



LUNDS
UNIVERSITET

Institutionen för tjänstvetenskap

Examensarbete för kandidatexamen

Bygga broar eller murar?

*Språkbrukets betydelse för psykologisk
trygghet på arbetsplatsen*

Jonas Åkesson
Emelie Nordström

Antal ord: 13 000

Grupp 61

Handledare:
Anette Svingstedt

Examensarbete
SEMK65
VT 2024

Sammanfattning

Titel - Bygga broar eller murar? Språkbrukets betydelse för psykologisk trygghet på arbetsplatsen.

Forskningsfråga - Vilken betydelse har språkbruket mellan medarbetare för deras upplevelse av psykologisk trygghet?

Syfte - Med utgångspunkt i psykologisk trygghet och med hjälp av teorier om social underminering och kommunikativ anpassningsteori, undersöker denna uppsats vilken betydelse medarbetarnas språkbruk har för utvecklingen av en psykologisk trygghet på arbetsplatser i Sverige. Detta då det finns bristfällig kunskap om medarbetarnas bidrag till utvecklingen av psykologisk trygghet, samt en avsaknad av språkbrukets betydelse för detta.

Metod - Den valda metoden i studien var kvalitativ metod i form av nio stycken semistrukturerade intervjuer med öppna frågor. Det insamlade materialet analyserades sedan med hjälp av en tematisk analys för att få det mest generaliserbara resultatet möjligt. De teman som valdes framkom med hjälp av att söka efter likheter mellan intervjupersonerna, men även genom att använda de teoretiska teorierna.

Resultat - Studien visar att språkbruket som används på arbetsplatsen har en stor påverkan på medarbetares villighet att dela med sig av idéer eller uttrycka kritik. Studien belyser även att en blandning av informellt och formellt språkbruk mellan kollegor gör det lättare att samarbeta och bygger även tilliten mellan medarbetare, vilket i sin tur möjliggör för en mer psykologisk trygg arbetsplats. Avslutningsvis visar studien att medarbetarna har det största ansvaret i att skapa en psykologiskt trygg arbetsmiljö.

Bidrag - Studien har gett nya insikter och kunskap till fältet om psykologisk trygghet och framfört betydelsen för att undersöka språkbrukets betydelse för utvecklingen. Studien utvecklar även befintlig teori om social underminering samt kommunikativ anpassning. Närmare bestämt hur dessa teorier kan tillämpas för att förstå hur språkliga handlingar påverkar medarbetarnas känsla av psykologisk trygghet

Nyckelord - Psykologisk trygghet, Språkbruk, Makt, Social underminering, Kommunikativ anpassningsteori, Tystnadskultur

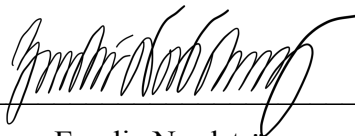
Typ av arbete - Examensarbete

Förord

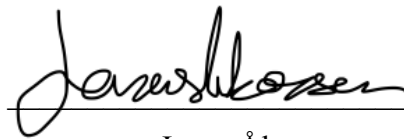
Först och främst vill vi uttrycka vår tacksamhet till alla deltagare som har bidragit till denna studie, med ett särskilt tack till vår handledare Anette Svingstedt, vars stöd och konstruktiva feedback har varit ovärderligt under hela arbetets gång. Tack också till alla som har läst och kommenterat delar av vårt arbete, era insikter och tips har varit avgörande för att vi kunnat slutföra denna studie. Stort tack även till de personer som låtit sig bli intervjuade till detta arbete, utan era berättelser skulle studien aldrig varit möjligt. Slutligen, ett stort tack till varandra för ett utmärkt samarbete och för det tålamod och den flexibilitet som har visats under processens gång.

Tack!

Helsingborg 23 maj 2024



Emelie Nordström



Jonas Åkesson

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Förord	2
1. Inledning	4
1.1 Syfte och frågeställning	6
1.2 Begreppsanvändning	7
2. Teori	8
Teoretisk bakgrund	8
2.1 Psykologisk trygghet	8
2.2 Tystnadskultur	10
2.3 Språkbruk, makt och dess påverkan	11
Teoretisk referensram	13
2.4 Kommunikativ anpassning	13
2.4.1 Divergens	13
2.4.2 Konvergens	14
2.4.3 Inverkan av tidigare erfarenheter	15
2.5 Social underminering	15
2.6 Vidare i arbetet	17
3. Metod	18
3.1 Metodologi och vetenskapsteori	18
3.2 Intervju och urval	19
3.3 Analys och transkribering	22
3.4 Etisk hänsyn	23
4. Analys	24
4.1 Formellt vs informalitet	24
4.2 Feedbackens roll i personlig och professionell utveckling	27
4.3 Specifikt språkbruk	29
4.3.1 Språkbroar	30
4.3.1 Inkludering och exkludering	32
4.4 Att bli hindrad från att tala	34
5. Slutsatser	36
6. Avslutning	38
6.1 Teoretiskt bidrag	38
6.2 Begränsningar	38
6.3 Framtida forskning	38
Källförteckning	40
Bilagor	45

1. Inledning

De senaste åren har diskussioner om tystnadskultur blivit alltmer framträdande i media, även begreppets närvaro i företagskulturer samt dess inverkan på arbetsplatsrelationer. Detta har särskilt uppmärksammats i samband med händelser som #metoo-rörelsen 2017, där individer som blivit sexuellt trakasserade valt att dela sina berättelser, vilka de tidigare hade hållit för sig själva (Jämställdhetsmyndigheten 2023). Även nyligen inom vården, där en rapport som visade på en rådande tystnadskultur och bestraffning vid felsteg, valdes att inte delas med de anställda (Gustafsson 2024). Dessa exempel visar på en växande medvetenhet om tystnadskulturen i olika sammanhang, då begreppet nu är så etablerat att det sällan behöver definieras i media. Trots detta används inte konceptets antonym, psykologisk trygghet, lika frekvent och kunskapen kring temat är fortfarande begränsad. Psykologisk trygghet är ett begrepp som först introducerades av Schein och Bennis på 1960-talet (Edmondson & Lei 2014, ss. 24-25), men vidareutvecklades senare av författare som Edmondson (2019, s. 34). Där begreppets innebörd kom att omfatta en arbetsmiljö där medarbetare känner sig trygga i att uttrycka sina åsikter, framföra innovativa idéer och ställa frågor, utan någon rädsla för negativa repressalier.

På arbetsmarknaden och inom forskningen har det utvecklats ett växande erkännande av psykologisk trygghet som en central faktor i organisatoriska framgångar (Newman, Donohue & Eva 2017, s. 521), där exempelvis ledarens roll lyfts fram som särskilt avgörande för främjandet av psykologisk trygghet (Edmondson 2019, s. 177). Enligt litteraturen är ledare och chefer nyckelpersoner när det gäller att etablera och underhålla en kultur av öppenhet och tillit. Forskning kring temat, såsom Wang, Liu och Zhu (2018), har visat att ledarstil och -beteende direkt påverkar medarbetarnas upplevelse av psykologisk trygghet. Kang och Sung (2017, s. 85) menar att ledare som aktivt lyssnar, uppmuntrar till dialog och visar genuint intresse för medarbetarnas idéer och bekymmer, bidrar till att skapa en atmosfär där medarbetare känner sig värderade och trygga i sin arbetsmiljö. Detta kan i sin tur påverka hur väl medarbetare kan utföra sitt arbete och bidra till organisationens framgång.

Kunskapen om psykologisk trygghet har tidigare gett insikter om vad chefer och ledare bör göra för att deras anställda ska våga lyfta idéer och kritik utan negativa påföljder. Men organisationer styrs inte av en individ, utan en arbetsgrupp. Det gör det relevant att i denna studie undersöka vilken roll medarbetarna har för att skapa en mer psykologisk trygg arbetsplats, i synnerhet deras

sätt att agera med varandra. Vidare för att tidigare forskning, av exempelvis Milliken, Morris och Hewlin (2003), har berört kommunikation och tillit i breda termer, saknas djupgående analyser av hur betydelsen av specifika språkliga handlingar påverkar medarbetares upplevelse av psykologisk trygghet. Medan studier av Kang och Sung (2017) har visat att positiv feedback och öppen dialog är avgörande för psykologisk trygghet, finns det begränsad förståelse för hur negativt språkbruk, såsom underminerande kommentarer eller exkluderande jargong, kan förstärka en kultur av tystnad och rädsla. Både Foucault och Bourdieu har etablerat språkets påverkan på maktstrukturer (Tessema 2019, s. 2; Hanks 2005, s. 75), men vilken betydelse har det för den psykologiska tryggheten?

Mot den bakgrund som getts, går det att förstå att psykologisk trygghet är något som är eftersträvsamt inom organisationer. För att förstå vikten av psykologisk trygghet krävs det även en förståelse för tystnadskultur, vilket kan ses som det motsatta begreppet. Denna tystnad är ofta rotad i en brist på tillit till kollegor och ledning, och leder till att medarbetare håller tillbaka viktig information eller idéer (Heide & Svingstedt 2023, s. 56; Milliken, Morrison och Hewlin 2003, s. 1470). Motvillighet att dela med sig, eller en rädsla för repressalier kan också orsakas av det som Lee, Kim, Bhawe och Duffy (2016, s. 915) benämner som social underminering — akten att motverka sina kollegor eller medarbetares möjligheter att lyckas, både socialt och arbetsrelaterat. Det är i detta sammanhang som självförtroendets roll blir avgörande. Forskning av Siemsen, Roth, Balasubramanian och Anand (2009, s. 433) visar att medarbetare som känner sig självsäkra i sin kunskap och kompetens är mer benägna att uttrycka sin röst, även i en miljö där psykologisk trygghet saknas. De är mer benägna att dela med sig av sin kunskap, oberoende av om de upplever en psykologiskt trygg arbetsmiljö eller inte, vilket betonar vikten av att stärka självförtroendet hos individer inom organisationen. Samtidigt kan bristen på psykologisk trygghet förstärkas genom social underminering, som ytterligare kan hindra medarbetares vilja att uttrycka sig.

Att komma in i ett nytt jobbsammanhang och lära sig “hur man beter sig här” är inte alltid lätt, men väsentligt för att bli en del av gruppen. Teorin om kommunikativ anpassning hjälper forskare att förstå dessa “kameleontbeteenden” för att se hur individer använder sig av språket för att skapa samhörighet eller utesluta andra (Giles, Edwards & Walther 2023, ss. 4-5). Därför är det relevant att undersöka vilken betydelse språkbruket har för att skapa starkare gruppdynamik

och bättre samarbete. Trots den omfattande forskningen om psykologisk trygghet på arbetsmarknaden och dess betydelse för organisatorisk framgång (Edmondson, 2019; Edmondson & Lei 2014; Newman, Donohue & Eva 2017, s. 521), kvarstår frågor om betydelsen av det vardagliga språkbruket i formandet av psykologiskt trygga arbetsmiljöer. Dessutom, medarbetarnas betydelse för att skapa en mer psykologisk trygg arbetsplats, närmare bestämt interaktionen mellan individerna. Eftersom dessa faktorer inte är undersökta i samma utsträckning som det som tidigare nämnts.

1.1 Syfte och frågeställning

Förutom att tidigare forskning främst erbjudit insikter om chefers och ledarskapets betydelse, har även tidigare forskning baserats på empiri från länder där engelskan är modersmålet (Edmondson & Lei 2014, s. 38). Detta motiverar behovet av en studie som undersöker psykologisk trygghet ur en svensk kontext. Mer precist syftar studien särskilt till att öka kunskapen om hur språkbruket mellan medarbetare, inom organisationer, kan stödja en inkluderande arbetsmiljö eller, i motsatt fall, förstärka en tystnadskultur. Fokuset ligger på medarbetarperspektivet i Sverige, vilket innebär att undersöka hur medarbetare uppfattar och upplever språkbrukets betydelse för deras vilja att komma med nya idéer eller uttrycka kritik på arbetsplatsen. Genom att studera språkbruket mellan medarbetare och dess betydelse för arbetsplatsens psykologiska klimat, avser studien bidra med nya insikter som kan stärka förståelsen för hur man bygger psykologiskt hållbara och trygga arbetsmiljöer. Detta är viktigt eftersom ett medarbetarfokus kan ge djupare förståelse för hur dagliga interaktioner påverkar arbetsmiljön, vilket ofta förbises i ledarskapscentrerad forskning. Teoretiskt ämnar studien bidra till att fördjupa förståelsen av språkbrukets roll inom forskningen om psykologisk trygghet, men också erbjuda insikter som kan föra arbetet framåt hur språkbruket kan förbättra arbetsmiljön och hjälpa medarbetarna bli medvetna om sina kommunikativa brister. Baserat på detta ställer vi oss frågan:

Vilken betydelse har språkbruket mellan medarbetare för deras upplevelse av psykologisk trygghet?

1.2 Begreppsanvändning

I denna forskningsstudie avser begreppet *språkbruk* inte det specifika språk som talas, utan hur individer använder språk i sina sociala sammanhang, vilket även inkluderar ordval, jargong och andra sätt att kommunicera på. Vårt fokus ligger på språkbruk utifrån ett språksociologiskt perspektiv, vilket innebär att vi kommer undersöka hur språket fungerar som verktyg för social interaktion och hur det påverkar och reflekterar arbetsgruppers dynamik (Nationalencyklopedin 2023). Engelskans uttryck *psychological safety* kommer att översättas till den svenska termen *psykologisk trygghet*, i syfte att undvika förvirring och för att tydligt koppla begreppet till dess akademiska användning av bland annat Edmondson (2019).

2. Teori

Då denna studie har som huvudfokus att undersöka vilken betydelse språkbruket mellan medarbetare har för den psykologiska tryggheten, kommer detta kapitel av arbetet att inledningsvis beskriva hur forskningsfältet ser ut gällande just psykologisk trygghet. Denna introducerande del av teorikapitlet vill visa på hur tidigare litteratur har undersökt psykologisk trygghet, och hur den informationen kan hjälpa denna studie framåt. Baserat på den information som finns om psykologisk trygghet och vad tidigare forskare lyckats undersöka, kommer den nästkommande delen att introducera hur forskningsfältet ser ut kring språkbruk och makt, samt vilken påverkan det har på arbetsklimatet. Målet med denna del av arbetet är att visa hur språkbruket kan användas och vilka positiva och negativa effekter det har på relationen mellan medarbetare. Avslutningsvis kommer teorin om kommunikativ anpassning och social underminering att introduceras. Detta är för att beskriva de teorier som kommer att användas i studien för att undersöka forskningsfrågan. Förutom de tidigare nämnda teorierna är kommunikativ anpassningsteori och social underminering centrala teorier för att undersöka hur språkbruket påverkar relationer på arbetsplatsen.

Teoretisk bakgrund

2.1 Psykologisk trygghet

Konceptet psykologisk trygghet har sedan det först introducerades på 1960-talet utvecklats markant, med betydande bidrag från forskare som Edmondson, där det enligt hennes forskning visar att psykologisk trygghet är en viktig komponent för att främja lärande inom team (Edmondson & Lei 2014, s. 23). Psykologisk trygghet på arbetsplatsen är även avgörande för att främja en kultur av öppenhet och innovation. En arbetsmiljö där medarbetare känner sig trygga att uttrycka sina tankar och idéer, utan rädsla för att bli bestraffade, kan i sin tur bidra till ökat engagemang och produktivitet (Edmondson 2019, ss. 62-63). Edmondson och Lei (2014, s. 24) belyser att skapandet av denna typ av trygghet kräver en miljö där respekt och tillit råder, eftersom det innebär att medarbetare kan förvänta sig att bli mottagna med förståelse istället för kritik. Likaså förklarar Garvin, Edmondson och Gino (2008, s. 111) att en sådan miljö ser misslyckanden som en naturlig del av lärandet och uppmuntrar till konstruktiv feedback, vilket ska stödja både personlig och professionell utveckling.

Därtill kommer ytterligare en viktig aspekt av feedback i utvecklingen av psykologisk trygghet, nämligen tvåvägskommunikation (Kang & Sung 2017, ss. 85-86). Det innebär att medarbetare inte bara delar information med varandra utan också aktivt lyssnar på och tar hänsyn till varandras feedback. Författarna menar att när medarbetare upplever att deras röster hörs och att deras åsikter värderas, ökar deras engagemang och positiva kommunikationsbeteenden, vilket i sin tur bidrar till ökat förtroende och välbefinnande inom organisationen (ibid.). Detta kan även minska medarbetares vilja att lämna företaget och även främja att positiva budskap sprids inom arbetsgrupper och inom organisationen. Målet med en psykologiskt trygg organisation är att de anställda ska känna sig säkra när de uttrycker idéer och åsikter, utan rädsla för negativa konsekvenser (Edmondson 2019, s. 34), vilket inkluderar en öppen feedbackkultur.

Vilken del av organisationen som besitter det största ansvaret för att möjliggöra psykologisk trygghet går att diskutera. Däremot understryker majoriteten av forskningen vikten av en tidig introduktion av psykologisk trygghet som en nödvändighet för företagets långsiktiga framgång och medarbetarnas välbefinnande. Peterson et al. (2023, s. 5) beskriver att deras undersökning om psykologisk trygghet blev lyckad på grund av att arbetet med konceptet skedde tidigt i projekt. Introduceringen möjliggjorde att trygghetskänslan kunde fördjupas hos de anställda, samt uppmuntrade dem till att uttrycka sina idéer utan risk för repressalier. Mot den bakgrunden blir tillämpningen av psykologisk trygghet ett viktigt bidrag till utvecklingen, både inom små och stora organisationer. Edmondson och Lei (2014, s. 38) beskriver även att psykologisk trygghet byggs upp gradvis över tid, men kan undermineras snabbt genom negativa reaktioner, vilket visar den känsliga balansen i arbetsplatsens psykologiska klimat. Detta leder oss vidare till hur ledarskap spelar en avgörande roll för att upprätthålla denna balans.

Synen på ledarskap, som en integrerande del av arbetsplatskulturen, banar väg för Edmondsons (2019, ss. 35; 64-65) diskussion om betydelsen av öppenhet i en psykologisk trygg arbetsmiljö. När ledare aktivt främjar en kultur där öppenhet att fritt uttrycka sig uppmuntras, skapas förutsättningar där medarbetare med olika synpunkter kan kommunicera öppet om sina meningsskiljaktigheter och lära sig av varandras perspektiv. Denna öppenhet, som stöds av forskning från Siemsen et al. (2009, s. 432), visar att ett arbetsklimat med välutvecklad psykologisk trygghet inte bara främjar öppen kommunikation, utan också förbättrar teamets prestation genom att möjliggöra en öppen hantering av konflikter. På så vis bidrar ett

framgångsrikt ledarskap inte bara till individuell trygghet utan även till kollektiv förmåga att omvandla meningsskiljaktigheter till produktiva och positiva utfall. Genom att aktivt främja en öppen och stödjande atmosfär, där ledarskapet inte är begränsat till chefens agerande utan involverar alla på arbetsplatsen, uppmuntras en kultur där medarbetarna inte bara känner sig säkra utan även motiverade att aktivt delta i och påverka sin arbetsmiljö (Edmondson & Lei, 2019, ss. 27; 32; Wang, Liu & Zhu 2018, s. 5).

Ett ledarperspektiv som fokuserar på vad ledarna bör, eller kan, göra för att uppmuntra medarbetarna att våga prata mer och uttrycka sina åsikter (Woods et al. 2024; Rabiul, Rashed & Rashid 2024; Siyal 2023) saknar en viktig aspekt, vilket är relationen mellan medarbetare. Korrelationen mellan hur medarbetarens, som individ, olika beteenden kan påverka tryggheten inom organisationen är väl undersökt (Edmondson och Lei 2014, s. 27), men i majoriteten av den litteraturen ligger fokus i vad individen bör göra för sin egen skull, som avsändare. Mer precist beskriver det att medarbetare måste våga säga till och våga uttrycka vad de egentligen tycker. Alternativt hur ledare använder sitt språkbruk för att leda eller påverka anställda (ibid.). Men aspekten hur relationen mellan medarbetare påverkar den upplevda psykologiska tryggheten, i synnerhet hur interaktionen mellan medarbetare och deras språkbruk kan främja eller hindra möjligheterna för att skapa en mer inkluderande arbetsmiljö behöver undersökas ytterligare.

2.2 Tystnadskultur

Tystnadskultur uppstår när medarbetare undviker att uttrycka sina åsikter, bekymmer eller idéer på grund av rädsla för negativa konsekvenser och bli märkta som någon som "stör" gruppens sammanhållning (Beheshtifar, Borhani & Moghadam 2012, s. 276; Milliken, Morrison & Hewlin 2003, s. 1454). En sådan kultur kan hämma utveckling och innovation, eftersom viktiga insikter och perspektiv går förlorade (Edmondson 2019, s. 108). Tystnadskultur kan också vara ett tecken på bristande psykologisk trygghet, där medarbetare inte känner sig säkra nog att dela sina tankar och erfarenheter. Samtidigt bör det noteras att psykologisk trygghet inte nödvändigtvis innebär en fullständig avsaknad av konflikter eller kritik, utan snarare handlar det om att kunna hantera och uttrycka dessa på ett konstruktivt sätt (Edmondson 2019, s. 110).

Heide och Svingstedt (2023, ss. 57-59) beskriver flera faktorer som kan bidra till uppkomsten av en tystnadskultur. För det första kan chefer som inte visar intresse för sina anställda och som inte

uppmuntrar kommunikation inom organisationen skapa en miljö där medarbetare känner att deras röster inte är viktiga. För det andra kan en konsensus om att cheferna alltid vet bäst leda till att anställda inte ser någon poäng i att ifrågasätta eller kommentera chefs beslut, eftersom de inte tror att deras åsikter kommer att beaktas (Beheshtifar, Borhani & Moghadam 2012, s. 278). Avslutningsvis kan en attityd av "no news is good news" innebära att inga problem lyfts fram, vilket resulterar i att inga förbättringar görs eftersom det antas att allt fungerar som det ska (Heide & Svingstedt 2023, s. 58).

Dessa faktorer tydliggör hur bristande kommunikation och chefers attityder kan förstärka en tystnadskultur, vilket i sin tur påverkar den psykologiska tryggheten på arbetsplatsen negativt. När chefer inte är mottagliga för feedback och de anställdas bidrag inte värderas, vågar inte medarbetarna säga ifrån och cheferna fortsätter att arbeta som vanligt (Milliken, Morrison & Hewlin 2003, s. 1463). Dessutom kan medarbetarna själva bidra till tystnadskulturen genom att tysta kollegor som bryter mot normer eller oskrivna regler, vilket ytterligare kan påverka en öppen och trygg kommunikationsmiljö negativt (Heide & Svingstedt 2023, s. 58). Som tidigare nämnt är problemet med att sträva efter fullständig psykologisk trygghet är att det kan skapa en miljö där medarbetare är ovilliga att ta upp obekväma men nödvändiga frågor. Det är viktigt att hitta en balans där medarbetare känner sig tillräckligt trygga för att uttrycka sina åsikter och bekymmer, men där de också är beredda att hantera konflikter och kritik på ett konstruktivt sätt. En välfungerande arbetsmiljö kännetecknas av öppen kommunikation där både positiv och negativ feedback kan hanteras på ett väl fungerande sätt (Edmondson 2019, ss. 111-113).

Sammanfattningsvis går det att se att problemet med att en brist på psykologisk trygghet är att det kan skapa en miljö där medarbetare är ovilliga att ta upp obekväma men nödvändiga frågor. Samtidigt är det viktigt att hitta en balans där medarbetare känner sig tillräckligt trygga för att uttrycka sina åsikter och bekymmer, men där de också är beredda att hantera konflikter och kritik på ett uppbyggande sätt.

2.3 Språkbruk, makt och dess påverkan

Hur medarbetare samtalar med varandra, både jobbrelaterat och privat, påverkar välmåendet på arbetsplatsen. Vi använder oss av språket som en maktfunktion där vi kan förhandla och påverka andra (Kim & Angouri 2023, s. 28). Men denna idé är inget nytt. Inom sociologin har diverse

forskare och författare undersökt hur individer använder sig av ord för att påverka andra, men också för att placera sig strategiskt inom hierarkin på företag.

De mest klassiska teorierna som undersöker detta ämne kommer från Foucault och Bourdieu. Redan på 1970-talet introducerade Foucault sina teorier om hur språket kan användas som ett maktmedel för att påverka andra. I Tessemas artikel (Tessema 2019, s. 2) tolkar författaren Foucaults teorier, och beskriver teorierna genom att dela upp språkbruket i tre delar: objekt, ritualer och de privilegierade. Med hjälp av teorin kan man undersöka hur språkbruket används på exempelvis arbetsplatser, och då se vem som har "rätten" att prata, vad som får sägas och var det får sägas. Bourdieus teori om standardiserat språkbruk tar en liknande ansats. Den beskriver att hur vi formar och standardiserar språket, är en form av maktmedel (Hanks 2005, s. 75). Bourdieus teori utgår från en bredare definition av språket och fokuserar mer på helheten. Men vad som går att se, som även Bourdieu beskriver, är att de som inte är delaktiga i det gemensamma, eller standardiserade, språket troligtvis kommer att uteslutas från grupper. Vilket i sin tur ger de som besitter kunskap om språket mer makt (ibid.). Tanis och Postmes (2005, s. 421) beskriver i sin artikel att för att känna en form av tillit krävs det kontakt med personen (fysisk eller icke-fysisk). Om då språket som används i detta möte mellan personer inte förstås av alla inblandade kommer relationen och maktbalansen att ruckas. Avslutningsvis är det värt att notera att både Foucault och Bourdieu har fokuserat på olika aspekter av hur språkbruket påverkar maktrelationer. Dock kommer denna studie att beröra de ovan nämnda aspekterna som grund för hur vi förstår språkbrukets betydelse för psykologisk trygghet.

På samma sätt som språkbruket kan användas mer direkt för uttryckta makt, påverkar även den hierarkiska placeringen inom organisationen hur individer använder sitt språkbruk. Denna tes är något som Schein (2003, s. 36) diskuterar i sin artikel, där författaren argumenterar för att chefer har större tendens att använda sig av ett annat språkbruk än vad deras kollegor "längre ner" i organisationen gör. Något som kan leda till missförstånd och hindra arbetets utveckling. Med denna tes vill denna studie visa att språkbruket mellan medarbetare är centralt för att undersöka relationerna mellan individerna och för deras upplevda psykologiska trygghet. Morand (2014, s. 266) utvecklar detta och har en liknande teori kring maktbalansen, både medarbetare sinsemellan och mellan chefer och medarbetare. Författaren beskriver att beroende på personens position eller upplevda nivå av makt, kommer andra runt omkring personen att prata annorlunda

med hen, exempelvis kan mängden kritik minska. Personer som upplever att de har mer makt kommer enligt Morand att ändra sitt sätt att prata. Morand (2014, s. 266) beskriver att "artigheten" försvinner och sättet de talar på blir mer rakt och i vissa fall drygt. Men som de nämnda källorna visar, finns det ett fokus på ledare och chefer. Därför är det viktigt för denna studie att undersöka hur medarbetare använder språk för att utöva makt, samt hur makt påverkar deras språkbruk

Teoretisk referensram

2.4 Kommunikativ anpassning

Kommunikativ anpassning, tidigare känd som teorin om talanpassning, handlar om att förstå hur, när och varför individer anpassar sitt språk för att antingen minska eller öka den sociala distansen till den man pratar med (Giles, Edwards & Walther 2023, ss. 4-5). Detta förhållandet är centralt inom arbetslivet, där såväl ledare som medarbetare kontinuerligt måste navigera genom svåra sociala interaktioner. Teorin belyser huvudsakligen två typer av anpassningar: divergens och konvergens. Det förstnämnda innebär att individer medvetet skiljer sitt språk från andra i syfte att markera olikhet eller för att understryka en statuskillnad (Barlow, Watson, Jones, Morse & Maccallum 2024, s. 43). Medan det sistnämnda innebär att individer anpassar sitt språk för att efterlikna den de interagerar med (Giles, Edwards & Walther 2023, s. 4). För att förstå hur individer använder språket för att navigera i sociala relationer på arbetsplatsen, kommer teorin att användas för att undersöka hur medarbetare anpassar språket, för att minska eller öka social distans. Därigenom förstå hur språket kan fungera som medel för att utveckla trygghetskänslan på arbetsplatsen.

2.4.1 Divergens

Divergens syftar till att öka känslan av social distans mellan samtalsdeltagare, men också för att framhäva och förstärka en persons eller grups identitet. Genom att avsiktligt välja ett sätt att kommunicera som är distinkt från andra, kan individer tydligt markera sin tillhörighet till en viss grupp eller plats i hierarkin (Giles 2016, s. 4). Detta blir särskilt tydligt i arbetsmiljöer där det råder professionella skillnader, eftersom det kan stärka samhörigheten till en viss grupp och bekräfta dess särskilda karaktär. På arbetsplatser är divergens särskilt vanligt bland ledare som använder denna teknik för att understryka sin auktoritet eller högre status (Giles, Edwards & Walther 2023, s. 5). Genom att kommunicera på ett sätt som skiljer sig från underordnades sätt

att tala, kan i detta fall ledare på ett effektivt sätt stärka sin position och upprätthålla ordning. Även om detta kan bidra till att skapa respekt kan det även (Giles, Edwards & Walther 2023, ss. 4-5), om det används felaktigt, skapa en känsla av distans eller främlingskap för medarbetarna. Liknande resultat kommer att tillämpas utifrån ett medarbetarperspektiv, då hierarkier även finns mellan medarbetare.

Divergens spelar även en viktig roll vid hantering av meningsskiljaktigheter eller konflikter. Genom att klart och tydligt anpassa sitt språk till andra kan en person visa sitt motstånd eller sin oenighet med vissa idéer (Gasiorek 2013, s. 606). Detta fungerar som en strategi för att skydda personliga värderingar eller intressen som kan vara hotade i diskussionen. Divergens är en allsidig strategi, vilken kan leda till antingen en ökad social distans mellan individer, vilket kan vara fördelaktigt för att upprätthålla tydliga professionella gränser. Men för att gränserna mellan medarbetare blir tydligare, kan det påverka hur väl man vågar samarbeta med varandra (Barlow et al. 2024, ss. 42, 46-47). Hur divergens uppfattas varierar beroende på kontext och de inblandade individernas förväntningar. I vissa situationer kan det ses som en styrka att bibehålla sin unika identitet, medan det i andra fall kan tolkas som en brist på samarbetsvilja.

2.4.2 Konvergens

Som beskrivet tidigare innebär konvergens att individer justerar sina kommunikation för att bli mer lik samtalspartnern (Giles, Edwards & Walther 2023, s. 4), och ses ofta när individer försöker visa acceptans mot varandra. Detta kan innebära att de antar mer formella sätt att prata för att matcha sin samtalspartner (Giles, Edwards & Walther 2023, ss. 4-6). Guydish och Fox Tree (2021, s. 4) exemplifierar hur användning av liknande ordval och uttryckssätt leda till att individer uppfattar varandra som mer tillmötesgående. I vissa situationer kan individer uppnå liknande utfall genom att komplettera varandras talstil istället för att justera (Giles 2016, s. 3). Vare sig det handlar om konvergens eller komplementering, spelar dessa anpassningar en viktig roll för att undersöka sociala interaktioner individer emellan (Giles, Edwards & Walther 2023, s. 4). Exempelvis visar Wang och Zhang (2017) i sin studie hur motiverande språkbruk och positiva känslouttryck kan förbättra arbetsrelaterade utfall såsom jobbprestation, närvaro och personalomsättning i kinesiska företag. Genom att använda två språkstrategier som exempel på konvergens kunde ledare kommunicera organisationens syfte på ett meningsfullt sätt och använda symboliskt språk för att ge känslokraft åt budskapet (Wang & Zhang 2017, s. 151).

2.4.3 Inverkan av tidigare erfarenheter

Kommunikativ anpassning beskriver även att individers inställning till en interaktion med en annan person kan påverkas av deras tidigare erfarenheter. Detta avgör i sin tur hur en person förbereder och anpassar sig inför interaktioner med andra individer (Giles 2016, s. 2). Till exempel kan en medarbetare som tidigare mötts av positiva reaktioner av öppenhet i arbetsgruppen, bli mer benägen att delta i framtida möten, då det finns en förväntansbild om att liknande öppenhet kommer att finnas. Däremot kan tidigare negativa erfarenheter leda till att en medarbetare går in i nya professionella möten mer vaksamt, då rädslan för liknande tidigare interaktioner finns kvar. Enligt teorin kan sådana exempel styra hur väl en person kan anpassa sitt språk och beteende till situationens krav (Gasiorek 2013, s. 611).

Till exempel kan en chef som märker att en medarbetare reagerar väl på direkt och konkret feedback välja att fortsätta med denna kommunikationsstil, medan om medarbetaren uppfattar chefens stil som alltför direkt eller kritisk, kan detta färga framtida interaktioner och till och med minska medarbetarens engagemang i arbetsuppgifter (Giles, Edwards & Walther 2023, s. 7; Giles 2016, s. 3). En person som uppfattar att en kollega medvetet undviker att använda informellt språk och istället hålla sig till strikt formella uttryck kan tolka detta som ett tecken på kyla eller distans, snarare än som en preferens för professionalism, vilket kan påverka den framtida relationen negativt (Guydish & Fox Tree 2021, s. 5). Dessa kognitiva processer är centrala i kommunikativ anpassning eftersom de inte bara bestämmer hur individer anpassar sitt eget språk, utan också hur de reagerar på andras anpassningar. Ett missförstånd i dessa uppfattningar kan leda till kommunikationsfel och sociala konflikter (ibid). Däremot, när eventuella tillskrivelser och förväntningar är väl anpassade till den faktiska situationen och andras beteenden, kan de främja samförstånd och djupare sociala band. Effektiv kommunikation, enligt teorin, kräver därför en hög grad av medvetenhet för både egna och andras sätt att kommunicera. I analysen av denna studie kommer den inledande ansats att användas men ur ett medarbetarperspektiv. Detta för att vidareutveckla kunskapen om medarbetarperspektivet men även se hur teorin kan användas i en svensk kontext.

2.5 Social underminering

Förutom teorin om kommunikativ anpassning kommer även teorin om social underminering att användas i analysen av detta arbete. Lee et al. (2016, s. 915) beskriver social underminering som

beteenden som avsiktligt hindrar kollegor eller medarbetares framgång, både socialt och professionellt. Sådana beteenden kan inkludera negativa kommentarer, inte ge tillräcklig information eller aktivt ge negativ kritik för egen vinning, och kan därför enligt Strongman (2013, ss. 5-6) påverka maktförhållandet mellan medarbetare och deras relationer negativt. Vidare förklarar Vinokur, Price och Caplan (1996, s. 167) att när individer använder exkluderande eller nedvärderande språkbruk, försämras de interna relationerna på arbetsplatsen, vilken i sin tur kan påverka individers vilja att uttrycka sig om jobbrelaterade frågor.

Vidare beskriver Duffy, Ganster och Pagon (2002, s. 345) att social underminering, i form av misstro och fientlighet, inte bara påverkar den enskilde medarbetaren, utan även arbetsplatsens övergripande miljö. När det på en arbetsplats går att urskilja beteenden som negativt påverkar samarbete och öppen kommunikation, kan det resultera i en minskad vilja bland medarbetarna att dela med sig av idéer och delta aktivt i diskussioner. Något som i sin tur kan hämma innovationsförmågan i arbetsgruppen (Duffy, Ganster & Pagon 2002, s. 333). Psykologisk trygghet är förmågan att känna sig säker på att ta risker och uttrycka sina tankar, framföra innovativa idéer eller ställa frågor, utan rädsla för negativa konsekvenser. När denna trygghet, såsom Edmondson (2019, s. 34) beskriver den, skadas av negativa beteenden, blir individerna mer benägna att dra sig tillbaka. Detta eftersom sådana beteenden ökar konflikter och misstro, vilket ofta resulterar i högre stressnivåer och försämrad hälsa (Duffy, Ganster & Pagon 2002, s. 336; Crossley 2009, ss. 16-17).

En viktig aspekt av social underminering är att de som utsätts för underminerande beteenden ofta själva blir skyldiga till liknande beteende. Detta beror enligt Lee et al. (2016, s. 918) på att underminerande handlingar skapar känslor av orättvisa hos individen och påverkar dess förmåga att hantera sina beteenden och känslor på ett konstruktivt sätt. Detta kan i sin tur leda till ytterligare underminerande beteenden. Denna cykel av negativa beteenden kan också sprida sig genom organisationen och skapa en arbetsmiljö med brist på psykologisk trygghet. En underminerande handling kan vara hur medarbetare använder sig av språkbruk för att förstärka maktstrukturer. Detta genom att vissa språkformer ges högre status än andra, vilket både skapar och upprätthåller sociala hierarkier som kan leda till att vissa individer eller grupper utesluts, medan andra får tillgång till makt och resurser (Kim och Angouri 2023, s. 28). Detta blir särskilt relevant på arbetsplatser där kunskap om språkbruk kan vara avgörande för att delta i

beslutsfattande, eftersom det i sådana sammanhang är nödvändigt att kunna uttrycka sig på företagets huvudspråk för att kunna delta fullt ut i viktiga diskussioner och beslut (Kim & Angouri 2023, ss. 30-31).

Men eftersom denna studie inte direkt ämnar undersöka språk, som engelska eller svenska, kommer Kim och Angouris resonemang istället appliceras på hur språkbruk i form av ordval och uttryckssätt kan påverka maktstrukturer på arbetsplatsen. Således blir social underminering ett centralt begrepp i denna studie, i syfte att förstå hur negativt språkbruk och andra underminerande beteenden kan påverka medarbetarnas upplevda känsla av psykologisk trygghet. Därmed blir det relevant att vidare utreda huruvida sådana beteenden kan skada öppen kommunikation, innovation och det övergripande arbetsklimatet.

2.6 Vidare i arbetet

Som visat i tidigare litteratur är introduktionen av psykologisk trygghet viktig för att organisationer ska få möjlighet att växa och bli mer framtidssäkra. Enligt den nuvarande forskningen har cheferna på arbetsplatsen en betydande roll för att tryggheten ska bli fungerande och då deras beteenden speglar av sig på deras anställda, men ett fokus på hur medarbetares språkbruk påverkar detta behöver utforskas vidare. Då få organisationer har för avsikt att präglas av en tystnadskultur blir det relevant att undersöka vad det är som påverkar det, samt hur företag kan motverka det. Kunskapen om vilka effekter språkbruket har inom organisationer är essentiellt i denna undersökning. Lika viktigt är det att förstå hur språkbruket kan användas mellan eller emot kollegor eller medarbetare för att erhålla makt. För att undersöka den psykologiska trygghetens koppling till detta är inte bara intressant att undersöka språkbruket i sig, utan också vilka effekter det har på de anställda. Med hjälp av de nämnda teorierna kommer analysen att inledningsvis bemöta medarbetarperspektivet, detta genom att undersöka hur medarbetare använder sig av kommunikativ anpassning för att bli mer lika eller olika sina kollegor. Genom att undersöka fenomen som konvergens och divergens kan studien identifiera hur språkbruk antingen främjar gemenskap eller skapar osäkerhet och social distans. Detta med syftet att bättre förstå hur det i sin tur påverkar viljan att uttrycka sig i framtiden. Vidare genom att se hur det specifika språkbruket på arbetsplatsen kan socialt underminera anställda, öka förståelsen om hur språkets betydelse för den psykologiska tryggheten på arbetsplatsen.

3. Metod

3.1 Metodologi och vetenskapsteori

Syftet med denna studie är att undersöka språkbrukets betydelse för medarbetares upplevelse av psykologisk trygghet på arbetsplatsen. Med utgångspunkt i teorier om social underminering och kommunikativ anpassning, syftar studien till att förstå hur olika sätt att kommunicera kan påverka den psykologiska tryggheten och hur organisationer kan arbeta för att främja en trygg och inkluderande arbetsmiljö. För att undersöka detta valde vi att använda oss av en kvalitativ forskningsansats. Detta eftersom den möjliggör en djupare förståelse för betydelsen av ord, handlingar och individuella upplevelser, jämfört med kvantitativa forskningsansatser som främst fokuserar på mätbara data. Detta är särskilt relevant för denna studie eftersom vi inte enbart vill förstå medarbetarnas tolkningar av specifika situationer, utan även deras upplevelse av trygghet på arbetsplatsen. En ytterligare anledning att välja en kvalitativ forskningsmetod baseras på Creswell och Poths (2018, ss. 20-21) förklaring att metodologin är beroende av den underliggande epistemologin och ontologin. Det innebär att valet av metod baseras på hur forskaren ser och förstår den verklighet som studien undersöker (ontologi), samt hur denna syn påverkar analysen (epistemologi) (Creswell & Poth 2018, s. 18).

Vidare har vi valt att använda oss av en interpretativistisk epistemologi för denna studie. Interpretativistisk epistemologi innebär att vi har fokuserat på deltagarnas egna tolkningar av sin omgivning, detta för att få bättre förståelse för underliggande fenomen i respondenternas berättelser. För studiens ontologiska inriktning valde vi ett konstruktionistiskt perspektiv. Detta innebär att vi förstår den verklighet som beskrivs som något som människor ständigt skapar och omformar genom sina egna tolkningar (Creswell och Poth 2018, s. 23). Dessa perspektiv anser vi vara mest användbara eftersom det tillåter en förståelse för medarbetares egna uppfattningar och tolkningar av psykologisk trygghet i arbetslivet. Dessutom innebär ett konstruktionistiskt perspektiv att resultatet kan variera beroende på den specifika kontexten och vilka individer som är inblandade (Bryman 2011, ss. 36-37). Likaså valde vi även att använda oss av ett hermeneutiskt perspektiv, eftersom vi har svarat på forskningsfrågan genom att tolka den insamlade empirin och jämföra den med tidigare forskning (Denzin & Lincoln 2013, s. 33). Detta tillvägagångssätt har hjälpt oss att på ett djupare plan förstå hur medarbetare upplever och tolkar psykologisk trygghet på sina arbetsplatser.

Genom att kombinera respondenternas egna arbetslivserfarenheter med olika teoretiska perspektiv kan studien bättre sätta samman individuella svar till en helhetsbild. På så sätt kan även motsägelsefulla åsikter förstås inom samma ramverk (Bryman 1997, ss. 80-81). Bryman säger att det är viktigt att förstå den kulturen eller det språket hos de grupper som studeras för att sedan kunna tolka informationen korrekt och ge en rättvis bild av deltagarnas erfarenheter (ibid.). Den teoretiska referensramen som vi använt har utvecklats gradvis medan vi har samlat in och analyserat empirin. I början byggde studien på tidigare forskning om språkets roll i organisationer, och vi lade därefter till fler relevanta teorier allt eftersom. Den här kombinationen av teori och empiri har gjort att vi valde ett abduktivt arbetssätt, där teori och analys har arbetats med parallellt och empirin har haft en stor roll i att utveckla vår teoretiska ram (Taylor & Arundel 2017, s. 208). Kombinationen av dessa metodval har möjliggjort att vi kan ge ett bidrag till forskningen om psykologisk trygghet och språkbrukets betydelse.

3.2 Intervju och urval

Psykologisk trygghet är ett viktigt begrepp som påverkar medarbetarnas välmående och produktivitet i många olika arbetsmiljöer. Eftersom det är relevant överallt, har vi valt att inte begränsa vår studie till en viss bransch. Detta då vi anser att begreppet gäller för olika yrkesgrupper och visar dess breda användbarhet. Om vi bara fokuserade på en enda sektor eller bransch, skulle vår förståelse bli begränsad och vi skulle missa viktiga insikter som kan komma fram vid jämförelser mellan olika arbetsmiljöer. Därför väljer vi att bredda vår undersökning för att få ett större perspektiv på medarbetarnas erfarenheter, vilket ger en bättre förståelse av språkbrukets betydelse. Genom att inkludera individer som arbetar i Sverige i vår studie, belyser vi en viktig kunskapsbegränsning om hur psykologisk trygghet visar sig på svenska arbetsplatser (Edmondson & Lei 2014, s. 39).

För att kunna svara på syfte och frågeställning har insamling av empiri skett genom semistrukturerade djupintervjuer med öppna frågor, vilket enligt Trost (2010, ss. 40-42) är en metod som kombinerar strukturerade och ostrukturerade intervjufrågor. Genom att följa en intervjuguide (se bilaga 3) som innehöll förutbestämda frågor, gavs det struktur till samtalen, samtidigt som den även tillät oss att ställa spontana följdfrågor och anpassa frågornas ordning baserat på intervjudeltagarnas svar. På så sätt kunde vi undvika stelhet och intervjudeltagarna fick möjlighet att djupgående berätta om hur de upplevde att deras psykologiska trygghet påverkades av språkbruket mellan medarbetare. Bryman (2018, ss. 563-565) betonar att denna

flexibilitet och öppenhet är viktiga egenskaper för semistrukturerade intervjuer, eftersom det möjliggör en mer detaljerad och beskrivande insamling av empiri.

I studien intervjuades nio personer med olika lång arbetslivserfarenhet, vilka vi delade upp i kategorierna 0-5 år, 5-10 år och 10+ år. Detta gjordes för att jämföra deras erfarenhet med de svar som de gav på frågorna. Men för att i största möjliga mån skydda deltagarnas anonymitet har vi valt att utelämna uppgifter såsom ålder, yrkesroll och arbetsplats. Detta valdes eftersom den informationen inte är relevant för det slutgiltiga resultatet av uppsatsen, då vill man undersöka ett bredare perspektiv. Vi valde att bjuda in personer som vi kände ytligt, samt vänner och vänner vänner, vilket Alvehus (2019, s. 72) benämner som bekvämlighetsurval. Till dessa personer skickade vi vårt introduktionsbrev (se bilaga 1). Där informerade vi om studiens syfte och försäkrade om varje deltagers anonymitet. Likaså använde vi oss av ett målstyrt urval, vilket kan ses som en form av icke-sannolikhetsbaserad urval (Bryman 2018, s. 496). Det innebär att vi inte valde deltagarna slumpmässigt, utan strategiskt, för att säkerställa att de var relevanta för vår studies syfte och forskningsfråga. Vi valde genom detta medvetet personer som arbetar heltid och har kollegor på sin nuvarande eller tidigare arbetsplats och gjordes i syfte att kunna undersöka deltagarnas relation med kollegorna, samt hur språkbruket är mellan dem.

	Datum	Arbetslivserfarenhet (år)	Varaktighet	Typ av intervju
Intervjuperson 1	12 april 2024	5-10	45 min	Via Zoom
Intervjuperson 2	14 april 2024	0-5	1 h 8 min	På plats
Intervjuperson 3	23 april 2024	0-5	43 min	På plats
Intervjuperson 4	24 april 2024	10+	1h	Via Zoom
Intervjuperson 5	25 april 2024	10+	55 min	Via Teams
Intervjuperson 6	26 april 2024	10+	1 h	Via Teams
Intervjuperson 7	28 april 2024	5-10	1 h 13 min	På plats
Intervjuperson 8	29 april 2024	0-5	1h	Via Zoom
Intervjuperson 9	1 maj 2024	5-10	54 min	På plats
TOTALT			8 h 38 min	

Intervjuerna ägde rum under en treveckorsperiod mellan den 12 april 2024 och den 1 maj 2024, där platserna för intervjuerna varierade beroende på deltagarnas geografiska placering. Eftersom många deltagare hade svårt att avsätta tid för att resa till en intervjuplats, och för att avstånden var för stora för att vi skulle kunna träffa alla på plats, genomfördes de flesta intervjuerna via digitala verktyg som Zoom och Teams. Intervjuerna hölls på platser där deltagarna kände sig bekväma, vilket bidrog till en avslappnad intervjumiljö. Ett skriftligt samtyckesavtal (se bilaga 2) skickades även ut innan den planerade intervjun och hade signerats innan intervjun startade. Varje intervju inleddes med att deltagaren åter fick ta del av studiens syfte, en kort introduktion om de koncept som studien byggde på, samt att varje deltagare fick ta del av ett muntligt samtyckesavtal, där de godkände sin medverkan och inspelning av intervjun. Efter detta valde vi att fråga respondenterna om de var bekanta med begreppen psykologisk trygghet och tystnadskultur. Detta gjorde vi för att få en bild av hur väl de förstod begreppet och hur vi kunde formulera våra frågor. Mer precist, om personen inte hade någon kunskap om begreppet psykologisk trygghet, behövde vi använda oss av formuleringar som "viljan att våga komma med nya idéer" eller "viljan att prata" istället för att direkt säga psykologisk trygghet.

Frågorna som ställdes baserades på en blandning av den teori vi undersökt i ett tidigare skede, men även genom våra egna förväntningar. Frågor om hur villig intervjupersonerna var att ställa frågor baserades på teorin om psykologisk trygghet, men frågor om hur respondenterna använde specifikt språkbruk var baserat på forskningsfrågan. Under intervjuernas gång stötte vi dock på svårigheter med att vissa frågor inte tillät deltagarna att ge djupgående och detaljerade svar om sina erfarenheter. Vi märkte också att en del frågor var förvirrande och svåra att svara på. För att förbättra detta ändrade vi formuleringarna på vissa frågor för att göra dem mer inbjudande till berättande svar. Till exempel ändrades frågan "Finns det en tydlig skillnad mellan hur du pratar med dina kollegor jämfört med dina chefer?" till en mer öppen fråga som, "Kan du berätta om hur du vanligtvis pratar med dina kollegor och chefer?". Omformuleringar som denna, tillsammans med kontinuerlig reflektion under och efter intervjuerna, hjälpte oss att hantera dessa problem i tid och säkerställa att det inte störde fortsatt datainsamling. Enligt Kvale och Brinkmann (2014, s. 72) kan intervjuaren ses både som en medresenär — någon som uppmuntrar till utforskande av deltagarnas erfarenheter, och en malmletare — någon som fokuserar på att extrahera konkret kunskap. I vår studie antog vi rollen som medresenärer, där vi följde med på deltagarnas berättelser och interagerade aktivt genom att ställa följdfrågor och utforska nya spår

som väcktes under samtalen. Detta hjälpte oss att få en djupare förståelse av personernas erfarenheter, vilket vi senare kunde använda för att få en bättre bild av arbetsplatser men även få en bättre bild av hur språkbruket används mellan kollegor.

3.3 Analys och transkribering

Alla intervjuer transkriberades exakt som respondenterna hade sagt i intervjuerna. Detta var för att säkerställa att inga viktiga detaljer, såsom specifika ord eller fraser, gick förlorade på grund av missförstånd eller avbrott under intervjuerna. Denna noggrannhet var avgörande för att vi som forskare skulle kunna genomföra en grundlig och analytisk sortering av materialet, med målet att inte avvika från studiens ursprungliga syfte. Under de tre veckor som intervjuerna genomfördes, transkriberades materialet fortlöpande. Genom att göra detta direkt efter varje intervju blev transkribering processen enklare, då samtalen fortfarande var färskare i minnet, men även för att samla in möjliga icke-verbala signaler som inte lika enkelt framkommer i inspelningen.

Efter varje transkribering granskades materialet noggrant för att hitta och markera relevanta citat, vilka sedan kategoriseras i olika teman som vidare delades upp i underkoder. Dessa teman och underkoder var inledningsvis fränkopplade från teorin då vi inte ville leta efter svar som bekräftade det som redan finns i tidigare forskning. Detta hjälpte oss att söka efter vad som egentligen sades och ge studien en empiri som var unik och genuin. De nedskrivna teman kopplades sedan till den valda teorin för att se om det som respondenterna sade kan ge mer kunskap om de områden som vi ämnar att undersöka. Denna process som beskrivits är vad som kallas för tematisk analys — att systematiskt beskriva och organisera berättelser i syfte att identifiera och gruppera teman (Rennstam och Wästerfors 2017, s. 59). Det möjliggjorde att vi kunde sortera in materialet i de delar av teorin som de berörde, samt hur det kunde hjälpa oss fylla det etablerade kunskapsgapet. Denna tematisering hjälpte oss även att undvika det som Rennstam och Wästerfors (2015, s. 69) kallar för kaos problemet. Trots att materialet ibland kändes rörigt var denna metodik värdefull, då den möjliggjorde att lyfta fram de mer framträdande och betydelsefulla aspekterna av deltagarnas erfarenheter (Rennstam & Wästerfors 2017, s. 69).

3.4 Etisk hänsyn

I enlighet med Kvale och Brinkman (2014, s. 33) är intervjuforskning djupt förankrad i etiska överväganden. För att skydda både intervjudeltagare och forskare utgör etiken en väsentlig del av denna kvalitativa studie. Studien har förhållit sig till de fyra fundamentala etiska principerna som Bryman (2018, s. 132) lyfter fram: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. För att tillgodose informationskravet har det i introduktionsbrevet informerats om alla deltagarnas anonymitet, samt att deltagandet är frivilligt med möjlighet att när som helst avbryta sin medverkan i studien eller avstå från att besvara en specifik fråga under intervjun. Likaså informerades deltagarna om vilken typ av data som samlades in och i samband med den muntliga informationen fick deltagarna även skriftlig information i form av ett samtyckesavtal (se bilaga 2). Detta samtyckesavtal gav oss tillstånd att använda den insamlade datan, vilket därmed uppfyllde samtyckeskravet.

För att säkerställa anonymitet och konfidentialitet har alla personuppgifter hanteras enligt GDPR och riktlinjerna från samhällsvetenskapliga fakulteten vid Lunds universitet. Enligt dessa riktlinjer har vi utelämnat alla uppgifter som kan kopplas till en specifik person eller avslöja deras demografiska eller politiska åsikter, om det inte är nödvändigt för studien (Samhällsvetenskapliga fakulteten 2023). Men i denna studie var sådana uppgifter inte nödvändiga. Vi har ytterligare garanterat deltagarnas anonymitet genom att utelämna platser, namn, både på nuvarande och tidigare arbetsplatser, vilket Trost (2010, s. 61) beskriver som mycket viktigt. För att säkerställa att ingen obehörig får tillgång till de inspelade ljudfilerna, har dessa raderats direkt efter att transkriberingen var klar och examinationen inlämnad. Genom att enbart använda insamlad empiri till denna kvalitativa studie, uppfylldes även nyttjandekravet. Likaså skickades en sammanfattning av det transkriberade materialet till varje deltagare, vilket innehöll utvalda delar av intervjun som planerades att användas i studiens analys. Detta för att förebygga eventuella missförstånd eller tolkningsfel.

4. Analys

I analysdelen av denna studie kommer den insamlade empirin att framföras med hjälp av den tematiska analysmetoden som introducerades i metodkapitlet. Empirin kommer även att undersökas med hjälp av de teoretiska modeller som tidigare beskrivits, det vill säga social underminering samt kommunikativ anpassningsteori. Baserat på dessa grundförutsättningar har tre teman etablerats. (4.1) Hur formellt och informellt sätt att använda språkbruket påverkar gruppen och relationerna inom den, (4.2) vilken betydelse feedback har och hur språkbruket påverkar den, (4.3) hur specifikt språkbruk mellan kollegor kan inkludera eller exkludera individer, men även vikten av orden för sammanhållning inom gruppen, och avslutningsvis (4.4) hur språkbruket kan hindra medarbetare att ställa frågor och komma med nya idéer.

4.1 Formellt vs informalitet

Vid frågor om huruvida intervjudeltagarna anpassade sitt språkbruk beroende på om de pratade med en chef, kollega eller nyanställd, fokuserades frågorna på om respondenterna använde ett språkbruk som omfattade mer tekniska eller professionella termer (formellt), men också kring vardagligt språk med användning av mer vardagliga uttryck och slang (informellt). Majoriteten av intervjudeltagarna uppgav att de medvetet anpassade sitt språkbruk beroende på vem de pratade med. Likaså fanns det överlag tendenser till att de flesta av intervjudeltagarnas arbetsplatser använde sig av ett informellt språkbruk, framförallt kollegor sinsemellan. Detta eftersom de ansåg att en ledig jargong skapade en känsla av jämlikhet och naturligt flyt i samtalen. Intervjudeltagare 2 förklarade att hen ser anpassningen, särskilt vid det informella språkbruket, som 'små nyanser' i hur hen formulerar sig:

“[...] när jag pratar med de äldre kollegorna, som har varit här längre än jag, blir det en del uttryck som jag kanske inte skulle använda med någon av de yngre. De äldre kollegorna tycker om att prata om 'gammaldags' saker som de hade för sig när de var yngre, och då kan jag liksom slänga in någon gammal term eller referens som de förstår och kan relatera till. [...] Sen har vi ju de yngre, som gillar sina memes och internet-kulturer. Där försöker jag hänga med lite mer på den fronten, så jag inte känns helt som ett frågetecken när de pratar om något nyttigt.”

- Intervjudeltagare 2

Som tydligt illustreras i citatet från intervjudeltagare 2, kan hen genom att använda specifika uttryck som är relevanta för varje grupp, stärka banden och bekräfta sin tillhörighet till gruppen, vilket kan efterliknas med konvergens (Giles 2016, s. 2). Språket blir här ett verktyg för respondenten att öka gemenskapen till varje samtalspartner och således främjar hen inte bara en känsla av acceptans, utan även till en arbetsplatskultur där medarbetare kan känna sig trygga i att uttrycka tankar och åsikter (Edmondson 2019, s. 34). En annan aspekt av hur språkbruk kan anpassas beskrivs av intervjudeltagare 3, där en kollega i högre befattning har en väldigt ledig stil att prata och är "väldigt tydlig med att det är en öppen dialog, och bara kör på. [...] Så hens sätt att prata påverkar ju mig, om någon mer formell skulle jobba med mig, så tror jag inte att jag skulle våga tänka lika mycket utanför boxen". Genom att den seniora kollega anpassar sitt sätt prata med respondenten skapas en känsla av jämlikhet hos denne. Kollegans öppenhet och "kör på"-attityd uppmuntrar också respondenten att tänka kreativt och uttrycka sina idéer med samma öppenhet (Barlow et al. 2024, s. 43). Denna aspekt är även något som lyfts av Morand (2014, s. 266), där beroende på individens position på arbetsplatsen, kommer deras kollegor eller medarbetare att justera sitt språkbruk. Hur medarbetarna pratar med varandra eller vad de säger kommer begränsas eller gynnas av den underförstådda hierarkin.

Många intervjudeltagare betonade även vikten av att blanda formellt och informellt språkbruk kollegor sinsemellan, vilket ses som en nyckel för att främja bättre samarbeten och skapa en mer sammanhållen arbetsmiljö. Småpratet vid kaffemaskinen eller lunchen spelar en viktig roll i att bygga starkare relationer kollegor sinsemellan och därmed förbättra teamkänslan:

"Jag tror ju generellt sätt att de sociala delarna, alltså kaffeautomat snacket, fika och lunch, jag tror ändå att de fungerar som någon form av smörjmedel. För samarbete, det är framför allt de att det skapar möjligheter för att "jacka" ihop snabbare och förstå varandra och hitta det gemensamma språket, även när det är arbetsrelaterat."

- Intervjudeltagare 5

Småprat och informella interaktioner skapar möjligheter för medarbetare att lära känna varandra på ett djupare plan, vilket bygger förtroende och främjar en kultur av öppenhet och gemenskap. När kollegor ser varandra som en del av samma grupp ökar deras vilja att lita på varandra och

samarbeta (Tanis & Postmes 2005, s. 421). Därför är det under dessa informella stunder som medarbetare kan uttrycka sina tankar och känslor utan att känna sig dömda eller kritiserade, vilket är centralt för att utveckla psykologisk trygghet (Edmondson 2019, s. 34). Att etablera psykologisk trygghet är en pågående process som kräver både tid och engagemang. Enligt Edmondson och Lei (2014, s. 33) sker detta inte över en natt utan genom kontinuerliga och naturliga samtal, vilket i detta fall är en balans mellan formellt och informellt språkbruk som bidrar till att denna process smidigt fortskrider. Genom att anpassa och konvergera sitt språkbruk för olika sammanhang (Giles 2016, s. 2), säkerställer medarbetare att kommunikationen förblir tydlig och att personliga relationer kan byggas på ett tryggt sätt som sedan förbättrar teamets prestation och inlärning (Newman, Donohue & Eva 2017, s. 528). Medarbetare arbetar tillsammans med sina projekt och diskuterar arbetsrelaterade frågor på ett formellt sätt, vilket säkerställer tydlighet och professionalism. Därefter tar de pauser för att engagera sig i informella samtal som bidrar till att bygga personliga relationer och skapa en stödjande arbetsmiljö. Genom denna anpassning av språkbruket kan medarbetare navigera mellan olika typer av samtal, vilket främjar en arbetskultur där alla känner sig inkluderade och värderade (Giles 2016, s. 2).

Dessutom, genom att medarbetare redan i informella sammanhang, som exempelvis vid kaffemaskinen, har byggt förtroende och ömsesidig respekt, kan de också lättare föra samtalen vidare till mötesrummet. När individer känner sig bekväma med varandra, vågar de prata och diskutera fritt om idéer och synpunkter även i formella sammanhang. En annan intervjudeltagare berättar hur deras gemenskap kring fikapauserna har skapat en frispråkig arbetsmiljö där hen kan säga vad hen tycker utan att kollegorna blir dömande. Även om det fanns meningsskiljaktigheter, upplevde respondenten att de kunde se saker från varandras perspektiv och att det fanns en öppenhet för att förstå och värdera varandras tankesätt. Ingen idé avfärdades som "korkad", utan kollegorna uppmuntrade varandra att se saker från olika perspektiv. Denna öppna diskussionskultur, där olika perspektiv respekteras, kan skapa en miljö där varje medarbetare känner sig trygga i att uttrycka sina åsikter och därmed kan teamets prestation förbättras genom att det möjliggör en öppen hantering av konflikter (Siemens et al. 2009, s. 432). När medarbetare upplever att deras åsikter värderas och att de inte riskerar kritik för sina bidrag, menar Edmondson (2019, s. 34) att deras engagemang i diskussioner och beslutsfattande ökar. Dessutom framhåller Giles, Edwards och Walther (2023, s. 4) att när medarbetare känner att de

blir accepterade av kollegorna, blir de också mer benägna att delta aktivt i framtida diskussioner eftersom de upplever att deras bidrag är värdefulla.

Vidare visade intervjudeltagarnas reflektioner kring språkbrukets användning att när chefer och kollegor pratar på ett nedlåtande eller auktoritärt sätt, kan det skapa en stor osäkerhet. Däremot var det lättare att hantera en kollegas negativa jargong eftersom det upplevdes som att deras interaktioner var mer jämlika och därför lättare att hantera. Denna jämlikhet som intervjudeltagarna talar om kan minska negativa reaktioner genom att individerna befinner sig på samma nivå av inflytande som kollegorna och därför minskar deras upplevelse av att bli dominerad eller förminskad (Crossley 2009, ss. 16-17). Dessa upplevelser kan skapa en miljö där medarbetare känner sig tryggare och mer benägna att hantera negativa beteenden på ett konstruktivt sätt snarare än att reagera med osäkerhet eller defensivitet.

4.2 Feedbackens roll i personlig och professionell utveckling

Under flertalet intervjuer framkom insikter om hur komplext det kan vara att ge och ta emot feedback, men att det trots det är viktigt för att skapa en gemensam trygghet. Teorin om kommunikativ anpassning betonar att individers inställning till samtal påverkas av tidigare erfarenheter och den kulturella miljön (Giles 2016, s. 2). Positiva erfarenheter kan göra medarbetare mer öppna och benägna att delta aktivt, medan negativa erfarenheter kan leda till försiktighet och återhållsamhet. Vissa intervjudeltagare beskrev hur feedback ofta ges i form av allmänna positiva kommentarer, men intervjudeltagare 6 upplevde att denna feedback ibland kan vara ytlig och sakna specifik och konstruktiv information:

“För när jag kommer ut så är det ‘tjena’, ‘hej’ och ‘kul och se dig’. Man är superskicklig på att säga ‘bra jobbat’. Sen tänker jag att en fördjupad feedback där man verkligen kan hjälpas åt att bli bättre, det vill säga, att man säger ‘du uppskattar väldigt mycket att du gjorde det där’ tillför någonting typ ”det där du sa gjorde verkligen att gruppen blev bättre”. Man blir inte så specifik i sin feedback i sin positiva förstärkande feedback. Utan det är mer glada tillrop, ‘fasen va bra’, ‘kul att ses’ eller ‘bra jobbat’ [...]”

- Intervjudeltagare 6

Genom att ge snabba och allmänna positiva kommentarer som "bra jobbat" eller "kul och se dig" kan det i första anblick verka bidra till en grundläggande positiv arbetsmiljö, men det kan också hindra djupare förbättringar och utveckling eftersom feedbacken saknar specifik och konstruktiv information. Likt det Wang och Zhang (2017, s. 151) visade i sin studie, kan allmänt positiva kommentarer påverka medarbetares jobbpresentation positivt, men tidigare erfarenheter av denna typ av ytlig feedback kan leda till att medarbetare inte ser värdet i feedbackprocessen. Hur medarbetare använder språkbruket, i form av korta positiva kommentarer, kommer i sin tur att påverka deras villighet att ta emot feedbacken och utvecklas med hjälp av den. Om medarbetarna däremot skulle uppleva mer detaljerad och konstruktiv feedback, menar Giles, Edwards och Walther (2023, s. 7) att de sannolikt skulle anpassa sitt sätt att ge och ta emot feedback, vilket skulle kunna främja en mer framtidsorienterad och trygg arbetsmiljö. En sådan tvåvägskommunikation, där medarbetare inte bara delar information med varandra utan också aktivt lyssnar på och tar hänsyn till varandras feedback, bidrar till ett ökat engagemang. Detta eftersom medarbetare upplever att deras röster hörs och att deras åsikter värderas (Kang & Sung 2017, ss. 85-86). Strongman (2013, ss. 5-6) utvecklar detta genom att säga att otillräcklig information kan leda till ojämna maktbalanser mellan medarbetare, vilket påverkar samarbetet och feedbacken negativt. Däremot berättar intervjudeltagare 2 om hur inkonsekvent feedback kan skapa osäkerhet och därmed påverka den psykologiska tryggheten:

“En del av oss är rätt direkta, medan andra är mer tveksamma och kanske undviker att ge feedback alls. Det kan ibland skapa en lite osäker atmosfär, särskilt när man inte vet hur ens åsikter kommer att tas emot. När det kommer till att ta emot feedback, kan det ibland kännas som att man står där lite vilsen. Ibland kommer feedbacken som en överraskning, och eftersom vi inte har någon tydlig struktur kring det, kan det ibland kännas som att kritiken riktar sig personligt mot en.”

- Intervjudeltagare 2

Denna osäkerhet kan förstärkas när jargongen i feedbacken är varierad eller oväntad, vilket inte bara skapar förvirring, såsom intervjudeltagare 2 uttrycker det, utan kan också påverka medarbetarens möjlighet att hantera sina känslor på ett konstruktivt sätt (Lee et al. 2016, s. 918). Duffy, Ganster och Pagon (2002, s. 336) förklarar också att inkonsekvent information kan betraktas som en form av social underminering, där bristen på klar och konsekvent feedback

leder till osäkerhet och misstro bland kollegorna. Precis som intervjudeltagare 2 berättar kan medarbetare som inte känner sig säkra på hur deras bidrag kommer att tas emot av andra, även dra sig för att ge feedback. Milliken, Morrison och Hewlin (2003, s. 1463) förklarar detta vidare och säger att osäkerheten minskar både den enskildes, men också gruppens engagemang och tillit till arbetsgruppen. Denna situation kan i sin tur skapa en tystnadskultur, där osäkerheten minskar villigheten att ge kritik på arbetsplatsen genom att medarbetare inte vågar ta några risker i sina interaktioner med andra. Enligt Edmondson och Lei (2014, ss. 27-28) är psykologisk trygghet avgörande för att medarbetare ska våga göra detta och öppet dela med sig av feedback. När medarbetare är osäkra på hur deras feedback kommer att tas emot kan de, precis som respondenten beskriver, bli tveksamma till att delta fullt ut i dialoger och beslutsfattande processer. Detta leder i sin tur till en minskad innovation och ett sämre samarbete (Garvin, Edmondson & Gino 2008, s. 111), i arbetsgruppen.

4.3 Specifikt språkbruk

Branschspecifikt språkbruk är oundvikligt, och genomgående för alla intervjuer gick det att se att alla arbetsplatser använder sig mer eller mindre av det. Alla arbetsplatser har olika sätt att prata på och varje arbetsplats har olika system och funktioner. Att prata på ett visst sätt på en arbetsplats är inte fel i sig, men det handlar om vad språkbruket i sig gör för relationen, och i sin tur, hur man lär andra att använda det. Ett återkommande tema för intervjuerna var frågorna om just specifikt språkbruk. Dessa frågor ämnade att se hur arbetsplatser använder sig av språket, men även se hur eventuella barriärer kan uppstå när individer inte förstår språket:

“Eh ja det gör vi nog faktiskt och det är för att [beskriver vad företaget gör och utelämnas för anonymitet] och allting är väldigt hemligt så det pratas ofta i gåtor kan man säga. Eh och väldigt mycket förkortningar och jag har inte koll på allting och det är ingen som berättar heller utan man förväntas bara kunna det. Så det är väl i så fall det men det är liksom inget annat som är typiskt för just oss. Det är väl mer att det är hemligt då. [...] Men jag har ju ingen förkunskap inom [område], så jag vet ju liksom inte vad de pratar om annars.”

- Intervjudeltagare 8

Respondenten i detta fall är relativt nyanställd och citatet ovan visar att hen inte hänger med i det specifika snacket, vilket i sin tur gör att hen har svårare att utföra sina arbetsuppgifter. I kontrast

till detta betonar Peterson et al. (2023, s. 5) hur avgörande det är för nyanställda att få en ordentlig introduktion till terminologi för att de ska kunna känna sig delaktiga och att deras bidrag är betydelsefulla för olika projekt. Genom att använda terminologi som endast vissa medarbetare förstår, skapas en barriär mellan de som är "kunniga" och de som är "okunniga". Därigenom förstärks hierarkiska strukturer och exkluderar respondenten som inte är lika bekant med dessa termer, likt det som Kim och Angouri (2023, ss. 28, 35) beskriver i sin studie. Språkbruket fungerar som ett verktyg för att markera expertis och tillhörighet. De som behärskar den "korrekta" varianten av språket får status och inflytande i sociala sammanhang (Tessema 2019, s. 2; Hanks 2005, s. 77), vilket i detta fall är termer och förkortningar inom [område]. Genom att utesluta vissa medarbetare från denna språkliga gemenskap undermineras deras förmåga att bidra fullt ut och känna sig som en del av teamet. Denna form av språkanvändning kan också leda till att medarbetare som inte behärskar terminologin eller jargongen känner sig osäkra och blir därmed också mindre villiga att prata om tankar eller ställa frågor. Detta eftersom det förstärker deras redan bristande självförtroende av att vara "oerfarna" (Edmondson & Lei 2014, s. 27; Peterson et al. 2023, s. 5).

Samtidigt lyfter andra intervjudeltagare fram olika aspekter av hur negativt språkbruk påverkar deras vilja och förmåga att prata om sina åsikter och idéer i arbetsmiljön. Intervjuperson 2 beskriver hur användning av för mycket fackspråk och nedlåtande eller kritiskt språkbruk av både chefer och kollegor kan begränsa diskussioner och skapa osäkerhet. Denna osäkerhet visar sig genom att det finns en orolighet över att uttrycka sina åsikter i framtida interaktioner, vilket förstärker känslan av isolering och maktlöshet bland medarbetare. Gasiorek (2013, ss. 608-610) påpekar att språkbruk som inte anpassas tillräckligt för mottagarens behov generellt upplevs som problematiskt. Detta beror delvis på att språkliga anpassningar som upplevs som otillräckliga ofta tolkas som negativa avsikter från avsändarens sida, och kan därför aktivt försämra relationerna mellan kollegorna.

4.3.1 Språkböor

En tydlig och klar kommunikation är avgörande för att undvika missförstånd och säkerställa att alla medarbetare känner att de har en gemensam förståelse för arbetsuppgifter och det övergripande arbetsklimatet. Genom att fråga om respondenterna vågar säga till när deras kollegor använder för komplicerat språkbruk, blir det intressant att analysera hur ett klart och begripligt språk bidrar till att skapa en psykologiskt trygg arbetsmiljö:

“[...] att vara en av de som vågar räcka upp handen och säga ”stopp nu använder vi lite mycket, nu är det lite mycket buzzwords”. Det kan jag absolut göra, i olika möten för att påminna folk. Men jag upplever att om man påpekar så blir de flesta ”men gud förlåt, nu är jag där igen och babblar på”. Så jag tror ofta att det är omedvetet. Att man glömmer bort att just i det rummet så kanske inte är alla. Man kanske precis varit i ett möte med fyra experter där man pratar om de grejerna, och då glömmer man bort att nu kommer jag in ett annat sammanhang, men en annan målgrupp eller andra kollegor och då behöver jag skifta lite.”

- Intervjudeltagare 5

Här beskrivs hur viktigt det är att påpeka när någon använder för mycket “buzzwords” och hur det kan påverka förståelsen i olika mötessammanhang, likt det intervjuderson 8 beskrev tidigare. Denna insikt från intervjudeltagare 5 betonar vikten av att anpassa sitt språkbruk beroende på sammanhang och mottagare för att säkerställa att kommunikationen är klar och tydlig för alla inblandade. Språk är inte bara ett medel för informationsöverföring, utan också ett verktyg för att bygga gemenskap på arbetsplatsen. Det innebär att genom att be om anpassning av språkbruket kan respondenten påverka upplevelsen av gemenskap i arbetsgruppen (Morand 2014, s. 249). Men citatet kan ses som en komplettering av språkbruket (Giles 2016, s. 3), där respondenten aktivt uppmanar sina kollegor att anpassa sitt sätt att prata. Detta hjälper till att överbrygga eventuella kunskapsluckor och säkerställer att alla medarbetare, oavsett deras kunskapsnivå, kan följa med i diskussionerna. Genom att påminna andra om att komplettera sitt sätt att prata på detta sätt, kan språkbruket anpassas för att skapa en gemensam förståelse och undvika missförstånd. Guydish och Fox Tree (2021, ss. 3-4) förklarar hur viktigt det är att anpassa sitt sätt att prata för att alla ska förstå varandra och för att samtalet ska flyta på bra. De betonar att när människor justerar sitt språk för att passa sina samtalspartners minskar missförstånd och bidrar istället till en bättre samtalsupplevelse. På så vis bidrar intervjudeltagare 5 till en miljö där andra medarbetare får chansen att känna sig delaktiga och värderade, vilket bidrar till en ökad vilja till att prata eftersom det finns en trygghet i att det inte kommer några negativa konsekvenser i efterhand (Edmondson & Lei 2014, s. 27).

Vidare genom att ändra specifika ord man använder, som intervjudeltagare 6 lyfter fram, kan ett justerat språkbruk främja en mer inkluderande och konstruktiv dialog:

“Ett exempel i diskussioner, vilket jag har utmanat grupper i, att det är så enkelt att man säger saker person 1 säger 'bla. Bla. Bla.' och så säger person 2 'ja jag hör vad du säger, men jag tycker att bla bla bla'. Då har jag utmanat dem och bett dem byta ut konjunktionen 'men' mot 'och'. Typ att 'jag hör vad du säger och jag tycker'. Därför att 'men' är en invändning och det är det jag menar med att det ligger ett fokus på vad som är fel eller risken. Säger man 'och' i stället så kan två parallella synpunkter eller reflektioner leva sida vid sida, istället för att det blir rätt och fel.”

- Intervjudeltagare 6

Denna justering från “men” till “och” skapar en atmosfär där olika åsikter kan förekomma utan att någon part känner sig korrigerad. Genom att använda “och” istället för “men”, undviker man att samtalet upplevs som en tävling i vem som har rätt eller fel, och istället främjas en kultur där medarbetares olika synpunkter kan bidra till en rikare diskussion. Denna enkla anpassning av ordval kan ha en betydande inverkan på psykologisk trygghet genom att det minskar känslan av kritik och istället ökar känslan av samarbete och gemensamt utforskande. Då “men” kan ses som ett sätt att socialt underminera sina kollegor genom att framhäva sina egna åsikter. “Och” motverkar detta och skapar en mer jämlik diskussion, där alla synpunkter värderas. När medarbetare upplever att deras bidrag värderas och det finns utrymme för allas åsikter, skapas en miljö av öppenhet och trygghet, vilket ytterligare förstärker de positiva effekterna som beskrivs av Edmondson och Lei (2014, ss. 39-40).

4.3.1 Inkludering och exkludering

Utöver det branschspecifika språkbruket, framkom det i intervjuerna att informella uttryck och jargong spelar en stor roll för hur inkluderade medarbetare känner sig:

“[...] när jag började fanns en grej där kollegorna ofta sade 'vi tar en snabbis', där de menade att ta en kort fikapaus. Det lät jättekonstigt för mig som inte var van vid det, och det tog ett tag innan jag vågade fråga vad det betydde. Jag trodde ju att det betydde något helt annat. (skrattar) Jag kände ju mig rätt så utesluten till en början eller nja, det var nog att jag själv drog mig undan lite men nu i efterhand brukar vi skämta om det också.”

- Intervjudeltagare 9

Denna händelse belyser hur användningen av informella uttryck och jargong kan skapa en känsla av exkludering för de som inte är bekanta med dessa termer. När nya medarbetare inte förstår de informella uttrycken kan det leda till missförstånd och en känsla av att stå utanför gemenskapen. Som respondenten beskriver, kan detta till en början få dem att dra sig undan och känna sig mindre delaktiga. Däremot kan informella uttryck också bidra till att bygga gemenskap och en avslappnad arbetsmiljö när de väl förstås och används av alla. Intervjuerna visade att de medarbetare som snabbt lärde sig och började använda dessa informella uttryck ofta upplevde en snabbare inkludering i teamet, något som även framfördes av Peterson et al. (2023, s. 5).

Det specifika språkbruket som används på arbetsplatsen har möjligheten att förbättra samarbetet i gruppen, men även påverka det negativt genom att exkludera individer från det sociala. Likt det som intervjupersonerna 2 och 8 beskrev hur de kände att det specifika språkbruket på deras arbetsplats gjorde att de kände sig exkluderade, har även andra respondenter uttryckt liknande känslor. Hur man använder språket och i vilket syfte påverkar hur villig man är att fråga igen eller prata med den personen, likt det Giles (2016, s. 2) beskriver om hur tidigare erfarenheter påverkar framtida interaktioner. Tilläggas kan, att beroende på hur språkbruket används kan det skapa en distans mellan personerna i samtalet; om en person använder ett specifikt språkbruk som den andra inte förstår minskar chanserna att den personen kommer känna sig manad att bidra till konversationen. Bourdieu (Hanks 2005, ss. 76-77) diskuterar hur användningen av tekniskt eller exkluderande språk kan upprätthålla status och kontroll över andra, vilket kan leda till att medarbetare känner sig uteslutna från fullt deltagande i arbetsgruppens dynamik. Detta skapar en miljö där medarbetare kan känna sig isolerade och maktlösa, vilket förstärker deras tveksamhet att engagera sig fullt ut i organisationens processer.

Hur språket används och i vilket syfte påverkar hur villig medarbetare är att prata med eller fråga kollegor om något som de inte förstår. Genom att använda ett specifikt och exkluderande språk kan det skapa en barriär mellan sig själv och ens kollegor, vilket kan leda till en känsla av socialt avstånd och viljan att komma med nya tankar minskar (Vinokur, Price & Caplan 1996, s. 167). Intervjudeltagare 5 berättar om hur vissa kollegor använder en jargong för att visa att "det här kan vi" och "det här är vårt expert ämne". När ett sådant språkbruk används, som andra kollegor inte förstår eller inte har fått chansen att lära sig, minskas deras möjlighet att delta i samtal och komma med värdefulla insikter på grund av att det uppstår en känsla av socialt avstånd (Giles

2016, s. 4). När medarbetare upplever att de inte förstår eller inte kan bidra på samma nivå som sina kollegor, kan det skapa en känsla av osäkerhet och även minska deras självförtroende. Detta leder till en ond cirkel där de drar sig för att ställa frågor eller dela med sig av sina idéer, vilket ytterligare förstärker deras känsla av utanförskap. Siemsen et al. (2009, s. 433) menar att medarbetare som har självförtroende i sin kunskap och kompetens är mer benägna att uttrycka sina åsikter, även om arbetsmiljön inte erbjuder psykologisk trygghet. När ett för specifikt språkbruk används, sker en motsatt effekt, där exkluderande jargong förstärker bristen på självförtroende och förståelse, vilket kan tysta medarbetare och minska deras vilja att kommunicera öppet.

4.4 Att bli hindrad från att tala

Då det i flera intervjuer framkom hur språkbruket kan påverka hur medarbetare känner sig i relation till att uttrycka sina åsikter och idéer, blir det även intressant att analysera hur detta påverkar deras engagemang i arbetsplatsens diskussioner. Intervjuperson 4 berättar att det finns en tendens hos medarbetarna att avstå från att lyfta tankar och idéer den formella vägen, då det finns en oro för att bli ifrågasatt direkt. Denna oro över att lyfta tankar och idéer understryker den sociala makt som språk kan ha i professionella sammanhang. Upplevelsen av att kanske bli ifrågasatt eller kritiserad för att man uttryckt sig i 'fel forum' illustrerar hur språkbruk inte bara är ett kommunikationsmedel, utan också ett instrument för social kontroll och maktutövning. Trots en yttre acceptans av nya idéer beskriver respondenten hur det sällan leder till faktiska förändringar, vilket kan skapa en kultur där det känns meningslöst att dela med sig av sina tankar. Detta fenomen bidrar till en tystnadskultur där medarbetare väljer att hålla tillbaka sina idéer och tankar snarare än att riskera att bli ignorerade eller avvisade (Beheshtifar, Borhani och Moghadam 2015, s. 278). Denna tystnad kan på sikt underminera organisationens innovationsförmåga och förhindra att viktiga förbättringar och lösningar identifieras och implementeras (Edmondson 2019, ss. 100-101; Garvin, Edmondson & Gino 2008, s. 111). Dessutom kan upplevelsen av negativt språkbruk och avvisande kommentarer ytterligare förstärka denna tystnadskultur, vilket framgår tydligt i nedanstående citat:

“En gång när vi diskuterade ett nytt schema för att förbättra arbetsflödet, var de en kollega som alltid satte sig emot mina förslag, nästan som om hon gjorde det bara för att göra mig osäker. [...] En annan gång minns jag att vi hade ett viktigt möte

och jag kom med en idé som jag hade jobbat länge med. Men innan jag ens hade pratat klart, avbröt samma kollega mig med en hånfull kommentar som 'Jaha, tror du verkligen att det kommer att funka?'."

- Intervjudeltagare 9

Detta sättet att "slå tillbaka" kan ses som en försvarsmekanism som gör det möjligt för kollegan att hantera sina egna känslor av orättvisa och stress genom att överföra dessa känslor på respondenten, och underminera dennes psykologiska trygghet (Duffy et al. 2002, s. 336; Lee et al. 2016, s. 918). Genom att använda nedvärderande kommentarer och motsätta sig respondentens förslag, exkluderar kollegan aktivt respondenten från det kollektiva beslutsfattandet och gemenskapen. Denna jargong kan tolkas som ett försök att förminska respondenten och försvaga dennes sociala ställning på arbetsplatsen, vilket försvårar för respondenten att upprätthålla positiva arbetsrelationer och ett gott rykte. Kollegans användning av ett distinkt och nedvärderande språk kan ses som en form av divergens, där språk avsiktligt används för att öka respondentens känsla av social distans, något som även lyfts fram av Gasiorek (2013, s. 606). Utifrån vad Barlow et al. (2024, s. 42) diskuterar, kan det också påverka väl respondenten vågar samarbeta med andra. Dessutom spelar uppfattningen av kollegans motiv en avgörande roll i respondentens reaktioner. Respondenten känner att kollegans handlingar är avsiktligt skadliga, kan det leda till att man undviker kollegan (Crossley 2009, ss. 15-16), vilket ytterligare kan försämma arbetsmiljön och respondentens känsla av psykologisk trygghet. I det här fallet uppgav respondenten att hen valde att lämna arbetsplatsen på grund av avsaknaden av psykologisk trygghet.

Genomgående för den insamlade empirin av de nio intervjupersonerna finns det spår av olika sätt som kollegor direkt eller indirekt hindrar sina kollegor att uttrycka nya idéer och åsikter. Om det nu är genom specifika sätt att prata, ge otillräcklig feedback eller genom det formella eller informella språkbruket, kan den psykologiska tryggheten undermineras på olika vis.

5. Slutsatser

I studiens resultat kan det konstateras att språkbruket mellan medarbetare har en avsevärd betydelse för deras upplevelse av psykologisk trygghet på arbetsplatsen. Även om intervjudeltagarna visade varierande kännedom kring koncepten psykologisk trygghet och tystnadskultur, visade deras reflektioner att de ofta diskuterade aspekter av psykologisk trygghet utan att nödvändigtvis använda terminologin direkt. För det första framgår det att språkbruket som används på arbetsplatsen har en betydande inverkan på medarbetares villighet att dela med sig av idéer och uttrycka kritik. Ett informellt språkbruk, som kännetecknas av en ledig jargong och användning av vardagliga uttryck, bidrar till att skapa starkare relationer och ökad öppenhet. Detta kan relateras till teorin om kommunikativ anpassning, där konvergens – anpassning av språk för att öka social närhet – spelar en avgörande roll för att främja en inkluderande och trygg arbetsmiljö. En miljö där medarbetare känner sig trygga att uttrycka sina tankar utan rädsla för negativa konsekvenser bidrar till ökad innovation och engagemang. Denna insikt svarar på vår forskningsfråga om hur språkbruket mellan medarbetare påverkar psykologisk trygghet, vilket tidigare forskning har bortsett, till förmån för att fokusera på ledarskapets roll.

Tidigare forskning har, som nämnts, fokuserat mer på vad ledningens ansvar är i att skapa bättre möjligheter för ökad psykologisk trygghet. Genomgående för intervjuerna fanns det tendenser att chefer hade ett visst ansvar för att skapa en mer inkluderande arbetsmiljö, men inte uteslutande. I de fall i den insamlade empirin där respondenterna ansåg att det var ledningens ansvar att exempelvis bidra med verktyg för att de anställda ska lära sig språkbruket på arbetsplatsen, sade de att det dessutom var medarbetarnas ansvar att det fungerade i framtiden. Ledarna kan upplysa de anställda om att det finns ojämlikheter inom gruppen, men det är medarbetarnas ansvar att den inte fortgår. Organisationen kan skapa möjligheter för gemensam fika och lunch, men det är medarbetarnas ansvar att gå dit och socialisera sig med sina kollegor. Detta fynd belyser att skapandet av psykologisk trygghet inte enbart ligger i ledarskapet, utan att medarbetarna också spelar en viktig roll i att upprätthålla en inkluderande och trygg arbetsmiljö.

För det andra visar våra resultat att feedbackens natur och kvalitet är avgörande för medarbetarnas upplevelse av psykologisk trygghet. När feedback är konstruktiv och väl anpassad, skapas en positiv feedback-loop som ökar medarbetares engagemang och villighet att dela sina idéer. Detta stödjer tvåvägskommunikationmodellen, där öppen och värderande kommunikation bidrar till ett positivt kommunikationsklimat. Motsatt kan otillräcklig eller

negativ feedback leda till social underminering, vilket underminerar psykologisk trygghet och skapar en kultur av tystnad och rädsla. Denna aspekt av vår studie fördjupar förståelsen av hur kommunikation och feedback mellan medarbetare påverkar psykologisk trygghet, vilket tidigare forskning ofta har behandlat mer generellt.

För det tredje framhäver studien hur specifikt språkbruk kan inkludera eller exkludera medarbetare, och hur valet av ord har betydelse för gruppens sammanhållning. Genom att anpassa språkbruket till den grupp man kommunicerar med, kan medarbetare öka sin sociala närhet och därigenom främja en kultur av acceptans och tillit. Å andra sidan fann vi att divergens, där medarbetare medvetet använder ett distinkt språk för att markera social skillnad gentemot andra kollegor, kan förstärka exkludering och därmed minska den psykologiska tryggheten. Detta svarar direkt på vår forskningsfråga om hur specifika språkliga handlingar påverkar upplevelsen av psykologisk trygghet och bidrar till en mer nyanserad förståelse av språkbrukets roll i arbetsplatsens dynamik.

Slutligen har vi funnit att ett språkbruk som inte uppmuntrar till öppenhet och dialog kan hindra medarbetare från att ställa frågor och komma med nya idéer. Detta bidrar till en tystnadskultur där rädsla för negativa konsekvenser hindrar medarbetare från att uttrycka sina åsikter. Social underminering, genom negativa kommentarer och exkluderande jargong, förstärker denna kultur och minskar medarbetarnas vilja att delta aktivt i arbetsplatsdiskussioner. Detta belyser vikten av att medvetet arbeta mot tystnadskulturer genom att främja ett öppet och stödjande språkbruk.

6. Avslutning

6.1 Teoretiskt bidrag

Denna studie bidrar till fördjupad förståelse av psykologisk trygghet inom svenska arbetsplatser genom att undersöka medarbetares språkbruk. Tidigare forskning har huvudsakligen fokuserat på ledarskapets roll i att främja psykologisk trygghet, men denna studie skiftar fokus till medarbetarperspektivet. Studien ger nya perspektiv inom forskningen om psykologisk trygghet och bygger vidare på Edmondson (Edmondson & Lei 2014; Edmondson 2019) teorier, genom att visa att hur medarbetare kommunicerar med varandra har en betydande roll för den upplevda psykologiska tryggheten. Detta bidrag lyfter fram att språkbruket mellan kollegor är lika viktigt som ledarnas agerande för att undvika tystnadskulturer. Studien utvecklar även befintlig teori genom att ge nya insikter om hur social underminering kan identifieras, samt hur kommunikativ anpassning kan tillämpas för att förstå hur språkliga handlingar påverkar medarbetarnas känsla av psykologisk trygghet. Genom att undersöka dessa aspekter utifrån ett medarbetarperspektiv, visar studien vikten av informellt språkbruk och hur det bidrar till ett ökat förtroende och samarbetsvilja på arbetsplatsen. Detta väcker även nya debatter som bör diskuteras vidare, eftersom tystnadskulturer alltid är mer eller mindre närvarande på arbetsplatser.

6.2 Begränsningar

Denna studie bör ses som ett examensarbete av två studenter och slutsatserna av studien lika så. De begränsningar som denna studie har är inledningsvis det begränsade materialet som vi har tillgång till i analysen. På grund av den tid vi haft att utföra denna analys har denna uppsats inte haft möjlighet att genomföra intervjuer i den skalan som skulle göra studien mer generaliserbar och applicerbar på arbetsmarknaden. Vidare på grund av den valda metoden och de bekvämlighetsurval som används bör resultaten att förstås som begränsade till vissa individer inom vissa sektorer. Avslutningsvis, bör man även ta i hänsyn att denna studie är genomförd i Sverige och eventuella tillämpningar av resultaten i andra länder och i andra kulturer kan vara diskutabelt.

6.3 Framtida forskning

Baserat på de nämnda begränsningarna som detta arbetet har skulle framtida forsknings inledningsvis undersöka denna fråga i större omfattning. Framtida undersökningar skulle kunna

använda sig av en longitudinell studiemetod men ett större antal intervjupersoner vilket även Edmondson och Lei (2019, s. 39) förespråkar. Vidare kan kvalitativa undersökningsmetoder som intervjuer kombineras med kvantitativa sådana, som exempelvis observationer eller enkätundersökningar. Likaså kan faktorer som organisationsstrukturer, arbetsbelastning och externa stressfaktorer inkluderas för att få djupare insikter för hur språkbruket påverkar upplevelsen av psykologisk trygghet. Avslutningsvis skulle det även vara intressant att undersöka om det finns några skillnader mellan kön när det kommer till språkbruk och psykologisk trygghet. Författare som Gardner & Prasad (2022), har undersökt detta men en fortsatt och fördjupat analys och även introducera språkbruk kan bli en värdefull tillgång till både arbetsmarknaden men även det pågående jämställdhetsarbetet.

Källförteckning

- Alvehus, J. (2019). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok*. Stockholm: Liber AB.
- Barlow, M., Watson, B., Jones, E., Morse, C. & Maccallum, F. (2024). The application of communication accommodation theory to understand receiver reactions in healthcare speaking up interactions. *Journal of Interprofessional Care*, 38:1, 42-51, doi: 10.1080/13561820.2023.2249939
- Beheshtifar, M., Borhani, H. & Moghadam, M.N. (2012). Destructive Role of Employee Silence in Organizational Success. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 2(11), pp. 275-282.
- Bryman, A. (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Studentlitteratur.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. uppl., Malmö: Liber.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl., Malmö: Liber.
- Creswell, J.W. & Poth, C.N. (2018). *Qualitative inquiry and research design : choosing among five approaches*. Fourth edition. Sage Publications.
- Crossley, C.D. (2009). Emotional and behavioral reactions to social undermining: a closer look at perceived offender motives. *Organizational Behavior Human Decision Processes*, Vol. 108 No. 1, pp. 14-24. doi:10.1016/j.obhdp.2008.06.001.
- Denzin, N.K. & Lincon, Y.S (2013). *Collecting and interpreting qualitative materials*. Fourth Edition. Sage Publications.
- Duffy, M.K., Ganster, D.C. & Pagon, M. (2002). Social Undermining in the Workplace. *The Academy of Management Journal*, 45(2), pp. 331–351.
- Edmondson, A.C. (2019). *The Fearless Organization - Psykologisk trygghet på jobbet*. 1:a uppl., Stockholm: Sanoma utbildning.

Edmondson, A.C. & Lei, Z. (2014). Psychological Safety: The History, Renaissance, and Future of an Interpersonal Construct. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, pp. 23–43. doi:10.1146/annurev-orgpsych-031413-091305.v.

Gardner, D.M. & Prasad, J.J. (2022). The consequences of being myself: Understanding authenticity and psychological safety for LGB employees. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 95(4), pp. 788–797. doi:10.1111/joop.12399.

Garvin, D.A., Edmondson, A.C. & Gino, F. (2008). Is yours a learning organization?. *Harvard Business Review*, 86(3), p. 109–116+134–116+134.

Gasiorek, J. (2013). “I Was Impolite to Her Because That’s How She Was to Me”: Perceptions of Motive and Young Adults’ Communicative Responses to Underaccommodation. *Western Journal of Communication*, 77, pp. 604-624.

Giles, H. (2016). Communication accommodation theory. *Cambridge University Press*.
doi: 10.1002/9781118766804.wbiect056

Giles, H. Edwards, A.L. & Walther J.B. (2023). Communication accommodation theory: Past accomplishments, current trends, and future prospects. *Language Sciences*, Vol. 99.
doi:10.1016/j.langsci.2023.101571

Gustafsson, A. (2024). Utredning skickades till Zoëgas hem – larmade om tystnadskultur. *Dagens Nyheter*, 11 April.
<https://www.dn.se/sverige/utredning-skickades-till-zoegas-hem-larmade-om-tystnadskultur/>.
[14/5- 2024]

Guydish, A.J. & Fox Tree, J.E. (2021). Good conversations: Grounding, convergence, and richness. *New Ideas in Psychology*, vol. 63. doi:10.1016/j.newideapsych.2021.100877.

Hanks, W.F. (2005). Pierre Bourdieu and the Practices of Language. *Annual Review of Anthropology*. 34, pp. 67–83.

Heide, M. & Svingstedt, A. (2023). *Strategiskt lyssnande: så blir chefer, medarbetare och organisationer bättre på att lyssna*. Första upplagan. Liber.

Jämställdhetsmyndigheten (2023). *Berättelser från #METOO-upproren*.

<https://jamstalldhetsmyndigheten.se/mans-vald-mot-kvinnor/sexuella-trakasserier/berattelser-fra-n-metoo-upproren/> . [6/5-2024]

Kang, M. & Sung, M. (2017). How symmetrical employee communication leads to employee engagement and positive employee communication behaviors: The mediation of employee organization relationships. *Journal of Communication Management*, 21(1), 82-102.

doi: <https://doi.org/10.1108/JCOM-04-2016-0026>.

Kim, K. & Angouri, J. (2023). "It's hard for them to even understand what we are saying" - Language and power in the multinational workplace. *Critical Perspectives on International Business*, Edited by 01/01/2023, pp. 27–45. doi:10.1108/cpoib-06-2020-0084.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lee, K., Kim, E., Bhave, D.P. & Duffy, M.K. (2016). Why victims of undermining at work become perpetrators of undermining: an integrative model. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 101 No. 6, pp. 915-924. doi:10.1037/apl0000092

Milliken, F.J., Morrison, E.W. & Hewlin, P.F. (2003). An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don't Communicate Upward and Why, *Journal of Management Studies (Wiley-Blackwell)*, 40(6), pp. 1453–1476. doi:10.1111/1467-6486.00387.

Morand, D.A. (2014). Using politeness to model the psychosocial dynamics of power in organizational interaction. *International Journal of Organizational Analysis*, 22(2), pp. 247–273. doi:10.1108/IJOA-09-2011-0515.

Nationalencyklopedin (2023). Språksociologi.

<http://www-ne-se.ludwig.lub.lu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/spraksociologi>.

[hämtad 2024.03.28]

Newman, A., Donohue, R. & Eva, N. (2017). Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human Resource Management Review*. 27(3), pp. 521–535.
doi:10.1016/j.hrmr.2017.01.001.

Peterson, D. M., Flynn, S. M., Lanfear, R. S., Smith, C., Swenson, L. J., Belskis, A. M., Cook, S. C., Wheeler, C. T., Wilhelm, J. F., & Burgin, A. J. (2023). Team science: A syllabus for success on big projects. *Ecology and Evolution*, 13(8), e10343.
<https://doi.org/10.1002/ece3.10343>.

Rabiul, M. Karim, Rashed, K. & Rashid, H.O.R. (2024). Transformational leadership style and psychological safety to meaningful work: moderating role customer incivility. *Journal of Management Development*. 43(1), pp. 49–67. doi:10.1108/JMD-09-2023-0292.

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2017). *Från stoff till studie: Om analysarbete i kvalitativ forskning*, Lund: Studentlitteratur.

Samhällsvetenskapliga fakulteten. (2023). *Riktlinjer för behandling av personuppgifter i examensarbeten vid Samhällsvetenskapliga fakulteten*, [internt material]

Schein, E.H. (2003). On Dialogue, Culture, and Organizational Learning. *Reflections*, 4(4), pp. 27–38. doi:10.1162/152417303322004184.

Siemsen, E., Roth, A.V., Balasubramanian, S. & Anand., G. (2009). The Influence of Psychological Safety and Confidence in Knowledge on Employee Knowledge Sharing, *Manufacturing & Service Operations Management*, 11(3), pp. 429–447.
doi:10.1287/msom.1080.0233.

Siyal, S. (2023). Inclusive leadership and work engagement: Exploring the role of psychological safety and trust in leader in multiple organizational context. *Business Ethics, the Environment & Responsibility*. 32(4), pp. 1170–1184. doi:10.1111/beer.12556.

Strongman, L. (2013). The Psychology of Social Undermining in Organisational Behaviour. *Australasian Journal of Organisational Psychology*. 6. doi:10.1017/orp.2013.3

Tanis, M. and Postmes, T. (2005) A social identity approach to trust: interpersonal perception, group membership and trusting behaviour. *European Journal of Social Psychology*, 35(3), pp. 413–424. doi:10.1002/ejsp.256.

Taylor, R., & Arundel, A. (2017). Leaping Into Real-World Relevance: An “Abduction” Process for Nonprofit Research. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. <https://doi.org/10.1177/0899764017718635>

Tessema, K.A. (2019). Primacy of the leader, obscuration of followers: The discourse of leadership in the business media. *Discourse, Context & Media*, 29. doi:10.1016/j.dcm.2019.04.001.

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. 4 upplagan. Studentlitteratur.

Vinokur, A.D., Price, R.H. & Caplan, R.D. (1996). Hard time and hurtful partners: how financial strain affects depression and relationship satisfaction of unemployed persons and their spouses. *Journal of Social Psychology*, Vol. 71 No. 1, pp. 166-179.

Wang, Y., Liu, J. & Zhu, Y. (2018). Humble Leadership, Psychological Safety, Knowledge Sharing, and Follower Creativity: A Cross-Level Investigation. *Frontiers in Psychology*, 9. doi:10.3389/fpsyg.2018.01727.

Wang, W. & Zhang, P. (2017). Effectiveness of motivating language and positive emotion on work outcomes based on CAT and SEM. *International Conference on Orange Technologies (ICOT)*, pp. 151-154, doi: 10.1109/ICOT.2017.8336110.

Woods, A., Zajac, S.A., Middleton, E.D., Cavanaugh, K.J., Hayes, W.C., Johnson, S.K & Holladay C.L. (2024). Doing the work: The role of inclusive leadership in promoting psychological safety and openness to diversity through diversity, equity, and inclusion practices. *Psychology of Leaders and Leadership*. doi:10.1037/mgr0000158.

Bilagor

Bilaga 1 - Introduktionsbrev

Hej!

Jag (X) och min skrivkamrat X, är för närvarande mitt uppe i arbetet med vårt examensarbete i programmet Service Management vid Lunds universitet. Vårt forskningsfokus ligger på att utforska språkets inverkan på psykologisk trygghet på arbetsplatsen, särskilt ur ett medarbetarperspektiv. Vi är särskilt intresserade av hur olika sätt att kommunicera kan bidra till att upprätthålla en känsla av trygghet och motverka en tystnadskultur bland medarbetare. För att utveckla våra teorier och ge arbetet ett större djup, skulle vi behöva mer praktiska insikter från arbetsvärlden.

Vi tror att en intervju med dig skulle ge ett ovärderligt perspektiv till vår forskning, och undrar därför om du skulle vara öppen för att dela med dig av dina erfarenheter och åsikter kring detta ämne genom en intervju med oss? Vi planerar att diskutera både den generella påverkan av språkbruk på arbetsplatsens psykologiska klimat och specifika exempel från din arbetsmiljö. Vi vill försäkra dig om att vi tar din integritet på största allvar; alla uppgifter kommer att behandlas konfidentiellt enligt GDPR, och din identitet samt arbetsplatsens namn kommer att förbli anonyma i vår slutliga rapport.

Om du är intresserad av att bidra till vårt projekt, eller önskar mer information, skulle vi gärna boka in ett inledande möte. Där kan vi presentera vår studie närmare och tillsammans hitta en tid för intervjun som passar dig. Vi är flexibla för att även använda Zoom eller en annan plattform som passar dig bäst.

Vi hoppas att du finner vårt projekt intressant och ser fram emot möjligheten att samtala med dig. Tveka inte att kontakta oss vid frågor eller för att diskutera vidare.

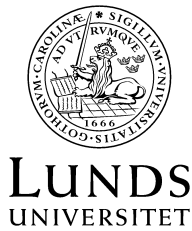
Tack på förhand för ditt övervägande!

Med vänlig hälsning,

Emelie Nordström - mlihahh@gmail.com

Jonas Åkesson - akessonjonas1@gmail.com

Bilaga 2 - Samtyckesavtal



Samtycke till deltagande i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten

Jag samtycker till att medverka i *“Tala är silver, men tiga är guld”*: En undersökning av språkbrukets betydelse för psykologisk trygghet på arbetsplatsen

Detta är ett studentarbete där vi genomför en undersökning eller samlar in information för ett examensarbete. Vi vill tydligt betona att vi inte samlar in några personuppgifter i denna process. Det innebär att vi inte ber om eller registrerar någon information som kan användas för att identifiera dig som individ, såsom namn, adress, telefonnummer eller personnummer. Vårt mål är att respektera din integritet och säkerställa att din anonymitet bevaras under hela processen.

De uppgifter som står nedan är information vi har för att kontakta dig och har använt i den processen. Den information som står nedan kommer inte att användas vidare i arbetet, och i den slutgiltiga uppsatsen kommer ingen av den nedanstående informationen att nämnas.

Namnet på uppsatsen är inte det slutgiltiga namnet och kan ändras under tiden arbetet skrivs.

Tack för ditt deltagande och för att du hjälper oss med vårt arbete!

Information om personuppgiftsbehandlingen

Följande personuppgifter kommer att behandlas:

Namn:

Email:

Följande känsliga personuppgifter kommer att behandlas:

Namn:

Email:

Personuppgifterna kommer att behandlas på följande sätt:

Den information som du tidigare givit oss i syfte att kontakta dig kommer inte nämnas under arbetet och det är bara vi som skriver det som kommer att veta den ovanstående informationen. När intervjun är färdig och transkriberad kommer allt inspelat material att raderas så att det inte kan härledas till dig på något sätt.

Vi delar inte dina personuppgifter med tredje part.

Lunds universitet, Box 117, 221 00 Lund, med organisationsnummer 202100-3211 är personuppgiftsansvarig. Du hittar Lunds universitets integritetspolicy på www.lu.se/integritet

Du har rätt att få information om de personuppgifter vi behandlar om dig. Du har också rätt att få felaktiga personuppgifter om dig själv rättade. Om du har klagomål på vår behandling av dina personuppgifter kan du kontakta vårt dataskyddsombud via dataskyddsombud@lu.se. Du har även rätt att inge klagomål till tillsynsmyndigheten (Integritetsskyddsmyndigheten, IMY) om du tycker att vi behandlar dina personuppgifter på ett felaktigt sätt.

Jag samtycker till medverka i *“Tala är silver, men tiga är guld”*:

En undersökning av språkbrukets betydelse för psykologisk trygghet på arbetsplatsen

Ort	Underskrift
Datum	Namnförtydligande

Bilaga 3 - Intervjuguide

Intervjuguide till individuell intervju

Frågorna är skrivna i "talspråk". Det är för om vi behöver använda formuläret är formulerade mer för att skapa en naturlig konversation och inte ett förhör.

Inledande frågor

1. Kan du börja med att berätta lite om din bakgrund?
2. Hur länge har du arbetat där du jobbar nu och vilka är dina huvudsakliga arbetsuppgifter?
3. Kan du berätta om några händelser eller erfarenheter som för dig sammanfattar arbetskulturen på din arbetsplats?

Introduktion

Inledningsvis vill vi tacka dig för att du tar dig tiden att bli intervjuad för vårt examensarbete.

Vi har syfte med detta arbete att undersöka hur medarbetares språkbruk, dvs hur de pratar med varandra, påverkar deras upplevda psykologiska trygghet (vi återkommer till det begreppet). Hittills i arbetet har vi tagit hjälp av diverse akademiska texter för att undersöka hur detta har sett ut historiskt och om andra forskare har undersökt liknande problem. Det vi har sett är att detta inte är fallet och överlag finns det begränsat med information gällande hur medarbetares vardagliga språk mellan varandra påverkar deras och andras benägenhet att våga uttrycka sina känslor och behov inom organisationen. Med denna intervju vill vi undersöka om vårans tes "språkbruk påverkar den psykologiska tryggheten" är sann, samt hur snacket på arbetsplatsen ser ut idag.

För att vi också ska förstå varandra så kommer vi att introducera vissa essentiella begrepp. Det är inte underförstått att du ska förstå vad dessa är, utan om du inte vet så är det bara bra för vår undersökning. Begreppet språkbruk kommer även att användas, med det menar vi hur vi pratar med varandra och inte vilket språk som talas.

Vi vill att du svarar så ärligt du kan, och om du känner att du inte förstår frågan eller känner att den är känslig på något sätt måste du säga till. Intervjun kommer att ta ca 1h och kommer enbart att användas i denna uppgift, och som tidigare nämnt så kommer varken ditt namn eller din organisation att nämnas. När vi har transkriberat det som sagts, kommer vi även att radera inspelningen.

Är du bekant med begreppet psykologisk trygghet/psychological safety?

- a. Är det ett begrepp som ni diskuterat på arbetsplatsen eller vart har du lärt dig det?
- Om de inte vet:

Psykologisk trygghet: Begreppet psykologisk trygghet beskriver hur väl medarbetarna känner sig manade att prata om saker det känns fel eller om det har nya idéer, utan risken att bli socialt bestraffad. Om en arbetsplats har hög psykologisk trygghet så vågar de anställda berätta för sina chefer när de är något som är fel.

Är du bekant med begreppet tystnadskultur?

Frågor om kommunikation

1. Hur skulle du beskriva snacket på din arbetsplats?
 - a. Kan du berätta om en specifik situation där kommunikationen på arbetsplatsen spelade en avgörande roll för utfallet av ett projekt eller arbetsprocess?
 - b. Finns det en tydlig skillnad mellan hur du pratar med dina kollegor jämfört med dina chefer?
 - c. Hur skulle du beskriva den? Formell/informell/trendord mm.
2. Skulle du säga att det finns en skillnad på hur du kommunicerar med nya kollegor, jämfört med de som varit där längre?
3. Har du upplevt en förändring i hur trygg du känner dig på jobbet baserat på kommunikationen i ditt team? Kan du beskriva förändringen?
4. Kan du berätta om en tid när ni aktivt uppmuntras att använda en mer ledig/informell jargong?
 - a. Hur påverkade det arbetsmiljön och samarbetet?
 - b. *Uppmuntrats*: Är det något som du har föredragit eller vill föredra att hålla det professionellt?
 - c. *Begränsats*: Hur har du känt då?

Frågor om psykologisk trygghet

1. Berätta om en gång när du kände dig tveksam att uttrycka dina åsikter eller idéer?
 - a. Vad gjorde dig trygg/otrygg?
 - b. Skulle du kunna härleda det till en specifik situation, där du kände dig särskilt trygg eller otrygg på grund av hur någon kommunicerade med dig på jobbet?

2. Kan du nämna några specifika åtgärder som din arbetsgivare har implementerat för att främja mer öppenhet/ärlighet på arbetsplatsen?
 - a. Om ja: Hur skedde detta? Mailutskick, föreläsning, workshop?
 - b. Kändes det som de brydde sig om det som sades?
 - c. Om nej: Är det något som du känner skulle behövas? Varför/varför inte?
3. Om du inte förstår vad som sägs i ett möte eller liknande, känner du att du vågar be om en förklaring?
 - a. Vad beror det på?
 - b. Tror du att dina kollegor känner likadant?
4. Om du får en ny idé som kan förenkla företags arbete, känner du att du kan dela med dig av den?
 - a. Varför/Varför inte?
 - b. Vad tror du skulle förbättra den?
5. Hur reagerar du och dina kollegor när någon uttrycker oenighet eller kritik? Kan du ge exempel på detta?

Om språkbruk

Observationer av språkbruk

1. Tror du att småprat på jobbet påverkar hur ni trivs och arbetar tillsammans?
 - a. Är det avslappnat, eller finns det tendenser till kritiskt och negativt?
2. Finns det ett visst sätt att prata på som du skulle säga är specifikt för din bransch?
 - a. Hur lärde du dig den?
 - b. Kände du dig utanför (eller liknande) innan du lärde dig den?
3. Har du någonsin känt att språket som används på din arbetsplats gör att vissa känner sig utanför?
 - a. Kan du ge exempel?
 - b. Om ja: Skulle du säga att det påverkade dina eller dina kollegors benägenhet att säga till när något är fel eller komma med nya idéer?
4. Känner du att hur du och dina kollegor pratar med varandra påverkar eran relation?
 - a. Gäller det både formellt och informellt?
5. Kan du nämna några fall där du valt att ändra ditt språkbruk eller valt andra ord, beroende på vem du pratar med.
 - a. Vem anpassar du dig till?

- b. Varför kände du att du behövde göra det?
- 6. Finns det specifika ord eller fraser som används på din arbetsplats som du tror påverkar hur trygga människor känner sig att dela sina åsikter? Kan du ge exempel?
- 7. Har du någon känt att någon använder ett speciellt språkbruk för att hävda dig (visa på högre intellekt)?
 - a. Om du själv blivit "utsatt": Hur kände du dig då?
 - b. Har du gjort det själv: Varför då?
- 8. På vilket sätt tror du att ledningens språkbruk påverkar känslan av trygghet bland medarbetarna?

Språkbruk och arbetsmiljö

- 1. Hur påverkar det vardagliga snacket stämningen och sammanhållningen inom teamet eller organisationen?
- 2. Finns det specifika ord eller uttryck som används påverkar medarbetarnas känsla av trygghet och tillhörighet?
 - a. Ord som bara ni använder?
 - b. En specifik jargong som finns hos er?
- 3. Hur skapades den?
- 4. Känner du att vissa kollegor "pratar över varandra"?
 - a. Vad beror det på?
 - b. Skulle du säga att makt har en påverkan?

Strategier för att förbättra språkbruk

- 1. Vad skulle du göra för att uppmuntra dina kollegor att använda ett språk där alla förstår varandra?
- 2. Finns det initiativ på din arbetsplats för utveckla mer inkluderande språkbruk bland medarbetare och ledning?
- 3. Hur skulle du säga att responsen är om någon kommer med nya idéer?
- 4. Om du fick möjlighet att forma policys för kommunikation på arbetsplatsen, vilka huvudpunkter skulle du inkludera för att främja en mer inkluderande och trygg miljö?

Språkbruk och dess effekt på psykologisk trygghet

1. Hur påverkar enligt din erfarenhet olika ordval medarbetarnas villighet att komma med nya idéer eller ta risker ?
2. Kan du nämna någon situation där språkbruket påverkade en medarbetares känsla av trygghet att uttrycka sina tankar eller känslor?

Specifika frågor om tystnadskultur och innovation

1. Hur är responsen mellan kollegor om någon gör något fel?
 - a. Uppmuntras lärande från misstag?
2. På vilket sätt tror du att språkbruket mellan kollegor och psykologisk trygghet bidrar till innovation och kreativ problemlösning i ditt team?

Avslutande frågor

1. Finns det något mer du skulle vilja lägga till som vi inte har täckt under denna intervju?
2. Har du några tankar om vad organisationer generellt kan göra för att förbättra kommunikation och psykologisk trygghet?

Fler & omarbetade frågor

Inledning

Introducera syftet med intervjun och förklara betydelsen av psykologisk trygghet och kommunikation/språkbruk på arbetsplatsen. Ge en kort förklaring av viktiga begrepp som ex psykologisk trygghet och tystnadskultur.

1. Kan du berätta om din yrkesbakgrund och din nuvarande roll på arbetsplatsen?
2. Kan du berätta om några händelser eller erfarenheter som för dig sammanfattar arbetskulturen på din arbetsplats?

Kommunikationsmönster

Daglig kommunikation:

1. Kan du berätta om hur du vanligtvis interagerar med dina kollegor och chefer?
 - a. Finns det några specifika kommunikationsmetoder eller stilar som du föredrar?
2. Kan du dela en minnesvärd händelse där kommunikationen hade en direkt påverkan på utfallet av ett projekt eller arbetsprocess?

Anpassning och trygghet:

1. Har du märkt någon skillnad i hur du kommunicerar beroende på hur länge någon har varit anställd?
2. Hur känner du att kommunikationen på din arbetsplats påverkar ditt personliga välbefinnande och ditt engagemang i arbetet?

Psykologisk trygghet

Upplevelser av trygghet och otrygghet:

1. Kan du berätta om en tid när du tvekade att uttrycka åsikter eller idéer?
 - a. Vad påverkade din känsla av trygghet eller otrygghet?
2. Vet du om det finns specifika åtgärder som din arbetsgivare har vidtagit för att främja öppen dialog på arbetsplatsen?
3. Hur påverkar din chefs sätt att kommunicera och interagera med teamet känslan av trygghet? Kan du ge exempel på hur ledarskap har spelat en roll för din egen känsla av trygghet?
4. Hur går feedbackprocessen till på din arbetsplats? Beskriv gärna hur du upplever att ge och ta emot feedback, och hur detta påverkar arbetsmiljön och den psykologiska tryggheten.

Språkbruk och arbetsmiljö

Specifikt språkbruk:

1. På vilka sätt tror du att småprat och det dagliga snacket påverkar sammanhållningen inom ditt team?
2. Finns det ord eller fraser som är unika för din arbetsplats som påverkar känslan av tillhörighet eller uteslutning?

3. Hur skulle du beskriva kommunikationen inom ditt team? Uppmuntras öppenhet och ärlighet genom språkbruket, eller finns det tendenser till att vissa sätt att uttrycka sig begränsat diskussion?
4. Har du någonsin känt dig utanför på grund av det språk som används på din arbetsplats?
 - a. Kan du beskriva någon situation där språkbruket har gjort att du känt dig exkluderad eller mindre värderad?
5. Har du märkt några förändringar i hur människor kommunicerar på din arbetsplats över tid?
 - a. Hur har dessa förändringar påverkat känslan av trygghet för dig?

Ledarskap och kommunikation:

- Hur använder ledarna inom ditt företag språk för att inspirera och engagera medarbetare?
- Finns det särskilda språkliga strategier eller terminologi som ledare använder för att framhäva visioner och mål inom företaget?
- Kan du ge exempel på hur du eller dina kollegor anpassar ert språk när ni kommunicerar med överordnade jämfört med när ni talar med era teammedlemmar?

Språk som maktverktyg:

- Har du upplevt att språk använts för att utöva inflytande eller etablera auktoritet inom ditt företag? Kan du beskriva en sådan situation?
- På vilka sätt bidrar språkbruket till att upprätthålla eller utmana befintliga maktstrukturer på din arbetsplats?
- Finns det exempel på hur språk har använts för att exkludera eller inkludera vissa personer eller grupper inom företaget?

Språkets roll i konflikt och förhandling:

- Hur har språk använts i konflikthantering eller när viktiga förhandlingar förs inom företaget?

- Kan du ge exempel på situationer där anpassning av språkbruk har lett till lösningar på arbetsplatskonflikter eller missförstånd?

Reflektion över språklig medvetenhet:

- Reflekterar du över hur ditt språk påverkar dina relationer och din position på arbetsplatsen?
- Använder du medvetet vissa språkliga strategier för att främja en inkluderande och respektfull arbetsmiljö?

Avslutande frågor

Sammanfattning och ytterligare tankar:

1. Finns det något mer som du skulle vilja tillägga som vi inte har täckt under intervjun?
2. Har du några förslag på hur organisationer kan förbättra kommunikationen och den psykologiska tryggheten