar. Den fyller en psyko-social nödvändighet; struktur, sociala band, känsla av kollektiva mål (sammanhang och betydelse), identitet och status. Missnöjet kan i den bemärkelsen symbolisera någonting mer än arbetsmotstånd. Frihetskänslan realiserades eftersom gruppen ville det. Paulsen förklarar att opacitet som ger anställda fria tyglar att bestämma över sin arbetsbelastning upplevs först som ett privilegium men övergår sedan till att etablera en djup känsla av underordning, en förbannelse av ”boreout” (uttråkning) (Paulsen, R. 2017; 334). Av det empiriska fallet ser vi dimensioner av uttråkning och samtidigt en press att upprätthålla bilden av plikttrogna anställda. ”*Jag önska också att jag kunde spela död just nu!*”, blev ett kulturellt uttryck för någonting hen redan gör. Lockelsen av att simulera en arbetsinsats blev förkroppsligad.

3.3.2 En plats för lek & lydnad.

Graeber skriver att det finns former av icke-sexuell sadism i puritanska och hierarkiska miljöer. Sadomasochistiska (förkortas S&M) inslag av sadism (aktiv, dominans) och masochism (passiv, underkastelse) återfinns även i arbetslivet menar han (Graeber 2018; 210). Detta är förbundet av makt och status, där människor på botten i desperata försök söker efter erkännande medan andra människor på toppen gör aktiva, medvetna val för att upprätthålla dominansförhållandet och säkerställa att de underkastade vidkänner deras maktövertag. Lisa har förklarat att hierarkin på CVC är transparent. Efter observationer kan jag fastställa att hierarkin är lätt att förstå men är förbunden av makt, kontroll, separation och förnedring. På toppen av hierarkin finner vi Lisa själv, tillsammans med CVC's andra säljchefer. Dessa personer befinner sig aldrig i glasrummen, de har egna slutna kontorsrum. De har full access till all data från konsulterna och behöver själva aldrig arbeta operativt eller prospektera nya potentiella kunder. De är sällan på kontoret utan befinner sig på kundmöten runt om i Sverige, Norden. När de är på kontoret interagerar de sällan med de övriga konsulterna. När de befinner sig på kontoret sker det ett intressant utspel. Mellan 8.30 och 9.00 på morgonen, uppe i fikarummet samlas medarbetarna. Alla sitter ned förutom säljcheferna som finns på plats. Sedan ger cheferna en dagsprognos av CVC's försäljningsresultat. De återger vilka affärer och samarbeten som genomförts och beskriver

deras senaste kundmöten. Säljchefernas beteende är väldigt intressant att observera. Alla läser från sina mobiltelefoner. Slänger in ett skämt här och där för att bryta lusläsningen av statistik och lätta stämningen. Samtidigt presenteras alltid inslag av att konsulternas arbete inte riktigt når upp till CVC's mål versus uppsatt budget. I alla observationer har en säljchef insinuerat att det finns utrymme för förbättringar. Hen är aldrig riktigt nöjd. När mötet avslutas råder vanliga uttryck som; "Nu kör vi igång hörni!". När jag sedan följt upp med konsulterna efter dessa möten råder alltid en kollektiv oklarhet. Eftersom konsulterna sitter på olika projekt, förstår de sällan vad säljchefernas prognoser betyder. Jag har fått kommentarer som; "*det är alltid massa siffror*", "*jag brukar inte lyssna ändå*", "*mest pladder från ledningens sida*".

Paulsen skriver att arbetslivet inte får betraktas som lugnt eller behagligt, detta gör att effektiviteten och produktiviteten på arbetsplatsen annars minskar (Paulsen, R. 2017; 56-57). Han skriver också att metodismen och arbetets lydnads/ nyttomoral av "gott uppförande" där arbetaren ska förtjäna sitt uppehälle alltid är förbundet med manipulation. Manipulation bottnar i den fundamentala principen att beröva arbetaren hennes hantverk och flytta kontrollen av arbetsprocessen till företagsledningen menar Paulsen (Paulsen, R. 2017; 63). Arbetsprocessen är fragmenterad på CVC, alla arbetsmoment kan mätas med precision och utvärderas och kontrolleras av säljcheferna som förskjuter ansvaret på AM's. Graeber skriver att inom S&M används ofta ett "safe-word" när någon som är inbegripen i den sexuella aktiviteten av passiv underkastelse vill avbryta leken/ rollspelet. Problemet han ser i arbetslivet är att arbetaren under den feodala managerialismen inte kan "knappa ut" ur sina arbetsmoment (Graeber, D. 2018; 212). Att ta en paus eller avbryta sitt arbete menar han är någonting förödmjukande som bryter av arbetsförhållandet.

Det här överrensstämmer inte med mitt empiriska material. När konsulterna på CVC önskar att avbryta sina arbetsmoment får de när som helst gå upp på övervåningen och ta en kopp kaffe och fika. De får när som helst gå och spela pingis eller ta en rökpaus. Då kan man ställa sig frågan om hierarkin är laddad med makt eller inte.

"Maskning är aldrig något som organisationen direkt uppmuntrar till även om den kan ha överseende med den, menar Liu. Ändå kan den fylla en funktion som är i det kapitalistiska företags intresse." (Alain Liu citerat av Paulsen, 2017; 375. Min kursiv).

Lui använder begreppet ”*slacker cool*” som betyder ett maskningsfenomen där arbetaren kan skapa kreativitets-, och autenticitetskänslor av att få tid att leka och slöa på arbetet (Lui; Paulsen, R. 2017; 375). Leken på CVC är inkorporerat i pingisrummet framförallt. Den ger konsulterna känslor av autonomi och förströelse. Det blir som att den betalda sysslolösheten fungerar som en säkerhetsventil och samtidigt som ett belöningssystem. När konsulterna inte lyckas boka möten blir närvaron i pingisrummet allt starkare, samtidigt som ett bokade möte brukar firas med en match rundpingis. Om vi tolkar pingisrummet och lekens symboliska element finner vi att platsen är avskild från vardagsverkligheten; en ritual av återkommande, kollektiva beteendemönster enligt bestämd form. Under min tid på CVC har jag aldrig bevittnat att Lisa eller någon av de andra säljcheferna har gått in i pingisrummet. A. van Gennep har studerat övergångsriter och den rituella dramatiseringen av övergången från ett socialt stadium till ett annat vilka han finner ett tre-delat mönster (Hyllan Eriksen, T. 2000; 146). Riternas tre faser är ”separation”, ”liminalfas” och ”återintegrering”. Gennep menar att dessa riter fungerar som en reproducerande verksamhet av samfundet vilka deltagarna får en påminnelse om sitt medlemskap och vilka skyldigheter och normer hen förväntas följa. I Genneps fall fungerar övergångsriten som en verksamhet där människor ges nya statuspositioner utan att den sociala strukturen förändras. I CVC’s fall ges deltagarna ingen ny status. Konsulten upplever ett tidsbegränsat tillstånd av att kulturens föreskrivna statusroller försvinner, makthierarkin och arbetsmoralen tar avstånd och betecknas av beteende som inte skulle vara passande i glasrummet. Pingisrummet blir en symbol som betecknar ett liminaltillstånd. När konsulterna återgår till sitt arbete har känslorna av motvilja inför arbetsuppgiften reducerats. Vid bokade möten som segras i pingisrummet tolkar jag situationen som att konsulten vet att hennes status eller position i hierarkin inte förändras. Då systemets ramar inte har något annat belöningssystem än en ”klapp på axeln”, söker sig konsulten till pingisrummet för utlopp på eventuella frustrationer eller aspirationer, för att efteråt återintegreras till sin ursprungsroll. Att Lisa eller någon av de andra säljcheferna inte befinner sig i rummet låter jag vara osagt och låter läsaren själv bära tolkningsföreträde.

3.3.4 Fältanteckningar Torsdag 21/3.

(Dialog med en mindre grupp människor); Plats; fikarummet. Tid; förmiddag.

Se bilaga - observationsprotokoll 5. för djupare insyn i situationen. Under förmiddagens fikapaus är stämningen svårplacerad. Stress och tillbakadragelse har fyllt rummet i en oklar tystnad. Ingen har ork eller lust att fylla tomrummet. Sedan anländer en AM som snabbt läser av stämningen och tar plats.

AM; "Vafaaen händer people, koooom igen nu", (hen ler; nästan lite hånfullt och fångar gruppens intresse).

En av konsulterna instämmer och svarar; "Ja nått galet är det idag, måste va att q1 snart är slut".

AM svarar hastigt; "Och det är nu vi ska ligga på tårna vettu! Så stänger vi mars månad och kan lyfta benen högt i q2".

Vissa av de andra konsulterna tittar ned i bordet. Andra stirrar i sina mobiler...

Mobilanvändningen på CVC är stratifierat i normer och sanktioner beroende på plats. Centrum för produktionen och värdemaximeringen är glasrummen. Här sker försäljningen och det operativa arbetet. Här räknas mobilanvändning som otillåten nättaktivitet vilket manifesteras i beteendet att dölja mobilen. Mobilen som ändå används i hjärtat av försäljningen blir en symbol för motstånd och sysslolöshet. I kontrast är mobilanvändning fullt acceptabelt uppe i fikarummet. Där behöver ingen simulera en arbetsinsats eller dölja den mer eller mindre "oetiska" aktiviteten under arbetstid.

Det verkade som att konsulten både instämde på att stämningen var låg på kontoret idag, men samtidigt så försvarade han sin egna (och kanske även de andra konsulternas) insats. Han flyttade fokus till den externa verkligheten istället för att ta på sig ansvaret. Jag fick känslan av att gruppen i rummet kan ha överensstämt med konsultens uttalande.

När konsulten svarade med att q1 snart var slut insinuerade han att det var svårt att boka möten idag. När konsulterna pratar med varandra eller ringer samtal används ofta q1, q2, q3 osv. Det står för kvartal och säljcykler. Under vissa perioder av året är försäljningsprocesser kortare eller längre. Detta påverkar konsulternas försäljning. När q1 är över så har jag förstått det som att de flesta företagen inom B2B ska ha satt eventuella samarbeten inför våren och sommaren. Kan det vara så att konsulten utmanade AM's övervakande?

AM har nu suttit på festlig musik på en av de stora bildskärmarna och höjer volymen i högtalarna. Han svänger med armarna i luften en kort stund. Som att han vore på ett dansgolv. Musiken överröstar tystnaden och känns betryggande på ett konstigt sätt. Är sammanhanget beroende av oväsen? Täcker musiken ett missnöje?

När AM sätter på musik och börjar dansa försöker hen aktivt förändra konsulternas inställning och få olustkänslan att försvinna. Är det så AM känner sig viktig och uppfyller den förtroendevalda rollen som projektledare? Projektledarnas arbete innebär att hålla igång processer av prestationsmål, förnya strategier och utvärdera konsulternas arbetsinsatser. AM's beteende uttrycker ett privilegie i fältet eftersom hen negligerar konsulternas upplevelse av maktlöshet. AM upplever tvivel och olust i gruppen och av plikt-känsla försöker hen påminna konsulterna om arbetets symboliska mening av ansvar.

Efter en kvart lämnade alla fikarummet och återgick till sina platser i glasrummen. Musiken är fortfarande på. När jag tittar på en av bildskärmarna ser jag olika grafer i färgerna rött och grönt. Det är svårt för att tolka vad de egentligen innebär, men idag är det mer rött än grönt. Vädret kanske inte var källan till den svårplacerade stämningen trots allt.

AM's ansvarar för att anställda på lägre nivå (konsulter) når upp till sina produktivitetsresultat. Graferna i rött signalerar formella statistiska mätvärden som är negativa. Lisa har beskrivit att AM's har förfogande över konsulternas prestationsdata och resultat. AM's roll innebär att upprätthålla konsulternas aktivitet och optimera arbetstiden på kontoret för ”annars blir det lätt hänt mera snack än verkstad liksom” (citat av Lisa, observationsprotokoll 1). Graeber skriver att essensen av ”middle management” är att tvingas övervaka personer som inte behöver tillsyn (Graeber, D. 2018; 107). Av den empiriska situationen går det att identifiera AM som ”taskmaster”. Konsulterna håller med om att produktiviteten är låg, men förklarar att det inte beror på deras egna arbetsinsats. AM övervakar och hanterar konsulterna. Vad instruktionen att ”ligga på tårna” avslöjar är att inget markant i konsulternas arbetssätt behöver förändras. Det blir snarare en kommentar för att styrka sin egen roll. Paulsen skildrar fenomenet som en chimär, ett produktionens drama som till sin form illustrerar hur nonsensarbete kan upplevas som slitsamt och påfrestande som vilket lönearbete som helst (Paulsen, R. 2017; 323). Med det perspektivet kan det empiriska materialet tolkas som maktskillnader mellan AM's och konsulterna, vilket blir ett emotionellt arbete från båda sidor. Att Paulsen väljer att beskriva produktionens drama vilka chefer ”terroriserar” sina ”underordnade”, är att dra det till sina extrempunkter. Den förnedring tomt- och nonsensarbete Graeber och Paulsen beskriver lämnar inget utrymme för tvetydigheter, deras syn är snarare entydig. Ur ansvarsområden skapas syfte, som både stimulerar och organiserar mål. Martela och Steger förklarar att människan kan ha flera syften

samtidigt vilket fungerar som en motiverande vägvisare för framtiden (Martela, F. Steger, F. M. 2015; 536-537). Även om vissa moment på CVC är av dramaturgisk anda, finns där psykologiska dimensioner av mening. Att sedan klassificera fenomenet som en strategisk, insidiös aktivitet med avsikt för kontroll och effektivisering är att förbise arbetets kapacitet som är viktiga för människan. Samtidigt fångar Paulsen det empiriska materialets substans ganska väl; ”Är vi mer intresserade av ”ansvar” (en inte alltför ovanlig omskrivning av makt) än av att bidra med något?” (Paulsen, R. 2017; 337). Baserat på det citatet lämnar vi nu *plikten & leken* och undersöker kulturens identitetsskapande processer.

3.4 Säljar-jaget & den kulturella andra.

I det avslutande temat kommer jag att väva samman dimensioner av mening och kultur. Yrkesidentitet, den kulturella andra och kollektiv representation kommer att åskådliggöras.

3.4.1 Fältanteckningar Tisdag 9/4.

Plats: Fikarummet. Tidsomfång: halvtimme - lunchrasten. Personer: En AM och en konsult. Dessa anteckningar togs inte löpande under situationen då jag själv blev inbegripen i interaktionen utan förvarning och åt lunch. Jag tog anteckningar så fort lunchrasten var över. Läsaren hänvisas till bilaga - observationsprotokoll 6. för insyn i det informella samtalet.

I den empiriska situationen betonar AM att autonomi, flexibilitet och möjlighet att förverkliga det hen tror på är viktigt. Arbetets instrumentella värde; möjligheten att få ekonomiska medlen till försörjning uppenbarar sig. Jag kunde tolka altruistiska nyanser där AM ser sitt arbete som en nytta för andra och samhället. AM motiveras av tanken att tillväxt är nytta för samhället som kan uppfylla människans mål och drömmar. De symboliska uttrycken av pengar, tid, frihet och socialt umgänge speglar att arbetet *i viss mån* är viktigt, men själva tillfredsställelsen kommer från organisationens andra förmåner. Interaktionen mellan oss kan också beskrivas på vilket sätt vi följer olika sociala konventioner. Eriksen skriver att det mänskliga i oss skapas genom vårt deltagande i den sociala och kulturella världen. Individens utvecklas i relation till sociala upplevelser och handlandets process, och för att människan överhuvudtaget ska kunna existera behöver vi gemensamma sociala konventioner eller uttalade regler för beteende (Hylland Eriksen, T. 2000; 43).

AM förklarade att försäljning är någonting kul som alla kanske inte kan förstå. Detta ger oss en bild av att kultur som begrepp snarare beskriver skillnader än likheter mellan grupper av människor. Inställningen AM har utvecklat och skapat kan tolkas som resultatet av dennes förhållande till CVC's socialiseringsprocess och till andra anställda i processen. I den empiriska situationen kunde motsatsförhållande och förakt till andra arbeten identifieras. AM pekar ut vad de inte är och skapar en förståelse över sina egna och konsultens handlingar. Den egna kulturen skapas och upprätthålls i motsats till den kulturella andra (telefonförsäljare och ICA) och hur de uppfattar andra yrken. Om vi backar bandet till min första dag på CVC så framställde även Lisa den kulturella andra; *"Du förstår... det här är inget jobb som på ICA eller ja... jamen vilken butik som helst"*, följt av; *"Ett vuxnare jobb där ansvaret ligger hos en själv"*. Det ger en fingervisning av organisationskulturens socialiseringsprocess där anställda lär sig att konstruera och framställa andra yrken som "sämre" för att implementera vikten av sitt egna arbete. Berglund förklarar att arbetets inre värde är ett fundament till grundläggande psykologiska behov: känna sig viktig i sig självt (Berglund, T. 2017; 467). Framställningen av den kulturella andra skapar grunden för arbetets värde, samtidigt som det reproducerar en normativ lojalitet, känslor av förpliktelse och skyldighet mot sin organisation. Detta frambringas i AM's försvarsställning och beskrivning att utanförstående inte kan förstå att arbetet som säljare är någonting kul.

Försvaret var inte bara ett uttryck av lojalitet/ engagemang till CVC. Det var även ett försök att beskydda en yrkesidentitet. "Identitet skapas i ömsesidiga möten som kännetecknas av erkännande av varandra som subjekt. Osynliggörande och misskännande "stör" relationen till det egna jaget och innebär en kränkning av identiteten" (Berglund, T. 2017; 491). "Säljaridentiteten" skapades och reproducerades av det ömsesidiga erkännandet som subjekt i bekräftelsen från varandra, i beskrivningen mellan ICA och CVC. Försvaret kan förklaras som en reaktion på mitt utmanande av "säljar-jaget". Yrket blir en central del av individernas sociala identitet vilka hämtar kraft från hur de kategoriserar sig själva till olika sociala grupper. De frambringar kulturell differentiering och stereotypisering för att förstärka bilden av sig själva i ljuset av de andra. Av det empiriska materialet kan vi se hur kulturella uttryck

signalerar en distinktion vilket AM och konsulten kan relatera till. Detta separerar deras handlingar från andra.

Interaktionens karaktär gestaltade ömsesidighet som är relationsbetingat. När jag utmanade sökte AM en känsla av sammanhang, varav konsulten drogs in i samtalet, då båda delar erfarenheter av tillförlitliga mönster i sin omgivning. I framställningen av den kulturella andra skapades stimuli av koherens och trygghet. Precis som Martela och Steger skriver, är sammanhang en dimension av mening som är normativ (Martela, F. Steger, F. M. 2015; 533). Den kulturella distinktionen är vägledande i de anställdas arbetsliv. När den anställde jämför sitt arbete med andra yrken reflekterar hen för att förstå sin egen omgivning, hen hittar en riktning för sina handlingar och skapar aktivt ett värde i dessa. Hen konstruerar syfte och betydelse som hämtar kraft från känslan av att vara en del av ett sammanhang. I AM's diskussion om tid finns där en underliggande klassaspekt; ”*tänk dig vad långsamt klockan måste gå där*” (AM). Både Paulsen och Graeber tar upp att nonsensarbete eller tomma arbetsdagar återfinns främst hos tjänstemannayrken (Paulsen, R. 2017; 261) (Graeber, D. 2018; 23).

”Valutan, det som individen lurar samhället på, utgörs i det senare exemplet av tid, samma tid som arbetaren säljer till arbetsgivaren för sin överlevnad i enlighet med Marx definition av lönearbetet (Marx, K. 1967 [1847]). Maskning är en självvald form av tomt arbete.” (Paulsen, R. 2017; 355).

Det finns en tendens att människan söker ”ansvar” före att bidra. Kanske finner AM och konsulten mening av att ha ett ansvarsfullt arbete, där maskning utgör en delmängd av den totala arbetstiden? I den bemärkelsen övergår ansvarsbegreppet till obstruktion av tid. Som att meningen återfinns i frihetskänslan av att uppleva sin arbetstid som kortare än vad den egentligen är. En heltidsanställd på ICA arbetar i genomsnitt 38 timmar per vecka. En konsult på CVC arbetar i regel 40 timmar per vecka. Skillnaden ligger i konsulternas vetskap att arbeta på ICA inte erbjuder några utrymmen för eskapism, vilket CVC har fördelen att medföra.

4 Teoretisk slutsats och sammanfattning

När man sätter motstånd, alienation, tomt arbete, nonsensarbete i kontrast till symboler, kulturella uttryck och dimensioner av mening förlorar arbetskritiken sitt centrala värde. Spänningar av distansering och utmanande förutsätter organisationens kulturella struktur. Denna cirkulära process konstruerar och reproducerar en mening utöver arbetsuppgiften. Det sociala dramat i diverse situationer ger plats för konsulten att internalisera kulturella uttryck vilket förstärker det kollektiva medvetandet och gemenskapen. Genom att verbalt uttrycka missnöje inför sina arbetsuppgifter kommunicerar och identifierar konsulten sig med rollen som konsult. Hen skapar ett värde i sina handlingar, som förstärker arbetets betydelse. När Paulsen och Graeber i viss mån reducerar eller framställer arbetet som tvång och/eller lidande förbundet av makt trycker de på arbetets extremvärden. När arbetet endast utgör en social nödvändighet, en moral-politisk utfyllnadsstrategi för att hålla människor sysselsatta inom kapitalismens ramar försummar de arbetets potential att konstruera psyko-sociala dimensioner av mening. I vissa avseenden återfinner vi arbetskritikens relevans på CVC, där inslag av ojämlikhet, hierarkier, status, kontroll och lydnad manifesteras. Frågan är om dessa inslag alltid kommer att finnas, och om dessa fenomen finns i andra instanser utanför arbetslivet. Varför teknologins frihetspotential inte befriat människan från arbetet, vilar inte bara på ekonomiska, politiska, ideologiska slag. Verkande faktorer återfinns i psykologiska, kulturella och symboliska dimensioner också. Därav blir "befrielsen" från arbetet, "ärret i den kollektiva själen" av överdriven kaliber. Undersökningar belyser människans förmåga att anpassa sig till en förstrukturerad ordning och internalisera den objektiva verkligheten via tolkning och reflektion. Anställda objektifierar sin omgivning. Kulturella distinktioner fungerar som en vägvisare där anställda externaliserar och försvarar säljar-jagets och konsultarbetets substans genom att projicera interna karaktärsdrag hos andra yrkesgrupper. Det betyder inte att de anställda befinner sig i ett falskt medvetande, utan snarare av psykologiska och sociokulturella skäl gör aktören medvetna val för att bevara status quo. Oförändrat tillstånd ser vi också i liminalitet som på CVC kan översättas som en relationsskapande säkerhetsventil och för underhållning. Denna reflexiva undersökning och tillvägagångssätt ger oss en djupare insikt; arbete och mening återfinns i flera dimensioner. Organisationskulturen på CVC gör att arbetet legitimeras av ömsesidig typifiering av vanemässiga handlingar som byggs upp av de anställdas gemensamma minnen och erfarenheter. Som den positiva psykologin berättar, söker människan efter en trygghet och

koherens för att skapa sammanhang. Sökande efter ansvar blir även sökande efter tidsflykt av eskapism. Samtidigt blir det en gemensam symbol-, och föreställningsvärld. Att tala om ”befrielse” från arbetet blir i den aspekten ett ganska luddigt resonemang. Strukturer av mening på CVC vilar på sammanhangets sociala densitet och människornas närhet till varandra där det ”tomma- / nonsensarbetet” utgör en symbolisk betydelse.

4.1 Kritisk reflektion och avslutande kommentarer

Min etnografiska studie har vidgat antaganden och föreställning om försäljningsarbete. Det har breddat min förståelse för hur komplext arbete och mening är. Dessutom har jag berikats med vetenskapen att symboler är multivokala, finns i olika nivåer och kan användas för egna medel. Människan har en fantastisk förmåga att utnyttja symboler för att aktivt skapa en mening, även i aktiviteter som upplevs som tomma, urvattnade och meningslösa. Sociologin har en tendens att måla arbete som en negativ disciplineringsprocess, ett tvång som alienerar-, och reifierar människan. Undersökningar har visat att det finns mening i det meningslösa utan att arbetet för den skull blir ett självändamål i sig. En kritisk reflektion av undersökningen är framförallt tolkningsföreträdet i fältet. Min studie bygger på antaganden där tolkningsbredden är väldigt vid. Det är därför jag valt att berika etnografien med långa interaktioner, informella samtal och observationsprotokoll där läsaren själv får ta del av det empiriska materialet. I den aspekten finns där en motivering till uppsatsens längd; ideografien kräver det för att ge läsaren egna verktyg för personlig utläggning. Som argumenterat vill denna undersökning bjuda in till diskussion och bringa förståelse för strukturer av mening inom en kulturell repertoar. Den vill inte skapa en universellt gällande översättning i relationen mellan arbete och mening, utan snarare belysa organisationskulturers relativism. Förhoppningen är att läsaren kan hitta liknelser till sina egna arbetslivserfarenheter och kanske höja ett ögonbryn. Med det sagt finns massvis av belegg för att falsifiera och motbevisa mina teser, samtidigt finns där stöd för att en tvärvetenskaplig analys skapar utrymme för pluralism och heterogen kunskap. En annan kritisk reflektion är undersökningens utförande. Det blev ett väldigt omfattande och (över)ambitiöst projekt under en väldigt tidsbegränsad period. Jag ville träna på att utföra ett fältarbete med deltagande observation. Rikedomen i materialet hade jag aldrig nått om det inte vore för närheten mellan mig och subjekten.

Referenslista

Alexander C, J., & Smith, P., & Mathew, N. (2011). Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Alvesson, M, Sveningsson S. (2014). Förändringsledning i organisationer: om att utveckla företagskulturer. Solna: Liber.

Becker, S, H. (2008). Tricks of the Trade - Yrkesknep för samhällsvetare. Solna: Liber

Berglund, T., & Bengtsson, M. (2017). Arbetslivet. Lund: Studentlitteratur.

Eriksen, Hylland, T. (2000), Små platser - stora frågor: En introduktion till socialantropologi. Örebro: Nya Doxa

Geertz, C. (1973, 2017). The Interpretation of Cultures [tredje upplagan, selected essays]. New York: Basic Books

Graber, D. (2018). Bullshit Jobs: A Theory. USA: Simon Schuster

(Hannerz, E. (2005) Punk Not Die! - a Minor Field Study on the performance of punk in Indonesia. Examensarbetet/Magisterexamen. Lunds universitet: Lund. Hämtad från: <https://www.lu.se/lup/publication/1326369>

Hays, S. (1994). Structure and Agency and the Sticky Problem of Culture. [Vol 12, No. 1, pp. 57-72. American Sociological Association. Hämtad från: <https://www.jstor.org/stable/pdf/202035.pdf?refreqid=excelsior%3Acac8e22d736b5cdb1368546debf65697>

Heinrich, M. (2013). Introduktion till de tre volymerna av Marx Kapitalet. Hägersten: Tankekraft förlag.

Martela, F., & Steger, F. M. (2016). The three meanings of meaning in life: Distinguishing coherence, purpose, and significance. Routledge: Taylor & Francis Group. Hämtad från: <http://www.ippanetwork.org/wp-content/uploads/2017/02/Martela-Steger-JOPP.pdf>

Patton, Michael Quinn (1990). Qualitative Evaluation and Research Methods. Newbury Park, CA: Sage

Parkin, Frank, Max Weber. London: Taylor & Routledge, 2002 el senare, 110 s

Paulsen, R (2017). Arbetssamhället: hur arbetet överlevde teknologin. Stockholm: Bokförlaget Atlas

Rennstam, J., & Wästerfors, D. (2015). Från stoff till studie - Om analysarbete i kvalitativ forskning. Studentlitteratur AB.

Sjöberg, K. Wästerfors, D. (2008). Uppdrag forskning - Om konsten att genomföra kvalitativa studier. Solna: Liber.

Skålén, P. (2002) Kvalitetsidén möter praktiken - institutionalisering, meningsskapande och organisationskultur. Thesis - Ph D: Karlstad Universitet: Karlstad.

Thompson, Kenneth (2002) Emile Durkheim. London: Routledge

Wiley, N. (2016). The Concept of Meaning in Sociology. University of Illinois, Urbana, Emeritus. Hämtad från: https://www.researchgate.net/publication/299353047_The_Concept_of_Meaning_in_Sociology

Bilagor

Observationsprotokoll 1

Utdrag av transkriberad intervju från första dagen i fältet 10/3 2019, plats: Lisas rum.

Jag; "När du säger täcka alla områden, vad menar du då, kan du utveckla?"

Lisa; "Jah nej men... men, det är väl så att jag ofta har mycket på bordet om jag säger så. Då, då, kan det vara till stor hjälp att ha sina AM's, de säkerställer försäljningen. De bibehåller pipeline så att säga".

Jag; "Okej, hmm... en hjälpande hand i arbetet alltså?"

Lisa; "Ja precis så!"

Jag; "Men, du får hjälpa mig lite... jag har arbetat lite inom försäljning tidigare men jag kan inte riktigt de ekonomiska termerna och uttrycken.." (skrattar lite vagt)..

Lisa; (Nickar) "Oh nej men det är fullt förståeligt, sånt man kommer in i ganska snabbt".

Jag; "Ah jag syftar på det du sa, pipe.. pipeline nånting... vad är det?"

Lisa; "Jaja (fnissar till), nej det syftar på affärsutvecklingen hos oss... Hmm, man kan enkelt säga att det betyder att driva affärsprocesser vidare. Och då är.. då är AM's där och kontrollerar utvecklingen".

Jag; Okej... tror jag fattar. Fortfarande lite ute och cyklar. Men... hur kontrollerar de utvecklingen mer konkret? (betonar kontrollerar)

Lisa; Allt sånt här kommer du förstås se när du blir ute på golvet... Men, ah ja du. De... de har koll på alla siffror, statistik, alla bokade möten... de håller räkningen. De ansvarar för en liten grupp konsulter. Konsulternas kvalitét... men framförallt kvantitet i nysäljet... det är det de kontrollerar. Alltså uppmuntrar, booster. Ja... de motiverar konsulterna i deras dagliga arbete.

Jag; Mmm (nickar)... (behåller tystnaden).

Lisa; Ja asså... de kan se all aktivitet hos konsulterna... de medlyssnar på deras samtal... de går runt på kontoret och fixar teamkänslan... lite som coacher typ.

Jag; Aha okej så de har access till all information... eller data, vad man nu kallar det. Från konsulterna?

Lisa; Ja.. mer eller mindre ja. Det är ett sätt att optimera arbetstiden på. Annars blir det lätt hänt mera snack än verkstad liksom.

Jag; Men, hmm okej. Det är inte så att de övervakar konsulterna?

Lisa; (skrattar) ja jo lite så. Det är väl sidospåret dock. Du förstår... det här är inget jobb som på Ica eller ja... jamen vilken butik som helst. Vår kultur är ganska platt. Hierarkin är transparent. Ett vuxnare jobb där

ansvaret ligger hos en själv. Samtidigt... det är, vi andas teamspirit, högt i tak och tävling! Det är därför vi alla är här. Vi vill omdefiniera försäljning!

Jag; Okej... låter... wow. Tror jag förstår känslan. Men, tävling säger du?

Lisa; Ja nej vi kör inte provision... det har vi haft men funkade inte särskilt bra. Projekten är så olika, vissa lättare att boka än andra, projektens omfattning varierar och det ledde bara till avundsjuka och så... Så idag sätter AM's egna mål för sin grupp, ingen får bonus eller så. Istället får alla en ganska konkurrenskraftig lön. Prestigen släppte på nolltid!

Jag; Jaha okej... var det mycket status och så förut?

Lisa; Jomen det skulle jag säga... den finns väl alltid där i bakgrunden men vi försöker hela tiden implementera och exekvera laget framför jaget i försäljningen. Då blir det min och de andra chefernas uppgift att belöna hela gruppen istället för individer. Då sympatiserar de andra istället för att vässa hovarna om du hajar?

Jag; (fnissar och nickar) Jaa ja, tror jag är med på spåret.

Observationsprotokoll 2

Fältanteckningar, första dagen 10/3 2019.

När jag anländer till organisationen möts jag av människor som står utanför och röker. Klockan är 9.55 och jag känner mig rätt vilsen. De får syn på mig, jag fäster blicken på ingången och hälsar hastigt. Snabbt märker jag att dörren är låst och skäms redan över att jag drog i handtaget. Det är en tjej och kille som står och röker, de är i min ålder och de har slutat sin dialog med varandra.

Killen; "Hej där! Du, dörren är låst så du kommer inte in... men vem ska du träffa?"

Jag; "Hej (skrattar) ja nä jag märkte visst det ... jag ska träffa Lisa på HR".

Tjejen; "Oh okej vad skoj du är kallad till intervju alltså?"

Jag; "Hehe nej det ska jag inte - utan jag har fått lov att skriva min kandidatuppsats här... så vi ska egentligen bara träffas face two face och gå igenom lite grejer".

Killen; "Ojojow wow den såg jag inte komma (skrattar och tittar på tjejen) ... men välkommen till oss, du det är bara att ringa på porttelefonen... tryck 2 så kommer du till Lisa direkt".

Jag; "Tackar och bockar"

...

Efter att jag blivit insläppt av Lisa går jag upp för en gammeldags spiraltrappa inklädd i röd matta. Jag möts av en doft av kaffe och jag hör "tjo och tjim". När jag kommer upp klär jag av mig i hallen. Sedan går jag varsamt

in, lite förvirrad vart jag ska och smyger mig igenom ett öppet kontorslandskap med avskärmingar i glas, lysande dataskärmar och jag ser människor prata i headset med händerna knappandes på tangentbord. En del sitter rätt avslappnat på kontorsstolarna, dricker kaffe, snackar med andra i rummen av glas. Men, det är inte härifrån ropen och ljuden kommer ifrån, de fortsätter längre in. Jag blickar mig runt och märker att några höjer blicken från skärmen på mig. Min magkänsla säger att jag ska fortsätta gå rakt fram. I slutet av mittgången kommer man fram till en annan avdelning. Vad jag förstår är det mötes- konferensrum... vissa helt avskärmade och andra öppna med en glasdörr. Väggarna är i vitt målat trä. I ett av rummen ser jag vart ljudet kommer ifrån. Av nyfikenhet blickar jag in. Här är det en grupp på omkring 8 personer som springer runt ett pingisbord. De spelar rundpingis och utväxlar ord med varandra samtidigt. Kroppsspråken säger tävlingsanda men samtidigt ser jag starka leenden på läpparna. Man hör inte riktigt vad de säger till varandra - men ljud från både munnarna och de springande fötterna lämnar mig med förundran över hur detta då och oväsen inte märks av de andra som jobbar. Jag går vidare och kommer fram till ett lounge- rum - och där står det en tjej framför en tv-skärm med siffror och grafer.

Jag; "Hej där"

Tjejen vänder sig om och svarar

"Oj men hejsan, du måste vara Martin!"

Jag har kommit rätt... det är Lisa. Lisa har på sig svarta högklackade skor. En röd kavaj över en svart blus och svarta byxor. Hon har även stylat hår och rödmålade läppar. Efter att vi hälsat och småpratats en stund tar hon med mig upp för en till spiraltrappa. När vi kommer upp möts jag av en fantastiskt fin vindsvåning, med vita träväggar och högt i tak med mörkbruna träbjälkar. Det här är deras lunch- och kafeteria säger hon. I ena sidan av rummet finns det soffor och fåtöljer, dessa står bredvid en eldstad. I den andra hörnan är det ett kök med två kylskåp, två diskmaskiner, ståbord, en stor bildskärm inkopplat till en spotifylista som spelar festlig musik ur två stora högtalare. Mellan hörnorna är det två långa bord med upptill 40+ stolar. På en av väggen är det en till bildskärm med olika grafer och listor. Bredvid den är det ett till kylskåp som är smalare, i glas med neonljus från sidorna. Den är fylld med någonting som ser ut som "nocco" eller "celcius" (energi- och BCAA-drycker) i olika färger samt mousserande vin. I köket finns även två kaffemaskiner, varav det står en del människor i kö för att fylla på-, eller ta en ny kopp. Det är även en del personer som sitter i sofforna och fåtöljerna, dessa dricker vatten och/eller kaffe och tuggar på frallor. Jag får snabbt intrycket av att människorna är väldigt stiligt klädda. Många har skjorta och kavaj och kostymbyxor, både män och kvinnor. Det är en betoning av svarta plagg. Stämning i rummet känns väldigt lättsam och rofylld. Det blir sällan tyst, tomrummet fylls snabbt med skratt och interna skämt. Lisa hänvisar mig till att ta en surdegfralla, köpt från ett bageri tidigare samma morgon och ta en kopp kaffe. Hon introducerar mig till människorna i soffan och fåtöljerna. Jag fångar allas intresse och nyfikenhet och jag blir en aning generad. Utöver det stresspåslag man vanligtvis upplever vid nya möten känner jag mig en aning missplacerad. Det enda som överrensstämmer med gruppen och mig är åldern. Gruppen känns relativt ung vilket är betryggande. Men, just kläderna får mig att känna mig udda och jag kan känna deras blickar. Jag har på mig en vintage-kavaj i mocka från min pappa (den är från 80-talet), ett par vanliga ljusa jeans och mina Nike-sneakers. Ja... jag står ut. Jag hinner inte säga så mycket till gruppen utan Lisa håller taktpinnen och hinner snabbt förklara vem jag är, varför jag är här och syftet med min uppsats. Vissa i gruppen skrattar till, andra tittar ned i backen, medan andra lyssnar artigt. Lisa överraskar mig också med att säga följande... "Tanken är att Martin även ska få testa på att ringa några

samtal, så om ni befinner er i samma rum som honom får ni hemska gärna ge honom lite tips och tricks". Efter att jag tagit varvet runt och hälsat på alla tar jag med mackan och koppen nedför spiraltrappan och in på Lisas egna kontor.

Observationsprotokoll 3.

Fältanteckningar Fredag 12/4 2019.

Beskrivande kommentarer från anställda, informanter. Plats; i ett av glasrummen. Tid; eftermiddag mellan 14.45-16.00. Rummet består av tre konsulter och en AM. Alla sitter framför datorskärmarna och har på sig ett headset. Alla i rummet arbetar operativt idag (via telefon & mail). Jag sitter bredvid konsulterna framför en datorskärm jag med.

K = en av konsulterna - AM = Account Managern

K; "Jag orkar inte... vad jag är trött idag..." (K betonar 'vad')

AM; "Ta en kopp av det svarta guldets vetja"

K; "Ah... jag får väl ta min femte kopp idag då" (K skakar på huvudet och suckar).

AM; (Suckar lättsamt).

...

Anmärkningsvärt efter den korta dialogen är att K inte lämnar rummet för att gå upp till fikarummet och ta en kopp kaffe. Kan det tolkas som en slags protest inför AM's rekommendationer?

Jag får en känsla att ett dialektiskt förhållande mellan arbetets obligationer och helgens frihet existerar och hamnar i en slags konflikt. Lathet och bekvämlighet möter en skuldförbindelse av plikt att fortsätta jobba. K vill ta helg, AM påminner K på ett strategiskt sätt, utan att diktera att arbetsveckan inte är slut ännu. Av ironin i K's svar upplever jag dock att K reagerar på AM's moraliska anspråk med en maktlöshet och en frustration.

***** ca 15 minuter senare. *****

En av konsulterna säger följande; "Nej... nej, jag vill inte ringa mer idag, det är liksom aldrig... ingen svarar ju. Så! (..) Trist (..). (Hen gestikulerar med armarna och händerna).

En annan konsult svarar; "Ah nej den här eftermiddagen har gått riktigt segt. Händer inget här med." (Konsulten betonar 'riktigt segt').

** Tystnad (...)**

Gestikulerande konsulten kommenterar; "Snark".

(Både konsulterna fortsätter att arbeta)

Kommentar; Konsulten uttrycker ordagrant ett missnöje, en meningslöshet och ett avståndstagande. Hen upplever en tristess och frustration inför arbetsuppgiften och känner en hopplöshet.

...

Informant 1 (konsulten som startade dialogen) förklarar även med sin kommentar att framgången för passet ligger utanför hennes egna kontroll. "Ingen som svarar...". Det sker därav ett slags försök av rättfärdigande av att den anställde inte levererar ledningens önskade resultat. Den instinkten att verbalt uttrycka omständigheterna har en social förankring i och med att den säkrar den anställdes trovärdighet, arbetsmoral och samtidigt försvarar hen sig själv. Ett försök att utmana och samtidigt reproducera arbetsmotiven uppifrån... och arbetsmoralen organisationen aktivt arbetar för att upprätthålla.

Observationsprotokoll 4.

Fältanteckningar Onsdag 17/4.

Plats: I ett av glasrummen. Tid: förmiddag mellan 09.00-12.00. Personer: Fyra konsulter och en AM. På kontoret finns det en "kontorshund" vid namn Cassie. Hunden är vanligt förekommande i korridorerna. Det är nämligen en av försäljningschefernas hund. Två signifikanta saker var anmärkningsvärda idag; det var slutet på veckan i och med skärtorsdagen och påskledighet, samt hundens närvaro.

K1; "Vad fan är grejen med påsk?"

K2; "Alla åker hem (skrattar)!"

K3; "Ja, fattar inte grejen (skakar på huvudet)"

K1; "Nej det var ju typ när man va barn och sådär. Då kunde man ju gå påskkärring... eller varför inte åka skidor i fjällen"

AM; "Men oh sluta hörni... vill också!"

K2; "Ja det va drömmen!"

AM; "Nej, vi är tappra hjältar och krigare som sitter här och lider in i det sista!"

K1; "Åh jag vill verkligen inte ringa asså (skrattar)"

AM; "Nej (..) vet ni, vi drar och köper frallor till alla sen"

K2; "Shit vad glassigt det hade varit"

AM; "Ja för produktiviteten lär inte vara så hög idag ändå... (skämtsam betoning)"

K1; "Näh ingen lär ju svara... alla chefer i alperna på påsk typ".

(Gruppen skrattar).

K2; Får jag följa med dig då?

AM; "Ja no biggie, vi tar med Cassie och går till Jakobs eller vad det heter" (rycker på axlarna).

K2; "Sweet! Surdeg here we come!"

Gruppen skrattar, sedan återgick de till sitt arbete. Stämningen känns väldigt avslappnad och skämtsam. Jag märker att alla sitter med headset på, fast ingen pratar i något samtal.

*** 20 minuter senare***

Hunden Cassie är på kontoret som alla hälsar på och leker med. Den tycks fånga allas intresse lite extra idag.

K1; "Jag vill inte jobba idag" (Nynnar en konsult upprepande för sig själv).

K2; "Det går inte bra för mig asså, så bakis". (Hela gruppen skrattar).

En av konsulterna kommenterar den bakfulle konsultens röst; "Jah du låter inte så bra".

Efter ett samtal med en beslutsfattare kommenterar konsulten; "Så jävla otrevlig!"

AM; "Vad sa hon?"

"K2; "Jag är faktiskt på semester idag, sa hon, med en sån där snofsig röst, så jag frågade henne när hon var åter tillbaka på kontoret så att jag kan återkomma för att inte ringa och störa du vet... och gissa vad".

AM; "Nä?"

K2; "Då klicka hon mig, mitt i meningen".

K3; "Fy asså, det är den värsta sorten".

AM; "Mmm".

K1; "Jag vill inte ringa någon men samtidigt få upp pick-ups 'sen (skrattar), men jag försöker, fortsätter rulla på 't".

K4; "Ja ja... det är illa, vill få möten men samtidigt inte prata med någon.

K1; "Det eviga dilemmat". (K1 & K4 skrattar gemensamt).

Senare kommer hunden Cassie in i glasrummet. Fångar allas intresse och konsulterna och AM vänder på stolen från datorn, tar av sig sina headset och uppmärksammar hunden.

AM; "Vill ni se Cassies tricks?"

Alla konsulter säger "ja" eller nickar instämmande.

"Cassie, Cassie spela död". (Hunden genomför tricket och det fångar allas intresse i glasrummet).

K4; "Så duktig tjej"

AM; "Förlåt vännen jag har inget hundgodis"

K2; "Jag önskar också att jag kunde spela död just nu!". (Alla i rummet skrattar).

20/ 30 minuter senare

K4; "Ska det bli en sån här dag idag? ..." (Suckar högt).

Konsulten spillde kaffe över sitt skrivbord som rinner ned längs väggen och hinner träffa kontorsmattan.

Konsulten springer iväg för att hämta en trasa... När hen är tillbaka för att torka rent efter sig initieras en dialog, först talar konsulten högt för sig själv, sedan inflikar en kollega.

K4; "Nu kan man lika gärna packa ihop och gå hem!" (säger Konsulten för sig själv).

K1; "Luktar lite kaffe här duuu" (med sarkastisk, ironisk ton).

K4; "Käft!" (Båda konsulterna brister ut i skratt).

K3; "Tror Cassie vill gå ut, hmm öppnar du K1?"

K1; "Får jag följa med dig ut Cassie-gumman, va, jag vill också härifrån vettu?" (Gruppen skrattar instämmande).

En av konsulterna sätter på musik i rummet. Musiken startar en dialog med alla i rummet. Samtalet handlar om musikindustrin, olika musikstilar och sträcker sig vidare till artister, sociala medier och influencers. Framförallt hur mycket offentliga personer tjänar. Pengar och omsättning tycks fånga allas intresse.

AM; "Äh nu tar vi "helg" hörni!"

Kommentaren betydde inte att de faktiskt gick på helg, påskledighet. Utan det var ett uttryck för att förbereda gruppen att hen skulle gå iväg och köpa frallor från bageriet. Ut genom glasrummet gick hen och tog med sig Cassie och K2 ut på en halvtimmes promenad. De övriga konsulterna arbetar på medan musiken spelas högt i glasrummet. När de väl kommer tillbaka gick alla upp till fika-, lunchrummet och tog en fralla och kaffe. Rasterna brukar ligga omkring en kvart vanligtvis, men idag sträcker den sig till en halvtimme. När rasten tog slut var det bara en halvtimme kvar till lunch; en rast på 1h. Slutkommentarer; Det här passet upplevs som meningslöst... men samtidigt meningsfullt. Meningslöst i termer av arbete och obligationer. Meningsfullt för de

interpersonella relationerna. Sociala band, öppenhet och närhet har konstruerats och bibehållits. Fokus på passet ligger i att dela erfarenheter, utmana varandras perspektiv, gestikulera och uttrycka humor, knyta kontakter och stimulera sig själva och varandra utöver själva arbetsuppgifterna. I bakgrunden spelar andra konsulter pingis, andra befinner sig i loungedelen. Det är det interna, det sociala och det vardagliga som står i centrum. Om detta kan sammanfattas som en reaktion på den externa verkligheten som drar och smittar av sig på kontoret, påskledigheten, så kan jag inte låta bli att förundras över att kontoret inte är stängt eller kör en "mellandag".

Observationsprotokoll 5.

Fältanteckningar Torsdag 21/3.

(Dialog med en mindre grupp människor); Jag befinner mig i lunch- och fikarummet på översta våningen.

Det är kaffe- och fikapaus. Vi sitter lite utspridda vid ett av långborden. De flesta äter knäckebröd med diverse pålägg på och har tagit sig en kopp kaffe. Idag är stämningen lite svårplacerad. Kan det vara stress eller är det regnet över staden den här förmiddagen som spelar roll för sammanhanget? Stämningen är oklar eftersom det brukar vara ganska mycket energi i luften. Snabbt förstod jag att humor, skämt, sarkasm och lättja är en del av konsulternas vardag. Det manifesteras i interaktioner på daglig basis. Men, inte idag. Det blir ganska långa pauser av tystnad mellan samtalen. Som att ingen har ork eller lust att fylla tomrummet. Sen kommer en AM upp till fikarummet. Hen läser snabbt av stämningen och tar plats.

AM; "Vafaen händer people, koooom igen nu", (hen ler, nästan lite hånfullt och fångar gruppens intresse).

En av konsulterna instämmer och svarar; "Ja nått galet är det idag, måste va att q1 snart är slut".

AM svarar hastigt; "Och det är nu vi ska ligga på tårna vettu! Så stänger vi mars månad och kan lyfta benen högt i q2".

Vissa av de andra konsulterna tittar ned i bordet. Andra stirrar i sina mobiler. Mobiltelefonerna är något jag snabbt uppmärksammade. När man är uppe i fikarummet då är mobilerna framme. Både konsulter, AM's och chefer använder dem. Nere på "golvet" eller i "glasrummen" då är de sällan framme. Mobiler under arbetstid är inte tillåtet har Lisa sagt. Vissa har den framme ändå och tittar periodiskt ned i den. Detta görs diskret genom att konsulterna lägger mobilen längst bak på sitt skrivbord där bordsstående skärmar täcker vyn för en bredvidsittande eller förbigående. Jag har även lagt märke till att vissa täcker mobilen med armen som styr datormusen.

...

AM har nu suttit på festlig musik på en av de stora bildskärmarna och höjer volymen i högtalarna. Han svänger med armarna i luften en kort stund. Som att han vore på ett dansgolv. Musiken överröstar tystnaden och känns betryggande på ett konstigt sätt. Är sammanhanget beroende av oväsen? Täcker musiken ett missnöje?

...

Det verkade som att konsulten både instämde på att stämningen var låg på kontoret idag, men samtidigt så försvarade han sin egna (och kanske även de andra konsulternas) insats. Han flyttade fokus till den externa verkligheten istället för att ta på sig ansvaret. Jag fick känslan av att gruppen i rummet kan ha överensstämt med konsultens uttalande.

...

Efter en kvart lämnade alla fikarummet och återgick till sina platser i glasrummen. Musiken är fortfarande på. När jag tittar på en av bildskärmarna ser jag olika grafer i färgerna rött och grönt. Det är svårt för att tolka vad de egentligen innebär, men idag är det mer rött än grönt. Vädret kanske inte var källan till den svårplacerade stämningen trots allt.

Observationsprotokoll 7.

Fältanteckningar Tisdag 9/4.

Plats: Fika/ lunchrummet. Tidsomfång: cirka 30 minuter under lunchrasten. Personer: En AM och en konsult. Dessa anteckningar togs inte löpande under situationen, eftersom jag själv blev inbegripen i interaktionen utan förvarning och åt lunch. Däremot togs anteckningar så fort lunchrasten var över.

Kontoret är lugnt och relativt tomt på människor under lunchen. De flesta går ut på stan och äter. Jag har tagit med mig en matlåda som jag värmer i kökets mikro. Musiken är avstängd. Jag befinner mig nu ensamt i lunchrummet och sätter mig vid ett av långborden. Strax därpå anträder en AM i sällskap av en konsult. De har också med sig matlåda. Knappt innan AM har hunnit sätta sig vid mitt bord frågar han om hur uppsatsen går. Innan jag svarar ställer han direkt en följdfråga som lyder; "Vad är det du skriver om nu igen?", varav jag svarar att skrivprocessen inte riktigt är igång ännu och att jag nu samlar data först och främst. Följt av en väldigt kort beskrivning av undersökningen; "Jag undersöker arbete och mening kan man säga... ett väldigt brett område kanske.. men har alltid tyckt det varit intressant med relationen mellan arbete och människan". Vad som sedan sker är att AM direkt dras in i ämnet på ett oväntat sätt. Han ställer sig i försvarsställning, tappar fokus på maten framför sig och riktar all sin uppmärksamhet mot mig. AM nämner tidigt och upprepande gånger under samtalsgången följande; "de som inte tycker om sälj har aldrig jobbat med det själva", följt av kommentarer såsom; "försäljning är någonting kul, men det fattar inte utanförstående". När jag bygger vidare på den kommentaren förklarar AM att försäljning är omsluten av negativa tabun och exemplifierar med telefonförsäljare "som alla hatar". Han försvarar företaget genom att förklara på vilket sätt det inte är i närheten av vad de arbetar med. Här använder jag tystnad som en strategi och låter AM fortsätta prata utan att jag inflikar. AM förklarar då att hen älskar sitt arbete, det här är hens andra familj som ger hen vardagsrutiner och socialt umgänge. En kommentar som fastnade i synnerhet på minnet var följande; "Tänk dig, för det första så hjälper vi människor att uppnå sina mål, vi realiserar deras drömmar (...) jag får betalt för att hjälpa och samtidigt hänger jag med mina vänner varje dag (..), hur tror du att de på ICA har det i jämförelse?". Jag bryter tystnaden och utmanar kommentaren; "Har du arbetat på ICA?". AM beskriver sedan att hen aldrig har

arbetat där själv men har hört från vänner som arbetat där. Hen uttrycker också att det räcker med att gå och handla där för att se hur personalen på ICA "lider". Samtalet går vidare in på vad AM insinuerar angående "lidelse" och jag frågar vad hen avsätter med den kommentaren. AM förklarar att jobb som att sitta i kassan måste vara långtråkigt och meningslöst; "tänk dig vad långsamt klockan måste gå där". Jag instämmer och bekräftar AMs utlåtanden. Vidare frågar jag om hen kan jämföra att arbeta på ICA och CVC. Då brister AM ut i skratt, tittar på konsulten som också skrattar. "Går det ens?" frågar han med sarkastisk ton. Konsulten tar sedan fram sin mobiltelefon och avlägsnar sin närvaro från samtalet. AM börjar sedan beskriva platsen och lokalen som en jämförelse där hen dels beskriver att hen känner sig viktig när hen befinner sig i denna miljö och får klä upp sig inför arbetsdagen varje morgon. Vidare byter han spår och nämner friheten på arbetsplatsen. Då reagerar konsulten och släpper fokus från telefonen. Vidare börjar båda personerna förklara för mig om pingisrummet, after works och event de får gå på och att de kan arbeta hemifrån vissa dagar. Jag minns känslan av att båda förkroppsligade sitt yrke i beskrivningen av företagets förmåner. De försökte övertyga mig om att deras arbetsplats var bättre. Som att säljaridentiteten tog kraft. Slutkommentar; hur kom det sig att så fort jag nämnde "arbete och mening" antog de att jag förutsatte konsult/ försäljningsarbete som någonting meningslöst? Intressant att de båda hämtade styrka från varandra i redogörelsen över friheten i jämförelsen mellan att arbeta på ICA och här. Svårt att särskilja är om det här kom inifrån eller om de behandlade mig som vilken kund som helst: sålde dem sin arbetsplats i avseende för marknadsföring och ryktesspridning? Efteråt fortsatte vi tre att äta ur våra matlådor och pratade om vädret, nyhetsmorgon och sommarplaner...