

Ärlighet varar alltid längst. Eller?

- en kvalitativ studie om god intern kommunikation och ärlighet på arbetsplatsen

Isabelle Brinkåker
H2KTR
Kommunikatörsprogrammet

Institutionen för filosofi, lingvistik och vetenskapsteori
Magisteruppsats (15 hp)
Kommunikatörsprogrammet
Vårterminen 2012
Handledare: John Eriksson
Examinator: Fredrik Bragesjö



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

***”Lögnen är i sig tarvlig och klandervärd,
och sanningen ädel och lovvärd.”***

- Aristoteles

ABSTRACT

Titel Ärlighet varar alltid längst. Eller? – en kvalitativ studie om god intern kommunikation och ärlighet på arbetsplatsen

Författare Isabelle Brinkåker

Nyckelord Kommunikation, intern kommunikation, god kommunikation, ärlighet, lögn

Syftet med denna studie är att undersöka hur god intern kommunikation ser ut i verksamheter inom socialt arbete i Göteborg, Norra Hisingen, och om informanterna är nöjda med hur denna kommunikation tillämpas. Även synen på ärlighet kommer att undersökas för att se om det finns en koppling mellan ärlighet och god intern kommunikation. Det jag också vill få ut av undersökningen är om teoretikerna och informanterna, med fokusering på arbetstagarna, upplever en gemensam syn på vad god intern kommunikation innefattar och om synen på ärlighet överensstämmer med varandra. Kort kommer jag också jämföra uppfattningen mellan arbetstagare och arbetsgivare.

Frågeställningarna:

- Vad är god intern kommunikation, vad är ärlighet och vilken betydelse har det, enligt teoretiker och informanter?
- Hur ser arbetstagare inom socialt arbete på god intern kommunikation inom deras verksamhet?
- Om och i så fall hur är ärlighet kopplat till god intern kommunikation?

I denna studie intervjuade jag tio personer som jobbar inom socialt arbete från Göteborg, Norra Hisingen. Jag intervjuade personerna från tre olika verksamheter. Jag använde mig av en basalt utformad intervjuguide vid intervjuerna och ställde följdfrågor beroende på innehållet i informantens svar. Informanterna innefattar tre arbetsgivare och sju arbetstagare. Därefter placerade jag alla svar utifrån teman som jag ställde upp med utgångspunkt från mina intervjufrågor. Dessa analyserade jag utifrån de teoretiska perspektiv som jag ansåg var av relevans för min uppsats, vilka beskriver kommunikation, kommunikation inom organisationer och god intern kommunikation samt diskussion kring begreppet ärlighet. Dessa perspektiv har framförts av olika författare i litteratur och artiklar. Tidigare forskning kring just mitt tema har varit väldigt sparsamt utfört då det idag saknas en hel del forskning.

Mitt studieresultat påvisar att alla informanter i stort sett ser lika på god intern kommunikation och är samstämmiga med teoretikerna, men det råder olika meningar bland informanterna kring om detta verkligen finns och hur det uppfattas på arbetsplatsen. Somliga anser att det fungerar bra medan andra anser att det inte är bra. Vad det gäller ärlighet så är både teoretiker och många av informanternas definition av begreppet i sin helhet snarlika varandra. Teoretiker och informanter tycker att ärlighet är viktigt, men många anser också att det finns undantag. Definitionen av ärlighet varierar men i helhet så är åsikterna mellan informanterna lika. Cheferna gör dessa undantag till ett handlande som de tycker är okej, eller också inte okej, då det är av olika anledningar nödvändigt. Det råder delade meningar hos arbetstagarna om detta är ett acceptabelt handlande från chefernas sida.

Vidare visar också studieresultatet kort sammanfattat att ärlighet är ett värdeladdat begrepp. Vi önskar oss uppriktighet, glorifierar de som talar ärligt och för en rak kommunikation och strävar efter att följa ledare som är sanningsenliga. Vissa av informanterna och teoretikerna anser att det krävs ärlighet för att det ska vara en god intern kommunikation medan resterande menar att det är en del av god intern kommunikation.

TACK

Jag vill rikta ett stort tack till alla mina informanter som ställt upp för intervju under denna undersökning. Genom era individuella tankar och reflektioner har min uppsats blivit möjlig att genomföra.

Alla mina nära och kära riktar jag också ett ödmjukt tack till som alltid står ut med min asociala livsstil under mina ständigt återkommande perioder av intensivt studerande.

Till sist vill jag också tacka John Eriksson som bidragit med handledning i mitt uppsatsskrivande, men även för att från starten av min studietid på kommunikatörsprogrammet ha varit en stor inspirationskälla för mig.

Isabelle Brinkåker

Göteborg, september 2012

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	7
1.1 SYFTE	9
1.2 FRÅGESTÄLLNINGAR	9
1.3 BAKGRUND	9
2. TIDIGARE FORSKNING	10
2.1 VIKTEN AV ATT MÖTA VARANDRAS OLIKA ”SPRÅK”	10
2.2 TVÅ STUDENTUPPSATSERS RESULTAT	11
3. TEORETISKA PERSPEKTIV	12
3.1 BEGREPPET KOMMUNIKATION	12
3.2 KOMMUNIKATION INOM ORGANISATION	14
3.3 GOD INTERN KOMMUNIKATION	15
3.4 ÄRLIGHET	17
4. METOD	19
4.1 VAL AV METOD	19
4.2 FÖRFÖRSTÅELSE	20
4.3 AVGRÄNSNING	21
4.4 LITTERATUR OCH INFORMATIONSSÖKNING	21
4.5 URVAL	21
4.6 INTERVJUGUIDE	22
4.7 GENOMFÖRANDET OCH ANALYSFÖRFARANDET	22
4.8 VALIDITET OCH RELIABILITET	24
4.9 GENERALISERBARHET	24
4.10 FORSKNINGSETIK	25
4.11 METODKRITIK	26
5. RESULTAT OCH ANALYS	26
5.1 Vad innebär begreppet kommunikation och vad innebär god intern kommunikation, för dig?	27
5.1.1 Författarens analys	29
5.2 Är god intern kommunikation viktig på arbetsplatsen och råder det god intern kommunikation på din arbetsplats, anser du?	31
5.2.1 Författarens analys	33
5.3 Är ärlighet en viktig del i god intern kommunikation?	35
5.3.1 Författarens analys	36
5.4 Vad innebär begreppet ärlighet för dig? Är det viktigt och kan det skapa problem, anser du?	37
5.4.1 Författarens analys	40
5.5 Är det okej att ljuga, undanhålla information och nyttja nödlögner, anser du?	42

5.5.1 Författarens analys	44
5.6 Är det okej att din chef ljugar för dig för att nå ett visst mål som gynnar verksamheten? Hur hade du själv gjort om du varit chef?	46
5.6.1 Författarens analys	48
5.7 Har eller tror du att en av dina chefer har ljugit för dig någon gång?	48
5.7.1 Författarens analys	50
5.8 Arbetsgivarnas uttalande kring god intern kommunikation	50
5.9 Arbetsgivarnas uttalande kring ärlighet	51
6. SLUTDISKUSSION	54
6.1 FÖRSTA FRÅGESTÄLLNINGEN	54
6.2 ANDRA FRÅGESTÄLLNINGEN	57
6.3 TREDJE FRÅGESTÄLLNINGEN	58
6.4 ÖVRIG DISKUSSION	60
6.5 VIDARE FORSKNING	61
REFERENSER	63
BILAGOR	65

1. Inledning

Jag har valt att fokusera på intern kommunikation i organisationer inom socialt arbete. En socialarbetares främsta uppgift är att förebygga och avhjälpa klienter och patienter med sociala problem, som exempelvis kan innebära ekonomiska svårigheter, missbruk, familjeproblematik av olika slag och människor i kris. Som socialarbetare jobbar man också inom äldreomsorgen, funktionshinder, barnomsorgen, arbetsförmedling med flera. Man jobbar främst med att förbättra personers livssituation. Det är väldigt lätt att som socialarbetare ställas inför diverse komplexa utmaningar i komplicerade arbetssituationer. Arbetar man inom den sociala sektorn så utövas det automatiskt en direkt interaktion med andra människor – både till klienter och patienter men även kollegor, myndigheter och verksamheter (Repstad, 2007; Thomassen, 2007). Jag själv jobbar inom socialt arbete och har erfarit att man som socialarbetare ständigt måste kommunicera i regel genom konstant interaktion. Genom detta så fann jag ett intresse för att studera *om* god intern kommunikation används i organisationer och verksamheter inom den sociala sektorn och i så fall *hur* denna kommunikation ser ut.

Formellt organiserade grupper är en viktig del av alla samhällen. Dit hör skol- och universitetsgrupper men också arbetsorganisationer bland annat (Dimbleby & Burton, 2010). Till skillnad från en individ kan en organisation inte existera utan att individerna inom organisationen kommunicerar med varandra – både internt mellan varandra och externt med andra verksamheter eller personer. Inom organisationer av olika slag har informationsflödet idag ökat och strukturerats på olika sätt. Information kommuniceras genom exempelvis personaltidningar och olika intranät. Det har också uppkommit nya lagar och avtal som anses starkt framhäva informationens betydelse för de anställda inom organisationer. Kommunikation i och mellan organisationer samt mellan dess medlemmar har man insett är väldigt viktigt. Både för organisationers mål men också för personlig utveckling hos medlemmarna (Strid, 2009; Lind & Skärvad, 1997).

Kommunikation handlar bland annat om information, tanke, känsla och är ett sätt att få våra identiteter bekräftade. Kommunikation visar vi hur vi upplever och reagerar på den person vi pratar med. Därmed är det väldigt viktigt att man talar på ett sätt som ger motparten en så tydlig och förklarande bild som möjligt (Nilsson & Waldemarson, 2007). Allt som människor gör tillsammans involverar kommunikation i någon form (Hartley, 1999; Fiske, 1997). Vi har kommunicerat med vår omgivning sedan vi var spädbarn. Därav skulle man kunna tro att kommunikation är något vi behärskar väl men erfarenhet och forskning visar att

de allra flesta av oss har mycket att lära även i vuxen ålder (Eide & Eide, 2007). Min egen upplevelse är att om brister i ärlighet uppstår i den interna kommunikationen på arbetsplatsen så har detta oftast lett till förödande konsekvenser – både konsekvenser direkt i situationen som uppstått men också konsekvenser som eskalerar och inte framträder förrän efter lång tid.

Som intern kommunikation räknar vi all typ av budskapsförmedling mellan individer i en organisation beskriver Strid (2009). Strid (2009) beskriver också att god intern kommunikation behövs inom organisationer bland annat för struktur, information, förändring, normer, engagemang, kontakt med yttvärlden samt för att ett stöd ska kunna utformas mellan individerna i en organisation. God kommunikation bidrar till att öka motivations nivån hos arbetstagaren, vilket sker via exempelvis klargörande uppgifter men också genom trygg informell kommunikation med arbetskamrater anser Kaufmann och Kaufmann (2010). För mig blir detta av stort intresse att studera. Hur och om god intern kommunikation ungefär ser ut så här i praktiken. Kopplingen mellan god intern kommunikation och ärlighet anser jag vara intressant dels för att det finns för få kvalitativa och kvantitativa undersökningar inom området men också dels för att jag vill ta reda på hur ärlighet beskrivs och om det också används utefter hur det beskrivs. Mina erfarenheter har som sagt visat sig vara förödande för den som upplevt sig bli lurad eller inte fått ta del av viss information, men det har också uppstått situationer där ingen skada skett eller att någon tagit illa upp. En situation som ganska nyligen uppträdde hände i en verksamhet inom sektorn för socialt arbete där jag från början skulle intervjua två arbetstagare och som fick ganska snabbt tacka nej till intervjun. Senare fick jag veta att de anställda upplevde sin enhetschef vara, som dem beskrev det, ”för” ärlig och denne chef har även utfört vad de anser vara oärliga handlingar. Dessa handlingar anser de anställda ha påverkat personalgruppen negativt och senare har det kommit att bli ett fackligt ärende. Därav var det för dem allt för känsligt att få frågor kring och som dessutom skulle komma att användas i en seriös studie. Rosenberg (2007) anser att för att vi ska nå god kommunikation så krävs det att vi också är ärliga mot varandra. Larsen och Buss (2008, 78-79, 81-82, 85, 88-89, 116-118, 121-124) beskriver att vi faktiskt värderar uppriktighet i tal och att vi vill att ord reflekterar det som finns i talarens hjärta och sinne. Vi tycker att uppriktighet är fundamentalt för tillit vilket är ansett vara grundläggande för att bli närstående i relationer och i mänskliga företag. Det finns också anledning till att se över hur denna ärlighets budskap framförs och i sin tur tas emot av den person som man talar med menar Warren (2006). ”Ärlighet vara alltid längst” säger ordspråket, men frågan jag ställer mig är om det verkligen är så enkelt?

1.1 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur god intern kommunikation ser ut i verksamheter inom socialt arbete i Göteborg, Norra Hisingen, och om informanterna är nöjda med hur denna kommunikation tillämpas. Även synen på ärlighet kommer att undersökas för att se om det finns en koppling mellan ärlighet och god intern kommunikation. Det jag också vill få ut av undersökningen är om teoretikerna och informanterna, med fokusering på arbetstagarna, upplever en gemensam syn på vad god intern kommunikation innefattar och om synen på ärlighet överensstämmer med varandra. Kort kommer jag också jämföra uppfattningen mellan arbetstagare och arbetsgivare.

1.2 Frågeställningar

- Vad är god intern kommunikation, vad är ärlighet och vilken betydelse har det, enligt teoretiker och informanter?
- Hur ser arbetstagare inom socialt arbete på god intern kommunikation inom deras verksamhet?
- Om och i så fall hur är ärlighet kopplat till god intern kommunikation?

1.3 Bakgrund

Forskning och studier på just området kommunikation är ännu inte tillräckligt utforskat idag. Det började uppmärksammas på 1800-talet men kom inte igång ordentligt förrän på 1940-talet. I en allt mer komplicerad och komplex värld blir det desto viktigare med information. Inte *mer* information utan snarare fler sätt att på bästa sätt *ge* och *ta emot* denna information. Information, det vill säga budskapet som ska framföras, ska helt enkelt inte bara framföras utan det ska framföras på ett så givande sätt som möjligt för alla parter. Det är detta som kallas kommunikation. I slutet av 1800-talet började man uppmärksamma detta genom att börja studera organisationer och organisationsuppbyggnad. Vikten av *hur* information meddelas började inte observeras och studeras förrän på 1940-talet och då genom den så kallade human-relations-skolan. Även skolan ”scientific-management” började med att stycka sönder olika arbetsmoment. Det var inte längre bara ”vad som ska sägas” som var av relevans utan även ”hur det ska sägas”. Dock studerades inte ”hur förstås meddelandet” riktigt än utan fokus låg på sändaren, det vill säga personen som sänder ut meddelandet till personen som ska ta emot meddelandet (Strid, 2009).

Human-relations-skolan upptäckte de sociala relationernas betydelse och scientific-management-skolan tog fram teorin att om bara budskapet är tillräckligt välformulerat så

förstås det på rätt sätt oberoende av vem mottagaren är. Human-relation-skolan presenterade också fenomenet ”feedback”, vilket innefattar att man tar hänsyn till individens olika möjligheter att motta information. Genom detta förändrades hela synen på människan och hela kommunikationsprocessen. Från att vara en passiv ordermottagare blev också individen en aktiv informationssökare. Genom detta började arbetsgruppens betydelse studeras på ett helt annat sätt än tidigare. Olika kommunikationsmodeller konstruerades, och fortsätter konstrueras än idag. Man hade på ett annat sätt satt in både individen och organisationen i ett sammanhang. Man började även ta hänsyn till organisationens omgivning (Strid, 2009).

2. Tidigare forskning

Det var mycket sparsamt med tidigare forskning kring just god intern kommunikation och uppfattningar kring begreppet ärlighet. Jag vill presentera en undersökning som jag ändå fann vara av relevans för denna studie.

2.1 Vikten av att möta varandras olika ”språk”

I en undersökning genomförd av fil. Dr, leg. psykolog och psykoterapeut Anders Enquist år 2007, så studerades sex utvecklingssamtal mellan klinikchef och klinikförstärare i offentlig öppenvård. Deltagarna skulle genomföra utvecklingssamtal som en naturlig del av sin verksamhet. Före samtalet fick de som instruktion att genomföra ett utvecklingssamtal med en egen personlig prägel. Deltagarna fick efter samtalen var för sig uttala sig om dels en kvantitativ nivå på samtalets kvalitet, dels en kvalitativ beskrivning av det samma. Vidare analyserades samtalen av Enquist (2007) och utifrån detta kom han fram till att tre av samtalen hade låg kvalitet och resterande tre hade hög kvalitet. Relationen mellan parterna och bekräftelse var ämnen som alla respondenter tog upp att de var tillfredsställda med respektive icke tillfredsställda med. Dessa ämnen ansåg respondenterna krävdes för att samtal ska bli bra. Som en röd tråd genom samtliga resultat noterades det att respondenterna nämnde att beroende på hur personlig prägel och relationsdefinition ser ut så blir ett samtal av hög respektive låg kvalitet. Detta kom att bli Enquists (2007) huvudresultat i hans undersökning. I de bästa samtalen bekräftade eller konfirmerade chefen sina anställda och i de sämsta samtalen diskonfirmerades de anställda.

Flera av cheferna som önskat sträva efter personlig kontakt med sina anställda upplevde sig vara besvikna över att de inte lyckats med att nå en sådan kontakt. Enquist (2007) ansåg att detta var på grund av att dessa chefer inte bemött sin anställd på ett sätt som

gav rum för att verkligen ”mötas”. Detta ansvar ligger på chefen som blir samtalsledaren under utvecklingssamtalen.

Ett exempel som Enquist (2007) tar upp är då en av de anställda börjat gråta och framfört till sin chef att hon trodde sig vara uppskattad men nu fått en annan syn på saken efter ett uttalande chefen gjorde. Det som chefen då gjort var att avbryta den anställdes talan och irriterat framfört att denne missuppfattat vad som sagts. Det som chefen skulle gjort, enligt Enquist (2007), var att låta sin anställda tala till punkt, invänta och lyssna för att sedan räckt över en näsduk. När den anställda sen tystnat så skulle chefen bekräftat sin anställdes känslor och förklara åter vad som önskats skulle ha uppfattats. Även ställa frågor kring det som den anställda upplevde sig höra och ta in av det som chefen sagt.

Enquist (2007) menar att anledningen till att resultatet på undersökningen av dessa nyligen nämnda samtal kom att bli som sådan var för att två olika världar möts och beroende på om man talar samma ”språk” eller inte så resulterar det till ett positivt eller negativt samtal för parterna. Vidare menar Enquist (2007) att alla som ägnar sig åt samtal i professionella sammanhang bör få möjlighet eller åläggas att på något sätt införskaffa sig kunskap i god kommunikation och samtalsmetodik samt hur de ska agera i förhållande till andra individer.

Om man stannar vid sitt eget ”språk” inger detta en trygghet beskriver Enquist (2007), men resulterar oftast i stagnation. Att kommunicera med en människa som man kontinuerligt inte umgås med innebär vissa risker. Risker som sådan är att man tvingas tillfälligt lämna det vana trygga utan garantier att nå dit igen. Samtal med nya människor kan ge ångest men likväl utveckling. Om samtalet inte upplevs som tillfredsställande kan reaktionerna hos parterna bli av vrede för att då yttra sig i anfall. En annan reaktion kan komma att bli undergivelse och ångest och då yttra sig genom att man önskar fly från situationen. Det är oftast bråkdelen av en sekund utifall vi kommer att bli arga eller rädda, beskriver Enquist (2007). Enquist (2007) sammanfattar att vid samtal där man är hotad men stark går man oftast till anfall, men då man är van vid att underkasta sig blir ångesten starkast. På så vis får man ingen god kommunikation eller når en god relation.

2.2 Två studentuppsatsers resultat

Jag har även gjort eftersökningar av olika studentuppsatser varav jag fann två stycken jag fann vara intressanta för min egen studie: ”*Sjätte våningen - om medarbetarnas syn på internkommunikation*” av Charlotta Hemert och Edith Rudström (2008) och ”*Internkommunikation – idag och imorgon*” av Voula Boura (2009).

Hemert och Rudström (2008) har studerat medarbetarnas syn på den interna kommunikationen på Göteborgs stads Utbildningsförvaltning. Studien bygger på samtalsintervjuer med tio personer i syfte att ta reda på hur UBF:s medarbetare får information och vad de tycker om kanalerna och så vidare. Studien visade att UBF:s internkommunikation når alla medarbetare inom förvaltningen där informationskanalerna i dagsläget fungerar mycket bra. Det som författarna kommer fram till är att medarbetarna upplever att de saknar samhörighet med organisationen därför efterlyser de utökad muntlig kommunikation samt att ledningen synliggörs mera.

Syftet med Bouras (2009) uppsats var att undersöka de anställdas syn den interna kommunikationen och hur den kunde förbättras på kulturhuset Blå Stället. Studiens resultat visar att de anställda upplever att kommunikationen fungerar mycket bra inom den egna verksamheten medan den fungerar sämre mellan verksamheterna. De intervjuade anger att de är medvetna om att kommunikation är en oerhört viktig del av Blå Stället men medger att det finns stora brister med den. Dock finns det en vilja att förbättra kommunikationen. Frågan de ställer sig är bara hur? I undersökningen har det också framkommit att personalen upplever en ”vi” och ”dem” känsla på Blå Stället. Åsikterna om den formella och informella kommunikationen har märkbart varit olika hos informanterna med dels de som tyckte att den informella kommunikationen måste rättas upp och sedan de som var inne på att den informella bör ses över. Kommunikationsvägarna beskrevs av Boura (2009) som fria där alla har kontakt med alla vilket har tolkats som positivt, i den bemärkelsen att det inte finns hinder i kommunikationsvägarna tack vare att Blå Stället är en platt organisation. Vad samtliga anställda efterlyser är att en extra tjänst tillsätts på Blå Stället som kan fungera som en kommunikatör och informationsansvarig mellan verksamheterna, med uppgift att ta hand om all information internt och sedan anpassa information utefter mottagaren vid tillfället och därefter föra ut denna information till verksamheterna.

3. Teoretiska perspektiv

3.1 Begreppet kommunikation

Ordet kommunikation härstammar från latinets *communicare*, vilket betyder ”ömsesidigt utbyte”. Det man delar i en kommunikationssituation är parternas respektive uppfattning av det man talar om (Engquist, 2007). Kommunikation som begrepp betyder att göra något tillsammans, göra någon annan delaktig i något, ha förbindelse med någon. I vardagsspråket används begreppet om en rad fenomen – från personliga samtal med en eller flera personer till

masskommunikation via globala nätverk. Att kommunicera är något vi alla kan och har ägnat oss åt från de tidigaste faserna i livet (Eide & Eide, 2006).

För att kommunicera behöver två eller flera människor vara involverade (Kaufmann & Kaufmann, 2010). Enligt Hartley (1999) måste allt en individ gör tillsammans med andra individer involvera kommunikation. I mellanmänsklig kommunikation är varje individ både sändare och mottagare menar Wood (1999). Robbins & Hunsaker (2009) beskriver också att kommunikationen mellan två människor sker genom en kommunikationsprocess, vilken består av sändare, meddelande och mottagare med feedback tillbaka till sändaren. Eide och Eide (2006) förklarar i enlighet med Robbins och Hunsaker (2009) att budskap är sällan helt entydigt och sker via en process. Den enkla modellen med en sändare, ett budskap och en mottagare måste utvidgas för att kunna fånga in mer av det kommunikativa samspelet. Förmedlingen sker genom olika kanaler, verbalt genom ord men också ickeverbalt på olika sätt. Tre huvudsakliga typer av mänsklig kommunikation vid personliga möten är kroppsspråk, röstkvalitet och val av ord.

Knapp och Hall (2002) menar att kommunikation omfattar både verbal och icke-verbal kommunikation. Verbal kommunikation består oftast av muntlig framställning. Verbal kommunikation fungerar inte ensam utan ackompanjeras av icke-verbala signaler som ger feedback och hjälper till med synkronisering av verbal och icke-verbal kommunikation. Icke-verbala signaler kan bland annat vara ansiktsuttryck, blickar, mimik, kroppsspråk, gester, kroppsliga rörelser, positioner och tonläge, men också klädsel och attityder. Mimiken är viktig då den upplyser om individens känslor. I arbetslivet är den emotionella kommunikationen betydande eftersom arbetstagarna påverkas av chefens attityder när det gäller exempelvis prestation och det generella arbetsklimatet.

Johansson och Malmsten (2009) tar upp tio enkla och grundläggande kommunikationsstrategier som ger en bred vidd att förhålla sig till:

1. Att lyssna
2. Att observera och tolka verbala och ickeverbala signaler
3. Att skapa goda och jämlika relationer
4. Att möta andras behov och önskemål på ett bra sätt
5. Att stärka motpartens resurser och möjligheter
6. Att strukturera ett samtal eller en behandlingsplan
7. Att förmedla information på ett klart och förståeligt sätt
8. Att skapa alternativa perspektiv och öppna för nya handlingsalternativ

9. Att vara öppen för svåra känslor och existentiella frågor
10. Att samarbeta för att finna bra lösningar

Vi upplever kommunikation som en aktivitet. Den är någonting vi gör, skapar och arbetar med när vi tar emot den från andra. Kommunikation handlar inte bara om tal utan om att tala och lyssna. När vi talar till någon är vi lika aktivt engagerade i att försöka förstå vad den andre säger som att själv tala. I vardagslivet upptäcker vi att kommunikation är något som skapar förbindelser. Förbindelserna skapas mellan en person och annan, eller mellan två grupper av människor. Ibland är förbindelsen omedelbar, som när vi talar öga mot öga. Talet länkar oss samman med varandra. Att kunna tala med någon betyder inte automatiskt att vi kan överföra det vi vill säga. Efter att ha skapat förbindelsen måste vi lära oss att efter bästa förmåga använda den (Dimbleby & Burton, 2010).

3.2 Kommunikation inom organisation

Det finns otaliga definitioner på vad en organisation är. För de flesta brukar det vara att en organisation består av människor, att den är strukturerad samt ämnad för att uppnå bestämda mål beskriver Strid (2009). I enlighet med Strid (2009) beskriver också Dimbleby och Burton (2010) att organisationer skapas för ett syfte och gemensamt mål. Organisationer har strukturerade interna relationer, de sätter upp delmål inför själva huvudmålet, de fördelar arbetsuppgifterna, de samordnar de separata delarna, de förvaltar resurser och de kommunicerar inom sig och med omgivningen (Dimbleby & Burton, 2010).

Medlemskap i grupper hjälper oss alla att utveckla våra individuella karaktärsdrag, men också vår relation till andra individer i samhället. Att vara medlem i många grupper är nödvändigt för att utvecklas som en person som kan relatera till och kommunicera med andra människor. Ett organiserat arbetslags funktioner ska kunna resultera i olika mål som organisationen har. Förutom dessa funktioner uppfyller en organiserad grupp andra funktioner för sina medlemmar, som att utveckla relationer, utveckla självbild, och personlig identitet samt möjliggöra eller förhindra ett uppfyllande av människors slumrande talanger (Dimbleby & Burton, 2010).

Kommunikation blir ett viktigt samarbets- och interaktionsverktyg i en arbetsgrupp. Begreppet i sig innefattar som tidigare nämnts bland annat att man handlar i samspel med andra. Genom en öppen kommunikation där man aktivt lyssnar in varandra och för en dialog med och inte till sin motpart inger en möjlighet till att missförstånd kan förklaras. Med ett gemensamt språk inom verksamheten och främst inom arbetsgruppen så blir ingen av personerna ifråga lidande för att var person är den andra olik. Gruppen ska jobba efter att nå

samma mål och för att nå dit så krävs det en lyhördhet och att förklaringar uppges konstant (Enquist, 2007).

Kaufmann och Kaufmann (2010) framhäver att god kommunikation ökar samarbetet och förstärker det sociala samspelet på en arbetsplats.

3.3 God intern kommunikation

Med intern kommunikation menas den kommunikation som används av individer eller delar som ingår i organisationen, det vill säga en så kallad sluten enhet. Som intern kommunikation räknar vi all typ av budskapsförmedling mellan individer i en organisation. Budskapet kan vara både muntligt som exempelvis ordergivning eller skriftligt såsom diverse informationsdokument (Strid, 2009).

Begreppets syfte hjälper till att förklara vad människor vill åstadkomma med kommunikationen. Inte minst i arbetslivet är det bra att vara klar över sina syften när man kommunicerar. Syften förhåller sig till behov som så, att de är vad vi vill åstadkomma med kommunikationen för att tillfredsställa våra behov. Vi är inte alltid medvetna om våra syften. Genom att undersöka hur någon använder ord, gester och tonfall kan vi förstå. När vi kommunicerar öga mot öga är det ofta det ickeverbala kommunikationsformerna som avslöjar våra omedvetna syften och behov. På liknande sätt kan kommunikationens resultat vara avsiktliga eller oavsiktliga. Om vi sårar eller förargar människor med det vi säger eller gör, kanske det inte var vår avsikt. En uggle som hoar utanför ett fönster avser inte att berätta för mig att den är där och att det är natt. Det är inte det som är syftet. För att kommunikation ska ha ett syfte, måste den (medvetet eller omedvetet) vara riktad från en person till en annan. De som producerar en tidning avser att kommunicera med sina läsare (Dimbleby & Burton, 2010).

Strid (2009) beskriver att god intern kommunikation behövs för att ge struktur, information, förstärkning, förändring, normer, deltagande, engagemang, kontakt med yttvärlden samt stöd. Intern kommunikation är mycket viktig för en organisations uppbyggnad. Det är omöjligt att tänka sig en organisation utan kommunikation då en sådan skulle snabbt förvittra menar Strid (2009). Koordinering, styrning och ledning skulle vara omöjligt. När den interna kommunikationen fungerar bra kan den lyfta verksamheten, men om kommunikationen inte fungerar bra eller inte fungerar alls kan verksamhetens mål och dess medlemmar till slut komma att misslyckas och skapa kaos. Enligt Lind och Skäravad (1997) är god intern kommunikation viktigt för att samtliga organisationsmedlemmar ska acceptera organisationens mål och visioner för att få dessa till handling. Undersökningar visar

att framgångsrika företag satsar mer resurser än andra på internkommunikation och att den spelar en strategiskt viktig roll. En fungerande intern kommunikation är viktigt för att hålla samman organisationen, motiverar och skapar samhörighet. Strid (2009) beskriver att många företag använder intern kommunikation för att arbeta ut ett för organisationen gemensamt ansikte utåt mot omvärlden.

Den interna kommunikationen i en organisation har flera viktiga funktioner och Enquist (2007) tar upp fyra övergripande metoder för att nå god intern kommunikation:

1. Sprida mål, nyheter, uppgifter och regler för organisationens verksamhet.
2. Koordinera den aktivitet som organisationen har.
3. Förse de ansvariga med feedback om tillståndet i organisationen samt se hur den nedåtriktade kommunikationen tar emot av de anställda.
4. Socialisera in medarbetarna i organisationskulturen.

Även Strid (2009) menar att god intern kommunikation ska bland annat ge medarbetarna en överblick över organisationen, skapa en enighet om målsättningen, ge bättre beslutsunderlag samt skapa motivation och en känsla av samhörighet. Dessutom ska den interna kommunikationen underlätta samarbete mellan medarbetare, motverka ryktesspridning och minska personalomsättningen. God kommunikation bidrar inte sällan till ökad trygghet, självutveckling och reducerad stress. Kaufman och Kaufman (2010) håller med Strid (2009) och beskriver att god kommunikation bidrar till att öka nivån i motivationen hos arbetstagaren, vilket sker via exempelvis klargörande uppgifter och trygg informell kommunikation med arbetskollegor.

För att behålla en god kommunikation så gäller det att sträva mot att inte ”stänga några dörrar” eller ”låsa sig” för andra gruppmedlemmars åsikter eller tankar. God kommunikation innefattar också att man kan uppvisa tålamod och att man har en förmåga till att förhandla och kompromissa (Lennér Axelson & Thylefors, 1996, 230-233, 235-236).

Enquist (2007) beskriver att vad människor vill med sin kommunikation är att få kontroll över en situation, samtal ska bidra till personlig utveckling och för att man vill bli bekräftad. Okontroll ger osäkerhet och ångest menar Enquist (2007). Människor försöker under samtalet komma underfund med vad som gäller för kommunikationen och samvaron, vad man får säga, om man har något hot att invänta, hur styrkeförhållandena är etcetera. Många människor definierar trygghet som ”att veta”.

3.4 Ärlighet

Enligt Larsen och Buss (2008, 78-79, 81-82, 85, 88-89, 116-118, 121-124) så värderar vi uppriktighet i tal och vi vill att ord reflekterar det som finns i talarens hjärta och sinne. Vi tycker också att uppriktighet är fundamentalt för tillit vilket är ansett vara grundläggande för att bli närstående i relationer och i mänskliga företag. Larsen och Buss (2008) fortsätter med att framföra att vi glorifierar de som talar ärligt och för en rak kommunikation. Vi söker ledare som är sanningsenliga, ärliga talare och som vi finner tillit för. Liknande tar även Eriksson (2009) upp och framför också att ärlighet är en egenskap som man önskar se från vänner, anställda, ledare, partner med flera. Tillit och förtroende är en viktig komponent för en smidig funktionell kommunikation förklarar Markovits (2006). Vi vill inte ha lögnare och bedragare i vårt samhälle och därmed är det lätt att förstå att vi värderar ärlighet.

Uppriktighet är oftast använd som en term av beröm. Ouppriktighet däremot är en term använd för att kritisera. Den som talar ouppriktigt riskerar inte bara att kritiseras utan också att få sin trovärdighet minskad. Att tala uppriktigt är att yttra ord som man själv anser och kommer från hjärta och sinne. Mitt uppriktiga påstående om att det exempelvis regnar kommer från att jag faktiskt tror att det regnar. Automatiskt tror vi att det också regnar om talaren upplevs verkligen tro att det regnar själv. Ett av de mest framträdande dragen av allmän kommunikation är att vi avser att informera varandra om det som vi tänker och känner om världen. Eriksson (2009) tar upp att ett uppriktigt talande inte har behovet av att visa sig vara uppriktigt, men ett ouppriktigt talande har behovet av att verkligen vilseleda lyssnaren. Däremot kan en person tala falskt men tro att den talar sanning och det är dock inte att vara oärlig anser Markovits (2006).

Rosenberg (2007) anser att ärlighet innebär att personen i fråga har en stark benägenhet i att, utifrån sig själv, tala sanning. Rosenberg (2007) tar även upp vikten av uppriktighet inom definitionen av ärlighet. Det vill säga att man faktiskt menar det man framför och att man då själv tror på det. Då vi samtalar är det nödvändigt att vi är medvetna om den speciella slags ärlighet vi vill ha och att vi använder oss av ett konkret språk när vi ber om detta. Den ärlighet vi önskar oss åter när vi själva varit ärliga är den andres känslor, tankar och anledning till dessa, samt vad personen kommer göra rent praktiskt. Ärlighet är viktigt för att nå god kommunikation menar Rosenberg (2007). Eriksson (2009) tar även upp att definitionen av ärlighet och handlande kan också bero på vilken situation eller uppgift det som det är frågan om vid just ett specifikt tillfälle.

Immanuel Kant definierar lögn såsom rätt och slätt en avsiktlig osann uppgift till en annan person. Kant menar också att en lögn har som intention att vilseleda motparten. Sannfärdighet är en plikt som inga omständigheter kan upphäva (Bok, 1979). Men det finns olika varianter av lögner menar Bok (1979). Nödlögner exempelvis befinner sig i lögnspektrumet och utgör de vanligaste och mest banala form som falskhet kan anta. Det faktum att de är så vanliga tillhandahåller deras skyddande förklädning och deras banalitet gör att de är onödiga att fördöma jämfört med hotfulla lögner anser Bok (1979). En nödlögn är oftast en lögn som inte är avsedd att skada någon och av föga moralisk vikt. Nödlögner kan presenteras i ett försök att smickra, att ge dystra förhållanden en munter tolkning eller att visa tacksamhet för icke önskvärda gåvor. I många ögon gör sådana nödlögner ingen skada utan de tillhandahåller behövligt stöd och uppmuntran och bidrar till att skingra dysterhet och tristess. De bevarar jämvikten och ofta människovänligheten i umgängesförhållanden och godtas vanligen så som ursäktliga - så länge de inte brukas till övermått. Vissa anser också att nödlögner är nödvändiga vid vissa tillfällen (Bok, 1979).

Den moraliska frågan om man ljugar eller inte är inte avgjord genom att konstatera sanningen eller falskheten i det man säger. För att avgöra den frågan måste vi veta om vederbörande avser sitt uttalande att vilseleda. Alla möjliga företeelser och ord kan vilseleda oss, men bara en bråkdel av dem är avsedda att göra det. Ofta vet vi när vi avser att vara hederliga eller ohederliga. Vilket än sanningens och lögnens väsen är, och vilka källorna till misstagen i vårt liv än må vara, är en sådan källa förvisso den handlande människan, som tar emot och ger ifrån sig upplysningar, som avsiktligt förvanskar, undanhåller, ibland till och med förvränger dem. Vi måste därför välja ut det som görs i avsikt att vilseleda (Bok, 1979). Om jag underlåter mig själv att inte tala sanning eller dölja saker så närmar jag mig i så fall att ljuga (Eidie & Eide, 2007).

En person kan ses som oärlig eller falsk då det är en som avsiktligt opålitlig eller illojal. När vi företar oss att lura andra avsiktligt förmedlar vi budskap för att vilseleda dem och få dem att tro vad vi själva inte tror. Bok (1979) definierar lögn som varje medvetet bedrägligt budskap som är framfört. Bok (1979) menar sig ändå vara öppen kring att definiera lögn snävare eller vidare, så länge man bevarar förmånsrätten att moraliskt bedöma de avsiktligt vilseledande uppgifterna. Det råder obalans ända från början i värderingen av sanningssägande och lögn. Att ljuga kräver en orsak medan att säga sanningen inte gör det (Bok, 1979).

En lögnens oskadlighet är erkänt omtvistlig. Det lögnaren uppfattar som oskadligt eller till och med välgörande behöver inte vara det i den lurades ögon. Gränserna är därmed svåra

att dra. Den totala skadan av ett stort antal obetydligt skadliga fall kan därför tillslut bli synnerligen ovälkommen för både lögnarna, de lurade och mera allmänt för hederligheten och tilliten (Bok, 1979).

Om de lurade upptäcker att personen ljugit kan dennes trovärdighet och respekten för dennes ord lida skada. Personen löper risk för att i framtiden komma att bli mindre betrodd. En lögn kan också skada den lurade personen i dennes liv. Den för personen vilse och trots att bara en enda person blir lurad kan många andra tillfogas skada som följd. Något ädelt motiv som exempelvis att det skulle vara fråga om något hot till livet kan däremot ursäktas en lögn anser Bok (1979).

Det finns också sätt att vara ”för” ärlig på. Vissa saker kan man säga och vissa saker bör man inte säga menar Warren (2006). Warren (2006) tar upp vikten av gott uppförande som en viktig del vid då man utför uttalanden då det signalerar en form av respekt. Ärlighet och även att tala sanningsenligt kan ibland skada mer än göra nytta. Oärlighet kan därmed ibland vara att föredra om samtalsämnet i fråga upplevs vara känsligt. Man får försöka censurera det budskap som man vill framföra så att man risken att kränkningar eller förolämpningar uppstår. Uppstår detta kan detta komma att förstöra möjligheten att föra fram det verkliga budskapet och meningen bakom kan därmed gå förlorad. Warren (2006) talar då om så kallade *word warriors* som i sin tur trycker på att man ska ha en form av moral i åtanke vid sina yttranden samt den etiken bakom sin ärlighet.

4. Metod

4.1 Val av metod

Vid utförandet av denna studie har jag valt att använda en kvalitativ metod vilket betyder att jag använder mig av kvalitativ data. Detta innefattar exempelvis intervjuer, observationer, litteratur, artiklar med mera. Genom en kvalitativ metod skapas ett empiriskt material utifrån interaktion och sociala samspel som därefter tolkas av undersökaren. Kvalitativ information ses oftast som användbar vid studier där det behövs djupare och mer detaljerad förklaring. Den kan därmed fungera väl som ”tilläggsinformation” (Watt Boolsen, 2007; Svenning, 2003). Jag har använt mig av metodavsnittet i min tidigare uppsats när jag skrev detta kapitel (Brinkåker, 2010).

I de flesta fall anses intervjuer vara det främsta verktyget bland de olika teknikerna inom kvalitativ metod. Därav beslutade jag mig för att utföra just intervjuer då jag ansåg att detta lämpade sig allra bäst inför min studie. En intervju går ut på att fråga varje informant om

vissa teman eller ämnen utan ett strukturerat formulär som till exempel enkäter. Fördelar med just intervjuer var att jag fick möjlighet till att ställa följdfrågor som blev intressanta då svaren utlästes och då kunde jag gå djupare i de svar som mina informanter gav mig på mina grundfrågor. Jag fick även möjlighet att utläsa om svaren var någorlunda lika eller helt olika då jag önskade se vad skillnaderna och likheterna mellan informanternas individuella svar kunde vara (Watt Boolsen, 2007; Widerberg, 2002). En annan fördel med att använda sig av en kvalitativ metod är att informanten själv kan förmedla om sina känslor, emotioner, behov, åsikter, privata erfarenheter, rädslor, fantasier, hur personen relaterar till andra och hur andra relaterar till personen samt olika mål (Dalén, 2008; Kvale, 1997, 45-48).

Eventuella nackdelar med att jag använde mig av kvalitativ metod var att allt material tog längre tid att samla in jämfört med vad exempelvis en enkätundersökning skulle ha gjort. Även kodning och tolkning av all data tog lång tid att utföra. Andra nackdelar var exempelvis att intervjupersonerna kunde själva välja hur de ville uppfattas eller vad de ansåg och därmed svara på frågorna så som de trodde jag önskade att de skulle svara (Svenning, 2003; Watt Boolsen, 2007).

Vid intervjuer kan det vara lätt hänt att man mister balansen mellan närhet och distans till informanten. En viss emotion kan uppstå hos intervjuaren som utgör en möjlighet att även informanten upplever. Det är också viktigt att intervjuaren är medveten om sin roll och studiens mål så att ledande frågor för att nå fram till önskade svar helt utesluts. Viktigt är också att intervjuaren skiljer på frågor som är av relevans för studien och frågor som intervjuaren ställer av nyfikenhet (Kvale, 1997, 45-48; Widerberg, 2002).

4.2 Förförståelse

Min förförståelse för denna undersökning var att jag själv har arbetat på en arbetsplats inom den sociala sektorn där undanhållen information och ändringar i primära informationen gjorts från både arbetsgivare och andra arbetstagare. Jag har själv inte konkret varit med om att en chef skulle ha ljugit för mig, men jag har erfarenheten av att chefen sagt en sak till mig och en annan sak till en kollega. Detta slutade inte väl då informationen till kollegan visade sig vara felaktig och en obalans uppkom på arbetsplatsen.

I och med detta gjorde jag ett förprojekt innan jag påbörjar min studie. I detta förprojekt så utforskade jag mina förkunskaper kring det område jag valt att skriva min uppsats om och vilka föreställningar jag har med mig in i undersökningen. Det är väldigt bra att göra detta då man blir mer medveten om sin egen förförståelse inom området och på så vis kan nyttja denna förförståelse på ett givande sätt (Widerberg, 2002). Jag har inte konkret

utfört detta för att kunna ha med det i min uppsats, men jag önskar ändå framföra hur min förförståelse kommit till.

4.3 Avgränsning

Denna studie omfattar tio personer inom sektorn för socialt arbete i Göteborg på Norra Hisingen. Jag intervjuade personal från tre olika verksamheter. Dessa är anonyma då informanterna ansåg att informationen de gav ut var så personligt och kändes ibland otryggt att framföra i och med det handlade om deras chefer. Cheferna som informanter var svåra att få till att intervjuas, men dem som jag inte intervjuade framförde inte varför dem avvikit. Det har inte tagits någon aktning till vare sig informanternas ålder, kön, vidare utbildning eller hur länge de har jobbat inom socialt arbete.

4.4 Litteratur och informationssökning

Generell information och litteratur om socialt arbete fann jag från min tidigare uppsats och likaså litteratur om kvalitativ metod vid undersökningar. Till resterande delar i denna uppsats krävdes samtal med min handlare för att få fram vad jag exakt sökte efter. Främst fann jag litteratur och information genom referenssökande samt sökande bland diverse uppsatser genom olika universitets hemsidor. Olika relevanta vetenskapliga artiklar försåg handledaren mig med.

4.5 Urval

I en kvalitativ undersökning är det främst urvalsundersökningar som utförs med anledning till att en kvalitativ undersökning oftast är resurskrävande (Svenning, 2003). I mitt fall tog det längre tid att ens finna informanter som var villiga att ställa upp på att intervjuas så de informanter som tackade ja var de som jag också fick ta. Det gick relativt snabbt att få tag på arbetstagare för studien än vad det tog att finna arbetsgivare. Många arbetsgivare tackade först ja till att intervjuas men då de fick ytterligare detaljer om studien så tackade en person nej och två andra personer hörde inte av sig när jag försökte nå de åter.

Jag har valt att fokusera på endast verksamheter i Göteborg på Norra Hisingen. Detta för att få ut så mycket material och information från ett och samma område. Då blir datan ännu mer likvärdig gentemot verkligheten (Widerberg, 2002).

Detta sätt att utföra ett urval på kallas för selektivt urval av studieobjekt och är just det som nyttjas vid kvalitativa undersökningar. Det är meningen att urvalet ska framstå som en miniatyrkopia (Svenning, 2003; Watt Boolsen, 2007) och i mitt fall, en miniatyrkopia av sektorn socialt arbete i Göteborg på Norra Hisingen.

4.6 Intervjuguide

Min intervjuguide och frågorna togs fram och formades i samråd med min handledare och delades in i två basala block: *god intern kommunikation* samt *ärlighet*. Därefter sammanställde jag olika teman som jag har rangordnat i kapitel fem i denna uppsats för att det ska vara lättare för läsaren att hitta svar på vissa av frågorna, om läsaren bara skulle vara intresserad av en viss frågeställning.

Jag använde mig av min intervjuguide vid intervjuerna och ställde följdfrågor beroende på informantens svar och val av ord och begrepp i dennes beskrivning. Använde sig informanterna av vissa ordval så bad jag de definiera dessa för mig så jag skulle kunna veta vad de menade så precist som möjligt. Jag förberedde mig också på att vissa personer kanske skulle vara mer pratsamma och då ge ett mer utförligt svar, medan andra kanske skulle vara korta och konkreta och i så fall hade jag fått ställa fler följdfrågor för att nå en fördjupning.

4.7 Genomförandet och analysförfarandet

Redan då jag började på Kommunikatörsprogrammet hade jag bestämt mig för att skriva om just god kommunikation. Detta presenterade jag för min handledare som hjälpte mig finna en nisch mot intern kommunikation. Intresset för om just ärlighet ingår i god intern kommunikation togs också fram i samband med att jag presenterade min uppsatsidé för handledaren.

I samråd med min handledare gjorde jag min intervjuguide, men jag följde både Widerbergs (2002) och Daléns (2008) råd om att först skriva ner punkter på det jag ville ta upp på intervjutillfällena. En blandning av de basala frågorna som min handledare och jag tog fram tillsammans med de andra jag själv tog fram utgick jag sedan ifrån under intervjutillfällena. Jag visste att jag både skulle vilja och behöva ställa följdfrågor så jag ville ha möjlighet till detta genom att ha få basala intervjufrågor. I och med detta fick jag en möjlighet att eventuellt upptäcka andra aspekter i intervjuerna (Widerberg, 2002; Dalén, 2008).

Vid varje intervjutillfälle antecknade jag vad som sades då anteckningar dels är, för mig, ett perfekt hjälpmedel och dels är det väldigt viktigt att kontinuerligt utföra i en kvalitativ metod då de är avsedda att fånga analysfunderingar och eventuella kommentarer. Oftast tror man att man minns mer av detaljerna i en intervju än vad man i verkligheten gör och jag ville ha med så mycket som möjligt utan att det blev en massa citat. För mig var det viktigt att se till så att citat inte förekommer alls i den färdiga uppsatsen då en arbetstagare inte ska kunna räkna ut att det är en viss arbetsgivare som svarat på en fråga (Svenning, 2003;

Dalén, 2008). Jag berättade inte för informanterna om vilka som jag skulle intervjua eller hade intervjuat. Allt för att behålla anonymiteten hos var informant.

Informanten och jag satt alltid ensamma och när jag inledde varje intervju så informerade jag informanten om dennes rättigheter (se 4.10 Forskningsetik), men jag talade också om undersökningens syfte. För mig var det viktigt att de förstod hur viktigt deras deltagande var för att jag skulle få ett så verklighetsbaserat resultat som möjligt (Kvale, 1997, 77-80, 84; Watt Boolsen, 2007).

Informanterna blev i slutändan tio stycken och dessa tio intervjuer varierade mellan en timma och 1,5 timma då vissa av informanterna svarade bara kort på frågorna medan andra fördjupade sig nästan självmant i sina svar. Jag tänkte först använda mig av en ljudupptagning då detta bland annat kan förhindra omedvetna tolkningar av det informanterna besvarat samt bättra på minnet från intervjuerna (Dalén, 2008; Svenning, 2003). Dock summerade jag kontinuerligt det som min informant hade svarat på mina frågor för att verkligen veta att jag förstått dennes svar och meningen med svaret korrekt. Därför valde jag att inte använda mig av någon ljudupptagning. Dessutom önskade många av informanterna att slippa bli inspelade då de kände sig osäkra och otrygga med att uttrycka sina åsikter kring arbetsplatsen och chefen, ifall ”fel” person skulle råka lyssna på bandupptagningen.

Jag gjorde en provintervju som Dalén (2008) föreslår att man som intervjuare bör göra. Den blev ganska bra men gav mig fler tankar att fundera på kring vad som mer kan frågas efter under intervjuerna därefter.

Med en kvalitativ analys kan man antingen analysera varje fall för sig eller analysera flera fall i ett sammanhang som sedan ordnas under ett visst ämne beskriver (Watt Boolsen, 2007). När jag skulle analysera mitt material så ansåg jag att en mer ämnesbaserat variant vore passande och då samla ihop alla informanters svar under sammanfattade frågeställningar (se kapitel sex). Skulle någon eller några informanter skilja sig från de andra informanterna så förtydligar jag detta genom att ta upp det individuellt i kapitel fem men också i kapitel sex - slutdiskussionen. Det vill säga att jag preciserar och förtydligar just detta svar mer tydligt i texten. Så för att på ett så enkelt och konkret vis som möjligt besvara frågeställningarna i min uppsats har jag samlat alla informanters svar under respektive frågeställning. Detta för att läsaren ska få en helhetsbild av informanterna, vilket är av betydelse vid en kvalitativ analys (Watt Boolsen, 2007).

4.8 Validitet och reliabilitet

Vad ett test mäter, det vill säga vad testet ska mäta, samt *hur* vi mäter det som önskas mätas är det som kallas validitet. Validitet innefattar även att man verkligen har undersökt det man skulle undersöka och ingenting annat. Genom validiteten i denna studie så kan det informanterna sagt enkel återkopplas till frågeställningarna (Larsen & Buss, 2008, 42-43, 52-53).

En ökning av denna studies validitet var att intervjufrågorna och begreppen utformades och förklarades så att informanterna med lätthet skulle kunna förstå vad det var som jag frågade efter. Detta skulle främst minimera missuppfattningsrisken hos informanterna. Det var även viktigt att frågorna ställdes på ett sätt som inte kunde påverka informanternas svar.

Reliabilitet innefattar att de mätningar som utförts är korrekt gjorda, det vill säga tillförlitlighet. Urvalet av informanter måste exempelvis vara representativa så att inte några tillfälligheter kunde påverka resultatet. Svaren på frågorna ska inte påverkas av variationer som tid, plats eller intervjuaren utan de ska vara stabila. Undersökningen får en hög reliabilitet genom att flera undersökare använder sig av samma undersökningsmetod och kommer fram till samma resultat (Larsen & Buss, 2008, 38-42; Svenning, 2003).

Reliabilitet syftar också på hur mycket det mått man har överensstämmer med den fakta och det material man har. Om samma sak mäts fler gånger med samma informanter och svaren blir olika så anses värdena vara dåliga. Det vill säga är en låg reliabilitet (Larsen & Buss, 2008, 38-42).

Diverse faktorer som kunde komma att påverka reliabiliteten kunde till exempel vara: mätningens metod där intervjufrågorna kan vara otydliga, jag som utförde mätningen då jag kanske var otydlig med mina instruktioner, syftet, intervjuans personens rättigheter med mera. Även miljön där mätningen skedde, då till exempel ljud eller plats inte var passande kan påverka reliabiliteten. Det var väldigt viktigt att informanterna fick ta sin egen tid och sitt eget utrymme vid intervjutillfället (Larsen & Buss, 2008, 44-45, 52-53).

4.9 Generaliserbarhet

Både hög validitet och hög reliabilitet krävs för att få fram så tillförlitliga svar som möjligt i ett studieresultat. Om både validiteten och reliabiliteten blir bra vid en mätning men inte kan generaliseras till många fall så kommer detta ses som ett icke funktionsdugligt resultat. I en kvalitativ forskning är det små och icke slumpmässiga urval som äger rum och därför går det inte att generalisera resultaten (Larsen & Buss, 2008, 44, 52-53; Svenning, 2003).

4.10 Forskningsetik

Då forskning sker och det oftast förekommer informanter eller respondenter till undersökningen så har det framställts specifika forskningskrav som varje forskare måste följa. Dessa forskningsetiska punkter tar bland annat upp att samhällets medborgare har rätt till skydd mot otillbörlig insyn och de får inte utsättas för varken psykisk eller fysisk skada, förödmjukelse samt kränkning. Dessa krav ska vara en självklar utgångspunkt för forskningsetiska överväganden.

Vetenskapsrådet har tagit fram etiska riktlinjer som forskare ska uppfylla vid undersökningar med människor. Vetenskapsrådet utgår från etikprövningslagen vilken menar att forskningsetiken i Sverige ska skydda människor som är föremål för forskning. Både fysiskt och psykiskt samt integritetsmässigt. Forskaren ska framföra en redogörelse för det övergripande syftet med sitt forskningsprojekt och dess specifika mål för respondenten, men också ge ett sammandrag av egna och annan forskning och tidigare resultat inom forskningsområdet. Genom denna översikt ska det aktuella projektets relevans tydliggöras och även nyckelreferenser ska anges. Vidare ska forskaren göra en sammanfattning av projektets uppläggning och då även framföra urvalet av forskningspersoner, procedur, metod med mera. Det ska klart framgå hur metod, urval och procedur kan ge svar på de specifika frågeställningar som forskaren utgår från i sin undersökning. Forskaren ska också ge respondenten en kortfattad redogörelse för undersökningens betydelse för forskningsområdet. Respondenterna ska också bli medvetna om de etiska problem som forskaren kan se redan i början av undersökningen. Respondenten deltar frivilligt och kan också avbryta sin medverkan när som helst. Är respondenten under 15 år måste denne ha föräldrarnas samtycke till undersökningen. Respondenten har också rätt till anonymitet och allt insamlat material som gäller respondenten får enbart användas i forskningssyfte.

Jag har sett till att följa dessa forskningsetiska krav genom att informera alla, som jag förfrågat om de skulle kunna tänka sig att ställa upp på en intervju, om deras rättigheter och mina skyldigheter. Detta gjorde jag först innan via förfrågan per e-post och telefon samt under intervjutillfällena. På så vis garanterade jag att informationskravet och samtyckeskravet uppfylldes.

I och med var informant ska kunna vara anonym har jag använt mig av fiktiva namn på informanterna i både resultat- och slutdiskussionsdelarna i denna uppsats där informanternas svar på mina intervjufrågor besvarats och analyserats.

4.11 Metodkritik

Inför denna studie förekom en viss förförståelse, som jag beskrev under stycket 4.2 Förförståelse. Att ha en förförståelse formar personens sätt att se på verkligheten. Våra sinnesuttryck innehåller tolkningar och mycket av det vi förnimmer och upplever uppfattas som självklart. En medvetenhet om sin egen förförståelse är viktig att beakta och att intervjuaren till exempel försöker få grepp om vad informanten menar (Svenning, 2003). Därav kan min förförståelse för just intern kommunikation och ärlighet på en arbetsplats för socialarbetare innebära både för- och nackdelar för min undersökning. En fördel var att jag redan var insatt inom detta område och ämne, vilket gjorde det lättare för mig att forma studiens frågeställningar samt lättare att utforma undersökningen. En nackdel kunde vara att jag sökte just de svar som gav mig rätt i mina hypoteser och egna erfarenheter. Detta har jag försökt att vara ytterst noggrann med att undvika, bland annat genom upprepade frågor fast med olika meningsuppbyggnad och ordval. Jag sammanfattade även vad informanten sagt efter en stund under intervjun för att försäkra mig om att jag uppfattat informanten korrekt.

5. Resultat och analys

I detta kapitel presenterar jag mitt resultat från mina intervjuer med mina tio informanter. Jag har valt att ”bena upp” svaren jag fått i olika teman som nu i detta kapitel kommer presenteras i rubrikform. Jag har valt att endast ta upp och analysera de delar av intervjuerna som jag funnit vara av intresse för min uppsats syfte och frågeställningar.

Jag intervjuade fyra män och sex kvinnor: tre manliga arbetstagare och fem kvinnliga arbetstagare samt två kvinnliga arbetsgivare och en manlig arbetsgivare. Arbetstagarna var mellan 21 år och 58 år gamla och hade jobbat olika länge inom socialt arbete. Den som jobbat kortast har jobbat i lite mer än sex månader medan den som jobbat längst har jobbat i drygt 30 år.

Arbetsgivarna var mellan 32 år och 42 år och alla tre har jobbat nio år som just chefer inom socialt arbete. Alla tre har studerat på universitet eller högskola inför chefsrollen. Som jag tidigare framfört så har jag valt fiktiva namn till mina informanter. Arbetstagarna är de informanter som presenteras först i detta kapitel och som jag valt att analysera då de är de primära studieobjekten. Jag har valt att inte analysera chefernas svar utan jag anser att det räcker med att presentera deras uttalanden.

För att åter påminna om syftet med denna undersökning så handlar den om hur god intern kommunikation ser ut i verksamheter inom socialt arbete i Göteborg och om

informerarna är nöjda med hur denna kommunikation tillämpas. Även informanternas syn på att vara ärlig har undersökts för att se om ärlighet har någon koppling till god intern kommunikation på arbetsplatsen.

Genom undersökningen ville jag också ta fram om teoretikerna och informanterna, främst arbetstagarna, upplever en gemensam syn på vad god intern kommunikation innefattar och om deras syn på ärlighet överensstämmer med varandra. Anledningen till att jag har valt arbetstagarna som primärgrupp är för att arbetstagarna är i dem flesta fall inom socialt arbete en grupp jämlika kollegor som ständigt måste diskutera och samarbeta med varandra när dem jobbar med olika klienter och patienter. Det är främst arbetstagarna inom socialt arbete som utför det sociala arbetet med klienterna och patienterna. Därav var det intressant hur den interna kommunikationen såg ut för dessa arbetstagare (respondenter) utifrån deras synvinkel. Ännu en anledning till att jag valde arbetstagarna som primärgrupp för min undersökning var för att ta reda på hur arbetstagarna ser på ärlighet och hur de ser på sina chefer utefter deras definition av ärlighet och ärligt handlande. Exempelvis om arbetstagarna tycker att det är okej att deras chef utför ett oärligt handlande för att åstadkomma effektivitet för verksamheten eller om det är mer eftersträvande att ha en chef som handlar och talar i ärlig mening konstant – vad det än handlar om. Genom detta blir arbetstagarnas uppfattning om god intern kommunikation och ärlighet mest intressant för mig, men även om uppfattningen mellan arbetstagare och arbetsgivare är lika varandra har också undersökts.

5.1 Vad innebär begreppet kommunikation och vad innebär god intern kommunikation, för dig?

Lennart

För Lennart innebär kommunikation att man försöker förmedla något. Han tar även upp sändare och mottagare som viktiga delar som både ger och får information. Informationen är aldrig något absolut utan något subjektivt. Kommunikation är en ständigt pågående process.

God intern kommunikation föreställer sig Lennart som samstämmighet i tid och kan bara uppnås genom ett frågande förhållningssätt till varandra. En god intern kommunikation kan också ha med en god relation att göra tillägger Lennart.

Tilda

Tilda beskriver att kommunikation inte bara en envägs kommunikation och att det också innefattar delaktighet i en organisation. Kommunikation är att bli lyssnad på vad gäller synpunkter etcetera. Delaktigheten innebär att man får ta del av information och att man själv

delar med sig av information. Kommunikation är också för Tilda att kunna ha tillåtelse till att uttrycka sina åsikter.

Vad det gäller huruvida om det är viktigt att en god kommunikation förekommer på arbetsplatsen svarar Tilda att det bygger på att all information man får ska också stämma. En öppen kommunikation som yttras på ett professionellt sätt utan personliga inslag. Kommunikationen ska vara formell.

Gabriella

Kommunikation står för många saker för Gabriella. Muntlig kommunikation, öga mot öga, ett brett område som kan handla om allt samt kan uttryckas i skrift, verbalt och via kroppsspråk och kläder.

God kommunikation är baserat på ärlighet säger Gabriella. Man ska kunna våga vara sig själv och inte förföljas av förutfattade meningar. Man ska kunna stå "naken" och presentera sig själv.

Nils

Kommunikation innebär att man samtalar med varandra. Om saker som hänt eller ska hända. Man tar upp problem och uppdaterar varandra med mera. Det finns både skriftlig och verbal kommunikation men väldigt viktiga saker borde vara nerskrivna som till exempel saker som handlar om ekonomi och hälsa säger Nils.

God intern kommunikation för Nils innebär att alla parter strävar åt samma mål. Man tar upp problem, samtalar och löser problem gemensamt.

Elisa

Elisa anser att kommunikation innefattar att man pratar och lyssnar på varandra. Man förmedlar information. Kroppsspråket kan förtydliga det man vill förmedla eller visa det motsatta. En god intern kommunikation innefattar samma innehåll men då går man rakt på sak, är ärlig och man döljer inget. En rak kommunikation.

Malin

Malins egen definition av kommunikation beskriver hon handlar om att man samtalar och att man förmedlar något till någon annan. Då inte bara verbalt utan också genom exempelvis kroppsspråk. Vid en dialog måste man vara minst två personer. Att samtala med sig själv är också ett alternativ men det anser Malin inte kan kallas för kommunikation.

Två personer ska kunna förstå varandra, även om de inte har samma åsikter. Man ska respektera varandra utan att behöva acceptera beskriver Malin vidare. Detta är för henne en god kommunikation.

Aktivt lyssnande tar också Malin upp som en viktig del i god kommunikation. Att kunna lyssna på det som den andre parten vill berätta om även om man inte tycker det är intressant. Likväl ska man kunna tillfredsställa den andre som får berätta om sitt och vara glad för dennes skull. Detta visar att man respekterar den andra, vilket också är viktigt anser Malin.

Magnus

Kommunikation för Magnus innebär att budskap levereras från en sändare till en mottagare och det är inte bara verbalt som kommunikation existerar. En god intern kommunikation innefattar ett budskap som uppfattas så som det ska uppfattas. Det är ett "rätt sätt" att tala med varandra. En två sidig kommunikation som ser likadan ut mellan parterna.

5.1.1 Författarens analys

I regel så har mina informanter svarat ganska lika på mina frågor kring vad de anser begreppet kommunikation innefattar just för dem. Dock beskriver de det med olika ord. Kort sammanfattat tar mina informanter upp att de anser att kommunikation innefattar att samtala och delaktighet, att man delar med sig, att man både uppdaterar och uppdateras samt förmedlar och tar emot information. Kommunikation betyder att göra något tillsammans och göra någon annan delaktig i något enligt Engquist (2007) vilket med andra ord stämmer överens med informanternas definition. Även Kaufmann och Kaufmann (2010) och Hartley (1999) tar upp att för att kommunicera behöver två eller flera människor vara involverade och att allt en individ gör tillsammans med andra individer involvera kommunikation. Johansson och Malmsten (2009) tar upp i sin kommunikationsstrategi att det är grundläggande för kommunikation att förmedla information.

Flera av informanterna tog upp att kommunikation inte bara är en envägs kommunikation och att kommunikation inte bara sker verbalt utan även genom exempelvis skrift och kroppsspråk. Gabriella framför att även kläder är en form av kommunikation. Elisa menar något snarlikt och tar upp att hon anser att kroppsspråket kan förtydliga det man vill förmedla eller visa det raka motsatta. Att budskapet kan vara både muntligt och skriftligt tar Strid (2009) och Knapp och Hall (2002) upp. Dessa menar att kommunikation omfattar både verbal och icke-verbal kommunikation. Icke-verbala signaler kan bland annat vara som informanterna framfört just klädsel och kroppsspråk i form av

ansiktsuttryck, gester, kroppsliga rörelser och tonläge. Just en persons attityd kan också uppvisas via kroppsspråket.

Både Lennart och Gabriella anser jag delar åsikten i att kommunikation bör ses som ett större fenomen. Lennart ser kommunikation som en ständig process och Gabriella anser att just kommunikation är ett väldigt brett område som kan handla om allt möjligt. Något liknande beskriver Dimbleby och Burton (2010) som menar att vi upplever kommunikation som en aktivitet. Den är någonting vi gör, skapar och arbetar med när vi tar emot den från andra. Magnus tar upp att han ser kommunikation som ett sändare-mottagare-spel där ett budskap bollas mellan parterna ifråga. Detta menar även Wood (1999) som tar upp att i stort sett all mellanmänsklig kommunikation så är varje individ både sändare och mottagare. Robbins & Hunsaker (2009) beskriver detsamma om att kommunikationen mellan två människor sker genom en kommunikationsprocess, vilken består av sändare, meddelande och mottagare med feedback tillbaka till sändaren. Eide och Eide (2006) förklarar i enlighet med Robbins & Hunsaker (2009) att budskap är sällan helt entydigt.

Vad det gäller god intern kommunikation för informanterna råder det lite blandade åsikter men inget som ändå är helt olikt varandra anser jag. Informanterna tar upp god intern kommunikation som förmågan till god relation, öppen kommunikation, kunna vara sig själv, ha ett gemensamt mål, förståelse, aktivt lyssnande, respekt för varandra, tillfredsställande samt att budskap uppfattas så som det är tänkt ska uppfattas. Många av dessa ord överensstämmer med vad Johansson och Malmsten (2009) tar upp i sin grundläggande kommunikationsstrategi: lyssna, skapa goda relationer och möta varandra. God kommunikation bidrar till en trygg informell kommunikation med arbetskollegor menar Kaufmann och Kaufmann (2010) och för att behålla en god kommunikation så gäller det att sträva mot att vara öppen för andra gruppmedlemmars åsikter och tankar. I enlighet med informanterna så innefattar god kommunikation också att man kan uppvisa tålamod och att man har en förmåga till att förhandla och kompromissa anser Lennéer Axelson och Thylefors (1996). Enligt Lind och Skärvad (1997) är en fungerande intern kommunikation viktigt för att hålla samman organisationen och skapar samhörighet. Min tolkning är att informanterna också söker detta i form av respekt för varandra och delaktighet.

5.2 Är god intern kommunikation viktig på arbetsplatsen och råder det en god intern kommunikation på din arbetsplats, anser du?

Lennart

Här beskriver Lennart att en god intern kommunikation är otroligt viktig och mycket effektivt att använda i arbetet. Är kommunikationen god så kan detta påverka relationer på ett positivt sätt, men man behöver inte ha en god relation för att åstadkomma en god kommunikation. En god kommunikation är ur ett etiskt perspektiv det viktigaste inom yrket (det vill säga socialt arbete). God kommunikation ger ett gott samarbete mellan kollegor vilket är väldigt givande för klienterna. Man ska medvetet jobba med kommunikationen utifrån ett etiskt perspektiv just genom ett frågande förhållningssätt.

Lennart fortsätter med att framföra att det nästan alltid råder en god intern kommunikation på hans arbetsplats. Kollegorna har de diskuterat och kommit fram till att alla ska använda sig av öppna frågor. Saker som är omedvetna eller undermedvetna har en tendens att bli medvetna genom öppna frågor menar Lennart. Han menar också att de har goda relationer på arbetsplatsen på grund av en god intern kommunikation.

Tilda

Det är viktigt att en god intern kommunikation råder på arbetsplatsen anser Tilda. Genom en god intern kommunikation känner man sig automatiskt delaktig, lyssnad på och respekterad. Man ska som sagt kunna säga vad man tycker. Dock är Tilda lite kluven vad det gäller om god intern kommunikation förekommer på hennes arbetsplats. Det som är bra är att personalen får mycket information och nästan för mycket information ibland. Hela tiden får de anställda reda på vad som händer, olika beslut som fattats och Tilda känner att hon kan fråga sina kollegor om diverse åsikter. Det finns många som vågar kommunicera säger Tilda men hon anser på ett personligt plan att hennes chef inte är bra på att lyssna på sina anställda. Mot vissa anställda är chefen oprofessionell och opedagogisk upplever Tilda. Chefen frågar efter åsikter men bryr sig ändå inte om dem. Det känns mer som att chefen frågar bara för att hon måste på grund av yrkesbefattningen och högre instanser önskar detta. Tilda känner att man hela tiden måste stå på sig om man vågar och det är inget man ska behöva.

Gabriella

Ja en god intern kommunikation är viktig för att kunna hålla en god arbetsmiljö och arbetsmoral säger Gabriella. Det är ett sätt att få en arbetsplats att flyta och det hindrar konflikter. Ett sätt att upprätthålla mål och riktlinjer på arbetsplatsen. Man måste kunna känna trygghet

vilket är en viktig grundpelare för kollegor och chefer. Man ska kunna vara sig själv och känna sig varken bättre eller sämre.

Gabriella anser att hennes arbetsplats brister på vad det gäller god intern kommunikation. Folk på jobbet är inte ärliga mot varandra utan talar genom andra istället för direkt till personen. Det är som bäddat för missförstånd. Det har uppstått grupperingar inom arbetsgruppen och man gaddar ihop sig mot en felaktig uppfattning. Mobbing rentav säger Gabriella.

Nils

Nils anser att det är viktigt med god intern kommunikation då man får möjlighet att undslippa missförstånd eller att någon uppgift glöms bort. Information ska hela tiden framföras till kollegor och anställda. Detta tycker Nils fungerar bra på sin arbetsplats. Varje arbetsdag startar med ett möte där man samtalar om klienterna och andra arbetsuppgifter. Dagpersonalen rapporterar vidare till kvällspersonalen som i sin tur förmedlar informationen vidare till nattpersonalen och så vidare. Kommunikation är vad arbetsplatsen hänger på menar Nils. Det är viktigt att förmedla händelser och förändringar. Annars drabbas inte bara arbetspersonalen utan också klienterna.

Elisa

Genom en god intern kommunikation på arbetsplatsen menar Elisa att det antagligen kommer uppstår färre missförstånd. Missförstånd kan uppstå om man inte kommunicerar med alla eller inte kommunicerar alls. Då kan det bli så att personalgruppen inte kommer överens och det uppstår konflikter på arbetsplatsen. Information som alla på arbetsplatsen har rätt till och som måste få för att kunna utföra sitt arbete ska var person få ta del av.

Elisa tycker att en god intern kommunikation råder på hennes arbetsplats. Det skrivs hela tiden loggbok om arbetsplatsen, socialdokumentation över klienterna, allmän praktisk information till kollegorna som jobbar dagen efter etcetera. Det sker obligatoriska överrapporteringar om hur arbetspasset varit och påminner om vad som ska göras senare eller dagen efter. I man kan se långt bak i tiden via loggboken vilket är väldigt givande.

Malin

Malin anser sig ha vant sig vid en mindre god kommunikation på sin arbetsplats vilket gör att hon beskriver sig ha anpassat sig efter det. Därmed är inte en god intern kommunikation på arbetsplatsen av vikt anser Malin. Hon menar att har man vant sig vid att den inte finns så har man istället funnit lösningar på annat sätt för sig själv och även anpassat sig efter den sämre

interna kommunikationen som råder. Det kan exempelvis vara att personalen inte förmedlar korrekt information till varandra som behövs exempelvis för att utföra ett visst uppdrag för dagen. Detta får man också räkna med anser Malin.

Malin har sedan länge slutat bry sig om att god intern kommunikation inte är det gällande på hennes arbetsplats, som hon anser. Hon har kommit fram till att människor inte alltid kan ha en god intern kommunikation. Hon anser det vara en utopi att hoppas på det och det bekommer henne heller inte nu efter 30 år inom yrkesområdet och detta bekommer henne heller inte i dagsläget.

Magnus

God intern kommunikation är väldigt viktig för att ett arbetsteam ska kunna vara effektivt anser Magnus. Inom alla led måste man vara tydlig och inget får tappas bort. Det ska kunna vara lätt att gå tillbaka till något tidigare framfört. En otydlighet ger bara förvirring menar Magnus vilket kan leda till missförstånd och ge kaotiska konsekvenser. Magnus tar upp ett exempel på om en anställd skulle utföra sina arbetsuppgifter fel så skulle det kosta massor av tid och pengar för att reparera. Oftast ger otydlighet negativa konsekvenser för alla inblandade har Magnus fått erfara.

För närvarande råder ingen god intern kommunikation på Magnus arbetsplats. Han beskriver att desperata försök har gjorts men oftast när problem uppstår så löser man det praktiskt för stunden utan att följa upp eller se till så att det inte återupprepas.

5.2.1 Författarens analys

Sex av sju informanter anser att god intern kommunikation är viktig på arbetsplatsen. Med anledning till att de anser att det är viktigt besvarar de i regel lika. God intern kommunikation anses skapa goda relationer, samarbete och delaktighet. Man blir lyssnad på, respekterad, får ta del av information, trygghetskänsla och att man kan vara sig själv. Mycket av det som mina informanter tar upp överensstämmer med Lind och Skärvads (1997) beskrivning att god intern kommunikation är viktig för att hålla samman organisationen, motivera och skapa samhörighet. Enquist (2007) tar upp att kommunikation blir ett viktigt samarbets- och interaktionsverktyg i en arbetsgrupp och trycker då på vikten av samspel med andra. Förutom dessa funktioner menar Dimpleby och Burton (2010) att en organiserad grupp uppfyller andra funktioner för sina medlemmar, som att utveckla relationer och utveckla sin självbild, vilket jag tycker mig kunna utläsa i informanternas önskan om att man ska kunna känna sig trygg och kunna vara sig själv om god intern kommunikation är gällande.

För att åstadkomma god intern kommunikation enligt Enquist (2007) krävs bland annat att man tillhanda håller sig uppgifter och regler, får feedback på sina handlingar och att man socialiseras in med sina medarbetare. Detta tolkar jag är en viktig del för att nå det informanterna önskar av god intern kommunikation i form av goda relationer, samarbete, respekt och få möjlighet att ta del av information.

Ser man till Johansson och Malmstens (2009) tio kommunikationsstrategier så stämmer många av dem överens med tidigare nämnda teoretikers åsikter samt mina informanternas tankar. De punkter jag tänker på i detta sammanhang som jag anser överensstämmer är att lyssna, skapa goda och jämlika relationer, möta andras behov och önskemål på ett bra sätt, förmedla information på ett klart och förståeligt sätt samt att samarbeta för att finna bra lösningar.

Lennart framför att det är viktigt att man jobbar medvetet med kommunikation på arbetsplatsen och Nils framför att arbetsplatsen hänger på att god intern kommunikation är rådande. Gabriella framför att man får en god arbetsmiljö och arbetsmoral genom god intern kommunikation och det är också ett sätt för att upprätthålla mål och riktlinjer. Detta uttalande anser jag liknar Strids (2009), Dimblebys och Burtons (2010) beskrivning av vad en organisation bör innefatta. En organisation ska ha ett syfte och vara ämnad för att uppnå bestämda mål anser dessa teoretiker. Dimbleby och Burton (2010) tar också upp att inte minst i arbetslivet är det bra att vara klar över sina syften när man kommunicerar. Detta blir lättare om man ser till Strids (2009) beskrivning att intern kommunikation behövs för att ge struktur, information, normer, deltagande, engagemang, kontakt med yttvärlden samt stöd. En god kommunikation bidrar till att öka nivån i motivationen hos arbetstagaren menar Kaufmann och Kaufmann (2010) och detta görs bland annat genom klagörande uppgifter och trygg informell kommunikation med arbetskolligor. För att god intern kommunikation ska vara funktionell menar Lennéer Axelson och Thylefors (1996) att måste vara öppen för andra gruppmedlemmars åsikter eller tankar och att man uppvisar tålmod och en förmåga till att förhandla och kompromissa. I detta fall mellan sina medarbetare.

Gabriella anser att genom god intern kommunikation kan man missförstånd undvikas och man undviker konflikter. Enligt Magnus inger god intern kommunikation en tydlighet vilket är viktigt då otydlighet oftast ger negativa konsekvenser. Detta stämmer överens med Kaufmann och Kaufmanns (2010) åsikter som framför att genom en öppen kommunikation där man aktivt lyssnar in varandra och för en dialog med sin motpart inger en möjlighet till att missförstånd kan förklaras. Gruppen bör så som informanterna önskar att

jobba efter att nå samma mål och för att nå dit så krävs det en lyhördhet och att förklaringar uppges konstant.

Endast Malin menar att det inte är viktigt för henne om god intern kommunikation på arbetsplatsen råder. Detta för att hon anser sig ha vant sig vid en mindre god kommunikation på sin arbetsplats vilket då gjort att hon anpassat sig efter det. Malin har också sedan länge slutat bry sig om att en god intern kommunikation inte är det gällande på hennes arbetsplats.

När det kommer till utifall god intern kommunikation är förekommande på informanternas arbetsplatser så blir svaren olika. Tre av informanterna anser att det finns god intern kommunikation på deras arbetsplats medan resterande fyra informanter anser att det inte finns god intern kommunikation på deras arbetsplats. Tilda tar upp att hennes chef inte är bra på att lyssna. Chefen frågar efter åsikter men bryr sig ändå inte om dem och Tilda anser att det är mer som att chefen frågar bara för att hon måste på grund av att högre instanser önskar detta. Gabriella berättar att den goda interna kommunikationen på hennes arbetsplats brister då det saknas ärlighet personalen emellan. Malin anser att problemet på hennes arbetsplats är att information inte vidarebefordras kollegor emellan och heller inte till och från chefen. Magnus tar upp att det förekommer bara desperata försök till kommunikation som ger en lösning för just den situationen.

Lennart menar att de använder sig av öppna frågor på hans arbetsplats och därför finns god intern kommunikation. Nils är också nöjd med kommunikationen på sin arbetsplats och tar upp att det är för att all information vidarebefordras mellan personalen. Elisa anser detsamma om sin arbetsplats och förklarar att där skriver personalen hela tiden socialdokumentation över klienterna, obligatorisk överrapportering och det skrivs loggbok.

5.3 Är ärlighet en viktig del i god intern kommunikation?

Lennart

Ja det är en viktig del anser Lennart. Man ska försöka efterlikna en tillitsfull bas. Även om det många gånger är så att det man sänder ut inte alltid uppfattas så som man önskat så är det viktigt att båda parter kan fråga varandra och stämma av. Man ska kunna veta att båda har en ambition och en eftersträvan att ha en ärlig relation. Det är dock svårt för man kan inte definiera mänskliga relationer som maskiner avslutar Lennart intervjun med.

Tilda

Ja det är viktigt med ärlighet i en god intern kommunikation säger Tilda. Ärlighet skapar osämja, konflikter, felaktig information som kommit fram på omvägar eller tredje person. Det är inte utvecklande för arbetsplatsen om inte chef och anställd kan vara ärliga mot varandra.

Gabriella

En god kommunikation är baserat på ärlighet upprepar Gunilla. Ärlighet betyder att man kan vara den man är och kunna säga vad man tycker. Över lag i en ärlig kommunikation så ger personen med sina egna ord en rättvis bild av något som hänt utan att manipulera eller vinkla det på något sätt. Min sanning är min sanning och det finns inget oärligt i det anser Gabriella.

Nils

Ärlighet inom en god intern kommunikation ska ingå automatiskt säger Nils. Man jobbar som sagt med andra människor som kollegor och klienter, och ska det fungera bra måste man se till så att missuppfattningar inte sker. Detta är vad ärlighet inom god intern kommunikation kan påverka.

Elisa

Skulle kommunikationen bestå av lögners så är det ingen god kommunikation menar Elisa.

Malin

Ärlighet är inte viktigt att framföra vad de gäller sakfrågor om ytliga ting men ärlighet i att säga sin åsikt om någons attityd exempelvis är av vikt. I en god intern kommunikation är ärlighet och allt vad det innebär en viktig grundpelare.

Magnus

Ärlighet är som sagt väldigt viktigt enligt Magnus. Man ska se till att hålla det man lovar så gått det går och efter bästa förmåga. Undanhålla information för att skydda någons integritet är förvisso okej men inget som ska nyttjas regelbundet. Det är ju en ärlighet i att skydda någons integritet. All kommunikation handlar inte om ärlighet men god intern kommunikation kräver ärlighet. Ärlighet ger alltid bra konsekvenser eftersom folk gör rätt i slutändan avslutar Magnus.

5.3.1 Författarens analys

Här anser alla mina informanter att ärlighet faktiskt är en viktig del i en god intern kommunikation. God intern kommunikation är baserat på ärlighet och ska ingå automatiskt.

Elisa menar att skulle kommunikationen bestå av lögnen så är det ingen god kommunikation. Ärlighet är viktigt för att nå god kommunikation menar Rosenberg (2007) och han får medhåll av Markovits (2006) som menar att tillit och förtroende kvarstår som en viktig komponent för en smidig funktionell kommunikation. Ericsson (2006) tar upp att talarens känslor och tankar verkar spela stor roll i kommunikation. Ett av de mest framträdande dragen av allmän kommunikation är att vi avser att informera varandra om det vi tänker och känner om världen. Vidare beskrivning av ärlighet som begrepp följer i del 5.4.1 i denna uppsats.

5.4 Vad innebär begreppet ärlighet för dig? Är det viktigt och kan det skapa problem, anser du?

Lennart

Ärlighet för Lennart innefattar vad han upplever i ögonblicket mot en annan människa och att förmedla sin upplevelse respektfullt och kärleksfullt till den andra personen, utan att skada. Genom att vara ärlig över tid kan man också hjälpa en människa att upptäcka sig själv och se sig själv. Lennart anser att frågan vad ärlighet innebär är så komplex då människan inte är en helhet utan består av olika delar. Ärlighet kan översättas olika beroende på tid och ögonblick. Ärlighet är viktigt anser Lennart då alternativet annars är manipulation och ger heller ingen bas i relationen. Allt grundar sig i respekt mot den andre. Ärlighet handlar om språket och är en intellektuell konstruktion i den mån som det kommer ut. Det är en konst att formulera och förstå det man vill ha sagt. Formulera sin känsla så att det blir förståeligt. Men vårt liv är en process fortsätter Lennart och i processer uppkommer det problem. Trösklar som man får ta sig över. Detta är dock meningsfullt anser Lennart då en process är utvecklande och ständigt pågående.

Tilda

Tilda tycker att begreppet ärlighet är så uppenbart men ändå så svårt att definiera. Ärlighet innebär att man menar det man säger och att man inte har någon dold agenda. Man berättar hela sanningen och att man berättar om hela bilden och inte bitar av den. Man ska ta saker som det berör och inte bakom ryggen vilket lätt kan ske på en arbetsplats.

Om någon är oärlig i arbetsgruppen så känner oftast Tilda av detta, berättar hon. Det skapar en osäkerhet i gruppen om någon är oärlig och kan skapa skitsnack och rykten. Ens mening omvandlas till något annat om man inte tar upp saken direkt med personen det gäller. Få höra saker via tredjeperson eller på omvägar skapar ett missnöje. Vad personalen anser om chefen tas upp bland kollegorna emellan och inte med chefen säger Tilda.

Tilda berättar vidare att man kan få reprisalier från chefen i form av utfrysning om man är ärlig eller ”för” ärlig. En kollega hade fått höra av chefen under ett lönesamtal att ärlighet är känslostyrt. Att uttrycka sig ur en negativ synvinkel vad det gäller ärlighet anses inte alltid vara uppskattat.

Man får välja sina strider fortsätter Tilda. Man behöver inte alltid uttrycka sina åsikter om allt då det kan leda till en negativ stämning. Små saker om arbetsplatsens praktiska sysslor kan bli tjafsigt att ta upp exempelvis så även om man tycker det är irriterande så säger man ändå inget till den personen som det gäller. Man får anpassa sig efter de andra som man jobbar med.

Gabriella

Ärlighet betyder att man kan vara den man är och kunna säga vad man tycker anser Gabriella. Man är rak och uppger en så rättvis bild av verkligheten som det bara går. Man beskriver hur verkligheten ser ut utifrån sig själv. Sanningen kan bli vinklad beroende på om man utgår från ett subjektivt perspektiv eller ett objektivt perspektiv. Över lag i en ärlig kommunikation så ger personen med sina egna ord en rättvis bild av något som hänt utan att manipulera eller vinkla det på något sätt. Min sanning är min sanning och det finns inget oärligt i det anser Gabriella. Ett resultat kan uppfattas som oärligt även om avsikten var ärligt menat. Det är jätte viktigt med ärlighet då det inger trygghet och man ska kunna få vara den man är.

När något dramatiskt eller oheligt har hänt och alla ska lägga fram tolkningar och åsikter i sin beskrivning så krävs det att man för fram en rättvis bild. Det blir jobbigt för personen det rör som inte alls menat det så som resterande personer framställer det hela. Man kan också vara ”för” ärlig berättar Gabriella. Man berättar saker på olika sätt. Det beror på vilka ord man använder. Är man ”för” ärlig kan man sära någon som exempelvis om man har åsikter kring någons kläder. Vid professionella samtal får man tänka en gång extra innan man yttrar sig. Man bör tänka till då man befinner sig på arbetet men behöver inte tänka lika mycket på vad man säger i ett privat sammanhang med vänner och människor som man känner väl och som känner en själv anser Gabriella.

Nils

Ärlighet för Nils innebär att man inte ljugar för att exempelvis ta sig ur en situation och att man säger saker som inte stämmer. Vet man att man inte kan göra något men ändå lovar att göra detta så blir man oärlig. Är man ärlig säger man sanningen från första början.

Det är jätte viktigt med ärlighet på jobbet anser Nils. Anledningen är för att man jobbar med andra människor och ska då kunna ge en så rak bild som möjligt. Annars kan en

skev uppfattning uppstå och säger man inte sanningen så uppstår ju en situation som egentligen inte skulle ha sett ut som den gör.

Ärlighet kan skapa problem i viss bemärkelse framför Nils. Det kan vara något som personen i fråga inte vill höra exempelvis. Vissa saker kan ge förödande konsekvenser. Att vara oärlig mot en av klienterna för att hjälpa denne ger inga förödande konsekvenser, men det är oärligt fortfarande. Om en klient får 500 kronor i veckan men gör av med allt på samma gång på annat än till mat och hemartiklar så anser Nils att personalen hjälper honom genom att dela ut 50 kronor om dagen istället till klienten. Detta gör personalen för att slippa skapa förödande konsekvenser som kan uppstå om man säger till klienten att denne inte kan hålla i pengar.

Elisa

Elisa anser att ärlighet betyder att man helt enkelt säger sanningen och att man är ärlig. Man kan vara både objektiv och subjektiv. Ärlighet är viktigt men det beror också på vad det handlar om. Det som sker hemma i privatlivet behöver man inte vara ärlig med att beskriva i detalj för kollegor, men händer något på arbetsplatsen som påverkar de klienter som bor där eller personer som jobbar där så måste allt berättas anser Elisa.

Men ärlighet i för stora mängder kan skapa problem säger Elisa. Det finns de som är ärliga hela tiden och som ens kollegor tillslut tycker är jobbiga eller irriterande att ha med och göra. Exempelvis att hela tiden säga vad man tycker och tänker om allt hela tiden.

Malin

Tillit, att kunna lita på någon samt trygghet är väldigt viktiga grundpelare för en ärlig kommunikation beskriver Malin. Hon anser det är av vikt i alla former av relationer och man kan inte bygga någon bra relation om inte dessa grundpelare existerar. Malin säger också att ärlighet kan vara ett problem. Problem som till exempel att säga något som man vet skulle såra den andra parten. Då anser Malin att det är bättre att inget säga. Ytliga och sakliga påståenden menar Malin kan såra väldigt, exempelvis om man svarar ”nej” på den andres fråga om dennes klädesplagg är fint. Malin anser att man bara ska hålla med i ett sådant läge. Däremot om det är något en person säger eller gör så anser Malin att man ska kunna vara ärlig och framföra sin egen åsikt, så länge det framförs på ett konstruktivt och inte kränkande sätt.

Magnus

Ärlighet är viktigt till hundra procent anser Magnus. Det är en nivå av trygghet att veta att en person är ärlig mot en. Man ska kunna lita på att kollegorna sköter sitt jobb efter bästa

förmåga efter arbetspolicyn och att teamet man jobbar i ska kunna ha en känsla av tillit. I ett team är man beroende av varandra och chefen ska kunna inge ett förtroende om att denne också sköter sitt jobb på ett ärligt sätt.

Magnus framför att en del problem har uppstått vad det gäller ärlighet. Exempelvis att folk ringer och sjukanmäler sig fast de egentligen hittar på annat. Likväl om en person säger att de gör på ett visst sätt med en klient men egentligen gör en annan. Det är viktigt med tydlig och konkret kommunikation i sådana lägen anser Magnus.

5.4.1 *Författarens analys*

Informanternas svar upplever jag ser ganska olika ut om man detaljerat ser över deras beskrivning, men som helhet blir ändå slutsatsen lika för alla: alla anser att ärlighet är av stor vikt och som de anser ska vara gällande på en arbetsplats. Informanternas definition av ärlighet har blivit en blandning av uppfattningar och beskrivningar. Vissa av dem beskriver ärlighet genom att definiera vad det är och vissa genom att definiera vad det inte är. Ärlighet definieras av många av informanterna som att man inte ljugar, man säger inte saker som inte stämmer, säga sanningen, tillit, kunna lita på någon, trygghet samt kunna lita på att kollegorna sköter sitt jobb. Tilda beskriver ärlighet som något uppenbart men ändå svår definierat. Hon anser dock att ärlighet syftar till att man ska mena det man säger och att inga dolda agendor ska ligga bakom. I enlighet med informanterna så framför Rosenberg (2007) att ärlighet innebär att personen i fråga har en stark benägenhet och uppriktighet i att, utifrån sig själv, tala sanning. Lögn som Immanuel Kant (Bok, 1979) definierar det är en avsiktlig osann uppgift som man för till en annan person med en intention till att vilseleda. När vi företar oss avsiktligt att lura andra så framför vi ett visst budskap för att vilseleda dem och få dem att tro vad vi själva inte tror menar Bok (1979). Bok (1979) definierar lögn snarlikt så som Immanuel Kant och hon trycker även på att ljuga kräver en orsak medan att säga sanningen inte gör det. Eriksson (2009) tar upp att ett uppriktigt talande inte har behovet av att visa sig vara uppriktigt, men ett ouppriktigt talande har behovet av att verkligen vilseleda lyssnaren.

Även i Johanssons och Malmstens (2009) tio grundläggande kommunikationsstrategier kan man urskilja hur informanternas definition på ärlighet speglas: skapa goda och jämlika relationer, möta andras behov och önskemål på ett bra sätt, stärka motpartens resurser och möjligheter samt förmedla information på ett klart och förståeligt sätt. Ärlighetsnormen tas för given att personen bara har ett motiv vid engagerande i en diskussion och bara menar en sak med vad denne säger, menar Markovits (2006). Lennart tog upp i sin beskrivning av ärlighet att ärlighet är något komplext och att det kan te sig olika beroende på tid och

ögonblick vilket är snarlikt vad Eriksson (2009) tar upp kring sin definition av ärlighet. Ärlighet och handlande kan också bero på situation och uppgift.

Den moraliska frågan om man ljugar eller inte menar Bok (1979) inte är avgjord genom att konstatera sanningen eller falskheten i det som sägs. Om man underlåter sig själv att inte tala sanning så närmar man sig att ljuga menar Eide och Eide (2007).

Lennart beskriver att är man inte ärlig då man talar så blir det manipulation istället. Tilda menar att oärlighet ger osäkerhet vilket hon känt av i sin arbetsgrupp vid tillfällen. Gabriella tar upp att ärlighet för henne innefattar att man ska kunna vara sig själv och att man ska kunna säga vad man vill, vilket hon också tog upp kring sin beskrivning om god intern kommunikation. Även Malin framför att en bra relation inte kan uppstå om inte ärlighet förekommer. Även Larsen och Buss (2008) tar upp att uppriktighet är fundamentalt för tillit vilket är ansett vara grundläggande för att bli närstående i relationer och i mänskliga företag. Nils beskriver att då man vet att man ska göra något men sen inte gör det är också en oärlig handling. Säger man inte sanningen så uppstår det en situation som annars inte hade behövt uppstå. Nils menar att ärlighet är viktigt då man jobbar med andra människor vilket Magnus instämmer med att säga att i ett team är man beroende av varandra.

Magnus berättar att oärliga handlingar har utförts på hans arbetsplats i form av bland annat att man ringer och sjukanmäler sig fast man inte alls är sjuk eller att kollegor sagt att de gjort något fast detta inte alls har gjorts. Bok (1979) tar upp att om de lurade upptäcker att en person har ljugit så kan trovärdigheten för dennes ord nästa gång minskas avsevärt. Personen kan komma att bli mindre betrodd i framtiden. En person kan ses som falsk då det är en som avsiktligt opålitlig eller illojal.

När jag analyserar informanternas beskrivning av värdet av ärlighet för dem så ser jag att de värderar uppriktighet i tal och att det som sägs önskas vara en reflektion av det som finns i talarens hjärta och sinne, vilket också Larsen och Buss (2008) tar upp. Eriksson (2009) tar upp det att ärlighet är en egenskap som man önskar se från vänner, anställda, ledare, partner med flera. Vi vill inte ha lögnare och bedragare i vårt samhälle och därmed är det lätt att förstå att vi också värderar ärlighet menar Markovits (2006). Att tala uppriktigt är att yttra ord som man själv verkligen tror på. Markovits (2006) instämmer och menar att tala uppriktigt är att yttra ord som man själv anser och kommer från hjärta och sinne.

Ärlighet kan också bli problem, menar somliga informanter och tar upp exempel. På Tildas arbetsplats upplever hon att man blir utfrysad av chefen om man är för ärlig hela tiden. Malin anser att ärlighet blir ett problem om det sårar. Ytliga och sakliga ting som kläder behöver man inte vara ärlig kring, men gäller det vad någon säger och gör så bör man vara

ärlig. Både Gabriella och Elisa håller med om detta och beskriver att det är skillnad på privat och professionellt sammanhang samt att det beror på vad det handlar om. Ärlighet kan bidra till irritation om det blir för mycket av det menar Elisa. Man får välja sina strider anser Tilda. Gabriella och Malin tar upp att man kan berätta saker på olika sätt och det är hur det framförs som också är viktigt att tänka på. Warren (2006) anser också så som nyligen nämnda informanter att det finns sätt att vara ”för” ärlig på för vissa saker anser Warren (2006) att man inte ska säga. Warren (2006) tar upp att det är viktigt att man uppför sig då man utför uttalanden. Detta för att inge motparten respekt. Warren håller också med de nämnda informanterna att viss form av ärlighet faktiskt kan skada mer än göra nytta och att i så fall är oärlighet att föredra om man inte önskar sära någon. Man får helt enkelt censurera sitt budskap så att man inte kränker eller förolämpar någon anser Warren (2006).

5.5 Är det okej att ljuga, undanhålla information och nyttja nödlögner, anser du?

Lennart

Ibland är det nödvändigt att ljuga anser Lennart. Anses sanningen göra mer skada än nytta så är en lögn bättre. Allt är inte sägbart och i mänskliga relationer förekommer det lögner ständigt. Ibland ljuger Lennart av ren bekvämlighet säger han. Han fortsätter med att förklara att det bara är han i interaktion med den andra som kan besluta vad som är respektfullt och det beror också på vilken relation man har som bestämmer vad man kan säga och inte säga. Definitionen av att ljuga är komplext.

Undanhålla information definieras som att en del av verkligheten uttrycks och annan del av verkligheten tas bort enligt Lennart. Man tar upp en del av sanningen men förtäljer inte en annan del. Vi definierar hela tiden vår egen sanning och verklighet. Vissa delar stämmer överens med andras sanningar av verkligheten men kommer antagligen inte inbegripa ens egen sanning fullt ut. Nödlögner fungerar på liknande sätt för Lennart.

Tilda

Tilda upplever att det finns en viss skillnad mellan dessa begrepp, men det är mer okej att undanhålla information än att ljuga. Dock vet inte Tilda om hon anser att det är okej att ljuga. Varför skulle det vara nödvändigt att behöva ljuga frågar sig Tilda.

Tilda fortsätter med att säga att hon inte kan se någon situation där det skulle vara okej att ljuga. En liten sak kan ge negativa konsekvenser och resultera i uppenbar skada för

andra. Ljuger man omedvetet och om detta kommer fram är det bra att då erkänna sitt misstag.

Gabriella

Ljuga är okej om det handlar om att rädda någons liv eller om något annat dramatiskt sker. Men att vinkla ett budskap gäller alla tre begrepp menar Gabriella. Att ljuga är väldigt oärligt och att berätta en del av sanningen. Men att lägga andra delen åt sidan kan fungera om inte delarna behövs för att ge en helhet. Behövs den undanlagda delen också så blir det en lögn om man inte framför den. Nödlögn är fortfarande en lögn, men kan som sagt användas om det gäller att rädda livet på någon tycker Gabriella. Antingen så är det lögn eller så är det inte det.

Nils

Nils anser det är skillnad på att ljuga, undanhålla information och använda nödlögner. Att ljuga innebär att man säger något som inte är sant men att undanhålla information är lika illa som att ljuga anser Nils. Undanhålla information är ändå något som kan nyttjas fast om det är chefen som använder det borde hon säga att hon inte vill säga allt istället.

Är det inte absolut nödvändigt ska inte heller nödlögner användas tycker Nils. I så fall med anledning att inte stressa upp någon till exempel säga ”allt kommer att bli bra” för att lugna personen i fråga.

Nils upprepar att han anser att om man jobbar med människor så ska man se till att tala sanning då konsekvenserna kan drabba andra personer indirekt. Det gäller att vara konkret och säga vad man menar. Nils kan inte komma på någon anledning till att det skulle vara okej att ljuga vid någon arbetssituation.

Elisa

Det beror på vad det handlar om anser Elisa. Det är okej att ljuga för att undvika en stor konflikt som innefattar exempelvis skvaller om andra ur personalen. Det är dock mer okej att undanhålla information för då säger man bara ingenting. En lögn innebär att man faktiskt hittar på något annat än det som sagts. Men lögn som lögn ändå menar Elisa.

Malin

Vid tillfällen då man vet att det sårar någon om man yttrar sin åsikt kring sakliga ting som exempelvis en nyinköpt blus anser Malin att det är bättre att ljuga så att personen ifråga inte blir sårad. Anser man att någon har dålig klädsmak så är detta onödigt att berätta. Däremot om någon betar sig dumt anser Malin att man ska ta upp saken och vara ärlig om vad man anser.

Det är också viktigt att det man tycker inte förs fram till någon annan utan främst till den som det gäller.

Undanhålla information är ingen aktiv lögn utan mer passivt och då anser Malin att man har mer rätt till förlåtelse eller hänsyn. Man kan också försvara sig med att man glömde berätta denna undanhållna information vilket är mänskligt.

Nödlögner är en variant där man mer har resonerat sig fram till hur man ska säga något utan att någon skadas på vägen till målet fortsätter Malin. Ändamålet helgar medlen och de mål man har ska planeras i hur detta ska framföras. För att konsekvensen ska bli god så måste man vara listig för att nå dit på ett konstruktivt sätt. Man gör detta för att man vill parternas bästa.

Magnus

Det är inte okej överhuvudtaget att fara med någon slags form av lögn anser Magnus då en lögn som uppdagas kommer att påverka förtroendet till den person som ljugit och tryggheten försvinner. Att använda sig av diverse lögner gör man för att man har en bristande förmåga till att hantera en situation menar Magnus. Människor klarar inte hur mycket press som helst och alla vill undvika smärta, vilket Magnus har förståelse för men accepterar inte. Undanhålla information är den ”snällaste” av de alternativen i frågan anser Magnus men han själv skulle aldrig använda sig av det.

5.5.1 Författarens analys

Svar på denna frågeställning gav olika svar från informanterna. En blandning av att det inte är okej att ljuga i någon form till att det kan vara nödvändigt i vissa situationer tillfällen tas upp. Att ljuga anses vara väldigt oärligt och att säga något som inte är sant anser Tilda och Gabriella. Gabriella framför också att antingen är det en lögn eller så är det det inte. En lögn innebär att man faktiskt hittar på något annat än det som sagts menar Elisa. Enligt Eide och Eide (2007) så framför dem att underlåter jag mig själv att exempelvis dölja saker så närmar jag mig i så fall att ljuga. Detta överensstämmer med nyligen nämnda informanters åsikter.

Tilda ifrågasätter varför det ens skulle vara nödvändigt att ljuga vilket även Magnus framför då han anser att lögner inte är okej då det påverkar negativt. Samtidigt menar Lennart, Elisa, Nils, Malin och Gabriella att anses sanningen göra mer skada än nytta så är en lögn bättre. Lögner är komplexa och bör ses över från situation till situation menar Lennart. Detta liknar Erikssons (2009) åsikt kring att ett handlande kan ses som ärlighet eller oärligt beror på situationen och uppgiften. Lögner kan vara lämpliga om det handlar om att rädda någons liv

eller om något annat dramatiskt sker menar Gabriella. Elisa anser att det är okej att ljuga för att undvika en stor konflikt. Nils tar upp att i så fall skulle vara okej med anledning att inte stressa upp någon. Till exempel säga ”allt kommer att bli bra” för att lugna personen i fråga. Malin anser att då det handlar om ytliga saker och då personen kan bli sårad är det bättre att ljuga. Dessa åsikter håller även Warren (2006) med om. Warren (2006) anser att ärlighet och att tala sanningsenligt kan ibland skada mer än göra nytta så därför kan det vara bättre att vara oärlig om samtalsämnet i fråga upplevs vara känsligt. Man får försöka censurera det budskap som man vill framföra så att man förminskar risken att kränkningar eller förolämpningar uppstår.

Förklaring på vad undanhålla information innefattar är snarlika i informanternas svar. Undanhålla information är att säga en del av sanningen och undanhålla en annan menar många av informanterna. Om detta är okej är det blandade åsikter kring. Gabriella menar att lägga andra delen åt sidan kan fungera om inte delarna behövs för att ge en helhet. Det är dock mer okej att undanhålla information för då säger man bara ingenting menar Elisa. Undanhålla information är ingen aktiv lögn utan mer passivt anser Malin och att man då har mer rätt till förlåtelse eller hänsyn. Man kan också försvara sig med att man glömde berätta denna undanhållna information vilket är mänskligt. Att undanhålla information enligt Bok (1979) innebär vissa extrema formuleringar som tillåter en person att göra ett vilseledande uttalande så länge denne inombords lägger till något som gör det sant. Likväl att föra fram endast vissa delar av sanningen och utelämna andra delar anser Bok (1979) är att undanhålla information.

Nödlögner är en variant där man mer har resonerat sig fram till hur man ska säga något utan att någon skadas på vägen till målet berättar Malin vidare. Man måste vara listig och vilja parternas bästa. Magnus anser att det är en bristande förmåga att hantera en situation om man använder lögner. Människor vill slippa smärta vilket är ursäktande men inte acceptabelt för Magnus. Undanhålla information är den snällaste formen men Magnus vill inte nyttja detta ändå. Nödlögner befinner sig i lögnspektrat och utgör de vanligaste och mest banala form som falskhet kan anta beskriver Bok (1979). I mångas ögon gör nödlögner ingen skada utan bevarar jämvikten och ofta människovänligheten i umgängesförhållanden. Nödlögner godtas vanligen så som ursäktliga så länge de inte brukas till övermått. Vissa anser också att nödlögner är nödvändiga vid vissa tillfällen. Denna form av lögnns oskadlighet är erkänt omtvistlig beskriver en del av informanterna men också Bok (1979). Den totala skadan av ett stort antal obetydligt skadliga fall kan därför tillslut bli synnerligen ovälkommen för både lögnarna, de lurade och mera allmänt för hederligheten och tilliten.

5.6 Är det okej att din chef ljugar för dig för att nå ett visst mål som gynnar verksamheten? Hur hade du själv gjort om du varit chef?

Lennart

Nej detta skulle urholka självförtroendet i längden anser Lennart. Han poängterar återigen hur viktigt det är med etik och att den feedback man får ska innefatta vad man verkligen är bra på i sitt arbete. Framförallt det som är bra i arbetet uttrycker Lennart tydligt. Lennart skulle heller inte kunna ljuga om han hade varit chef. På det sättet jobbar inte han på säger han.

Man ska aldrig ljuga om en feedback då det inte är konstruktivt fortsätter Lennart. Man ska inte konstruera en osanning. Det finns alltid något bekräftande i en handling och det primära är att bekräfta det positiva man verkligen gör i sitt arbete.

Tilda

Hellre att chefen ljugar om att man gör ett bra jobb än att inte få något positivt kommenterat alls säger Tilda. Ärlig feedback i alla ära men det behövs också positiv feedback. Vissa är dåliga på att ge positiv feedback, men det kan också vara svårt att ”se” alla eller hitta ett lämpligt tillfälle säger Tilda.

Om Tilda hade varit chef och fått direktiv högre upp som resulterar i att man tvingas ljuga så skulle hon få göra det, men hon tror att hon skulle vara dålig på det. Hon vet hur lätt det är att genomsåda någon och hon hade heller inte vågat ljuga. I så fall hade hon hellre sagt att viss information för närvarande inte får yttras. Man får sköta det snyggt säger Tilda. Man får också ha koll på vad man säger så inte en sak sägs till en person och en annan sak till en annan person.

Gabriella

Nej det tycker inte Gabriella om att chefen gör. Hon ser ingen funktion i att ge någon positiv kritik utan att mena det. För Gabriella blir det helt banalt. Det är istället bättre att prata och diskutera saken. Att säga något som man egentligen inte anser är ju till att legitimera personen så personen blir något den egentligen inte är. Gabriella beskriver att om det skulle hänt henne hade hon blivit väldigt kluven och hon anser att det är dåligt av en chef att göra så.

Undanhålla information skulle Gabriella kunna tänka sig göra, men hon hoppas ändå på att i så fall få slippa göra det då hon önskar ha en så rak kommunikation som möjligt. Dock anser hon att man måste hamna i väldigt komplexa situationer som chef och att det ibland är lättare att ta upp en viss del endast för att undslippa långa diskussioner.

Nils

Nils tycker att det är helt okej att hans chef ljugar för att nå ett visst mål som gynnar verksamheten. Nils tycker det är bra för detta peppar personen och stärker självförtroendet för att öka arbetsprestationen. Men Nils säger också att hade han fått veta att hans chef sagt positiva saker som inte stämmer så hade han frågat chefen varför hon säger så. Tankar som ”Vad gör jag som gör att min chef måste ljuga för mig?” frågar sig Nils

Nils vet inte om han verkligen hade kunnat ljuga för sina anställda om han hade varit chef. I så fall endast för att peppa en person med positiv kritik som inte stämmer helt, men annars önskar Nils vara så ärlig som möjligt. Ärlighet varar ändå alltid längst avslutar Nils med att säga.

Elisa

Det kan vara okej om personen vid tillfället har behov av att få positiv kritik, även om det inte alls stämmer anser Elisa. I längden är det dock inte funktionellt då Elisa tycker att det är via en negativ kritik som man också kan göra rätt istället och utvecklas. Som chef kanske man hamnar i situationer där man måste ljuga eller undanhålla information. All information kanske chefen inte får berätta för sina anställda.

Malin

Det skulle inte vara okej att Malins chef skulle ljuga för henne om huruvida hon hanterar sitt jobb bra eller dåligt. I så fall är det bättre att inte säga något alls än att fjäska. Får man inte reda på vad för ”fel” man gjort kan man heller inte ändra sig och sitt beteende eller utförande. Det skulle dessutom resultera i att Malin inte skulle ha mer tillit till sin chef och att hon skulle dra sig undan och eventuellt varit långsint. Dåligt självförtroende hade hon inte fått dock för efter så många år inom yrkesområdet så vet Malin vad hon går för.

Magnus

Nej det tycker inte Magnus är okej alls. Förtroendet till chefen skulle falla och Magnus beskriver att han skulle ha svårt att verkligen veta om det chefen sa var sant eller inte. Detta skulle också skapa en osäkerhet inom honom och det skulle antagligen bryta ner honom totalt om han får reda på att han levt på en lögn som chefen egentligen inte menat. För Magnus är detta en poänglös hantering av ett problem och är något av det sämsta man kan göra.

5.6.1 Författarens analys

Återigen kommer det blandade åsikter kring frågeställningen från informanterna, men de flesta anser att det inte hade varit okej att ljuga för att öka arbetsprestationerna på arbetsplatsen. Vissa informanter anser att en sådan handling skulle urholka deras självförtroende, göra dem till något dem inte är, ge dem känslan av kluvenhet och osäkerhet. Man skulle också tappa tilliten och förtroendet för chefen menar Malin och Magnus. Tilda menar att hon hellre tagit emot falsk positiv kritik än att aldrig få någon positiv kritik överhuvudtaget. Nils säger att han tycker det är okej att ljuga för att nå vissa mål då detta skulle stärka självförtroendet och öka arbetsprestationen. Hade hans chef ljugit för honom dock hade han ifrågasatt det. Elisa menar att om personen ifråga har behov av positiv kritik så bör man också ge det, men att det inte skulle vara funktionellt i längden. Det är genom negativ kritik som man kan göra rätt och utvecklas. Detta överensstämmer med Malins åsikter då hon anser att får man inte reda på vad för fel man gjort kan man inte ändra sig heller. Däremot skulle inte Malin få dåligt självförtroende i och med hon jobbat i så många inom yrket så hon vet vad hon går för.

Gabriella finner ingen funktion i att säga något osant vilket också Magnus framför då han anser att det är en poänglös hantering av ett problem och är något av det sämsta man kan göra. Lennart anser att man inte ska konstruera en osanning.

Det råder även delade meningar om informanterna skulle kunna tänka sig ljuga för sina anställda om dem var chefer. Om direktiv från högre instanser anser att man ska undanhålla information är det en sak menar vissa. Det kan också vara lämpligt att man som chef säger att vissa saker inte får yttras. Gabriella förstår att det kan uppstå komplexa situationer när man är chef. Nils som den ende informanten menar att det är okej att ljuga för att öka prestationerna på arbetet skulle kunna tänka sig ljuga om det var för att peppa någon, men han anser dock att ärlighet varar alltid längst

5.7 Har eller tror du att en av dina chefer har ljugit för dig någon gång?

Lennart

Ja i en löneförhandling har det skett berättar Lennart. Information har även undanhållits från de anställda periodvis. Lennart tror också att hans chefer ljugit utan att han märkt det. Just att ljuga ingår som en del i mänskliga relationer.

Tilda

Tilda vet inte säger hon. Hon tror inte att chefen ljugit men undanhållit information. Ett exempel som Tilda delar med sig av var då det behövdes ta in en vikarie och så fick inte personalen ringa in någon då på grund av vissa skäl, men personalgruppen tror att det låg mer bakom. Tilda upplever att hon och hennes kollegor inte alltid får möjlighet till att ha full insyn i saker som berör jobbet.

Gabriella

Ingen uppenbar lögn har Gabriella varit med om men hon berättar att hennes chef har vid tillfälle erbjudit henne en tjänst och då Gabriella behövde betänketid så bad hon sin chef att återkomma. När Gabriella funderat några dagar så tackade hon ja men då hade chefen redan annonserat ut tjänsten. Detta upplevde Gabriella vara en oärlig handling men hon anser inte att chefen ljugit för henne. Det var dock en bristande kommunikation från chefens sida anser hon.

Nils

Nils funderar men kommer ändå fram till att han inte kan komma på någon gång som hans chef skulle ha ljugit för honom och han tror heller inte att chefen skulle gjort detta.

Elisa

Elisa tror inte att hennes chef ljugit för henne, eller någon tidigare chef. Tanken har heller aldrig slagit henne. Hon träffar sin chef så sällan och det kanske hade varit annorlunda om de träffats oftare. Elisa berättar att hon litar på sin chef, även om chefen kanske inte ger henne all information eller rätt information.

Malin

Malin kan inte komma ihåg något tillfälle då hennes chef skulle ha ljugit för henne, men hon tror definitivt att detta mycket väl kan ha förekommit utan att hon haft en aning. I så fall hade det bara handlat om att undanhålla information tror Malin. Undanhålla information är okej då tanken bakom oftast är för att inte skapa en obehaglig konsekvens.

Magnus

Magnus berättar att hans chef faktiskt har ljugit för honom vid några tillfällen. Exempelvis att chefen lovat honom semester men som chefen inte hållit. En annan gång handlade det om att en kollega som förflyttades från Magnus arbetsplats till en annan, utan att detta förklarades varför på ett trovärdigt sätt anser Magnus. Detta blev han väldigt besviken över.

5.7.1 Författarens analys

På denna fråga svarade fem av informanterna ja och menar att de tror respektive vet att deras chef ljugit för dem. I flesta fallen handlar det om att chefen undanhållit information. För Malin har detta varit okej att göra för att undslippa obehagliga konsekvenser. Två av informanterna tror inte att deras chef ljugit för dem. Elisa menar att hon litar på sin chef men tror ändå att chefen kan ha undanhållit information från henne genom att inte ge henne all information eller rätt information.

Både Gabriella och Magnus beskriver att de utsatts för att ha blivit lovade diverse saker av sina chefer men att cheferna sedan i slutändan inte hållit dessa. Magnus beskriver att han erfarit detta vid några tillfällen dessutom. Tolkar man att det som Gabriella och Magnus utsatts för som nödlögner så hade det i så fall både uppskattats och varit bättre om respektive chef hade låtit bli att lova något.

5.8 Arbetsgivarnas uttalande kring god intern kommunikation

Annelie

För Annelie innebär kommunikation ett tvådelat samtal, det vill säga en dialog mellan olika parter. Även att man har en rak och direkt dialog. En god kommunikation innebär för Annelie att alla parter som deltar i ett samtal får föra fram sin mening och att en person som informerar om något gör det på ett rakt och enkelt sätt.

God kommunikation är A och O anser Annelie för att få en arbetsgrupp att fungera optimalt. Som chef måste man lyssna in och kommunicera på ett sätt så att alla förstår det som sägs. Det kan innebära att man får informera olika personer på olika sätt. Om man som chef inte har en tydlig och rak kommunikation kan det leda till stora missförstånd som i sin tur kan leda till bekymmer i verksamheten. I den bästa av alla världar anser Annelie att man ska som chef kommunicera så tydligt och rakt så att alla tolkar budskapet rätt och lever efter det. Tyvärr ser inte världen ut på det viset men man måste göra sitt bästa.

Annelie har som filosofi att försöka vara tydlig och rak. Ibland kan hon bli för rak vilket ställer till det om medarbetaren inte klarar av tydligheten. Hon beskriver att hon har försökt att vara en god kommunikatör men det är inte upp till henne att bedöma om hon lyckats eller inte. Det är upp till hennes medarbetare som är de som får lyssna på henne.

Tora

För Tora är kommunikation en dialog mellan människor för att utbyta information, tankar, idéer med mera. Kommunikation är en samordningsprocess för henne som chef, både

muntligt och skriftligt. Kommunikation är den viktigaste uppgiften för en ledare tycker Tora. Det är viktigt att kommunikation går "uppåt-nedåt-åt-sidan". Genom kommunikation utvecklar man verksamheten men man har också möjlighet att bekräfta var och en av sina medarbetare. Tora vill dock framföra att kommunikation är svårt. Det är mycket budskap och information som ska "ut" i organisationen och då mer än vad det var när hon började sitt yrkesliv upplever hon. Vidare anser Tora att det är bra att det är mer information som kommer ut. Det är ett tecken på att viljan att alla i en organisation ska vara delaktiga tror Tora.

Tora berättar att hon hoppas på att det råder en god intern kommunikation då det är viktigt att man har forum där dialog kan ske men även via andra kanaler. För henne är det viktigt att vara tillgänglig och att ha en öppenhet för kommunikation och därmed få in andra synsätt. Men Tora upprepar sig med att framföra att det är svårt med kommunikation och att det alltid finns risk för diverse missuppfattningar på grund av både medvetna och omedvetna tolkningar och förvrängningar.

Erik

Erik beskriver kommunikation som en metod för att överföra eller ta emot information på olika sätt. Man kommunicerar på olika sätt och att vara en god lyssnare är lika viktigt anser han. Omedvetet kommunicerar vi också med vårt kroppsspråk. Erik tycker också att det är viktigt att hela tiden hålla sina anställda informerade om läget. Man får inte missa kommunikationen med någon anställd och inte missa att följa upp viktiga punkter. Muntlig kommunikation är väldigt viktig poängterar Erik men han anser att det kan vara svårare än vad man tror att uppnå.

God kommunikation med dina anställda är det allra viktigaste för Erik. Hans erfarenhet är att projekten fungerar alltid bäst med god intern kommunikation. Utan en god intern kommunikation gör att man tappar kontrollen på vad de anställda gör eller inte gör. Det är en relativt god kommunikation på Eriks arbetsplats tycker han, men alla är olika duktiga på att kommunicera.

5.9 Arbetsgivarnas uttalande kring ärlighet

Annelie

Ärlighet innefattar att man står för det man säger och inte pratar bakom ryggen och att man svarar rakt på en fråga anser Annelie. Ärlighet är viktigt men man får inte gå hur långt som helst. Man måste tänka på hur man använder sig av ärlighet för att inte såra någon i onödan säger Annelie. Ärlighet kan skapa problem anser Annelie och tar upp exemplet att om någon

har varit och köpt ett klädesplagg som denne tycker är jättesnyggt och Annelie inte tycker det så anser hon att hon inte behöver säga att hon egentligen tycker det är ful. Man behöver inte göra sig ovän med folk genom att vara allt för ärligt så vita lögner är okej ibland anser Annelie. Så länge inte de vita lögnerna handlar om allvarliga saker.

Det är skillnad på att ljuga och undanhålla information tycker Annelie. Hon tar upp exemplet att om hon får veta saker om någon i personalgruppen som kanske alla skulle behöva få veta, men då hon har lovat att inte berätta något så undanhåller hon sanningen om någon skulle fråga henne om hon vet något. Detta för att ha respekt för ett löfte. Skulle hon däremot skapa ett svar som inte var sant så skulle Annelie anse sig ljuga och det tycker hon inte är okej. Att Annelie ljugit är hon säker på att hon gjort. Hon berättar att det finns alltid tillfällen där man inte kan säga hela sanningen. Annelie kan inte komma på ett tillfälle dock. Att undanhålla information för medarbetarna är ibland ett nödvändigt ont. Det händer ibland att Annelie som chef får information om blivande förändringar men får samtidigt till sig att inte informera vidare om det hon vet.

Annelie tycker inte att det är ett okej sätt att jobba på att förmedla positiv feedback utan att mena det. Hon anser att om hon ger positiv feedback till en person så ska hon också mena det. Annars skulle hon inget säga. Hon tror heller inte att det är uppskattat av medarbetarna att hon är oärlig. Hon tror dock att alla medarbetare någon gång ljuger för sin chef. Sen kan den lögnen bestå i många olika saker, men har det hänt att det sagts att man gjort saker som inte blivit gjorda eller att man kommit i tid när man faktiskt har kommit sent med mera.

Slutligen vill Annelie trycka på att ärlighet är viktigt för att en rak och bra kommunikation ska fungera.

Tora

Ärlighet enligt Tora är att se något som det verkligen är. Att säga det som ska sägas men ibland välja att inte säga allt om det inte uppfyller något syfte. Ärlighet är också viktigt och Tora anser att det är den utgångspunkt vi behöver ha människa till människa. Ärlighet kan dock ställa till problem anser Tora men hon har inget exempel att ge. Dock anser Tora att hon är tydlig med till sina medarbetare att hon ibland inte kan ge hela bilden just då för att det kan vara andra händelser eller aktiviteter inblandade. Tora tycker att man som chef kan säga att man inte kan ge all information och förklara varför. Tora anser att man kan kalla det att undanhålla information om man vill.

Tora tycker att en lögn är en lögn, vare sig det är konkret osanning man framför eller en nödlögn. Tora berättar att hon aldrig ljugit för sina anställda någon gång, men hon har undanhållit information då det exempelvis har handlat om när ledningsgruppen funderat kring strategier vad gäller exempelvis neddragningar på resurser. Det är det inte alltid klokt att berätta under pågående process då det ofta förändras utan när beslut är taget så ska man berätta anser Tora. Dock tror hon att vissa hade önskat att de hade fått mer information ibland. Det finns vissa av Toras anställda som vill ha information om allt som sagts exempelvis efter ett ledningsmöte och det kan hon inte ge dem tycker Tora. Hon tror inte att någon ser henne som oärlig eller att hon använder sig av nödlögner. I alla fall så har detta inte nått fram till henne.

Tora ger inte ut positiv kritik till sina anställda om de inte har förtjänat det. Hon tror heller inte att hennes anställda någon gång ljugit för henne. Avslutningsvis berättar Tora att hon tycker att ärlighet är en viktig del i god intern kommunikation.

Erik

För Erik innebär ärlighet att säga det man tycker och tänker och han anser att ärlighet är viktigt, men att det beror på i vilket sammanhang. Det fungerar inte att alltid vara ärlig på en arbetsplats. Ärlighet kan absolut skapa problem tror Erik. Det gäller att undanhålla information i vissa lägen som annars skulle kunna skada anser han. Exempelvis när det handlar om ekonomiska uppgörelser.

Erik fortsätter med att säga att man inte ska ljuga, men att undanhålla information som annars skulle kunna leda till stora problem skulle kunna vara ett alternativ till att kringgå eventuella problem. Det är lätt att det skapas orättvisor på en arbetsplats berättar Erik, då exempelvis vid när det kommer till lönesättning. Att undanhålla information om vad andra tjänar måste man klara som chef anser Erik. Det får dock inte gå så långt att man undanhåller information som skulle innebära att de anställdas hälsa skadas. Nödlögner kan man behöva ta till för att kunna lösa vissa besvärliga situationer. Om man till exempel dubbel bokar sig av misstag. Denna sortens lögn har Erik tidigare använt sig av.

Erik anser att det egentligen är oärligt ge sina anställda positiv kritik utan att mena det för att exempelvis öka arbetsprestationerna, men det är för ett bra syfte menar Erik. Detta för att man ser potentialen i den anställda och vill öka trivseln och självförtroendet. Att motivera sina anställda och tilldela betydelsefulla uppgifter gör att en anställd växer och känner mer ansvar som är väldigt viktigt menar Erik. Det är dock viktigt att inte överdriva med den positiva kritiken så att man inte blir tagen som en ”rövslickare”. Att ”strössa”

omkring sig med positiv kritik anser Erik gör att komplimanger och annan positiv kritik kan sluta ha en betydelse.

Vidare tror Erik att hans anställda skulle anse att han var en dålig chef om han ljög för dem. Han tror också att hans anställda har ljugit för honom om exempelvis andra jobberbjudanden där de anställda skulle ha blivit erbjudna en högre lön än den som de får på nuvarande arbetsplats.

Avslutningsvis vill ändå Erik framföra att ärlighet är viktigt för att god intern kommunikation ska vara funktionell och brukbar.

6. Slutdiskussion

Denna studies syfte var att undersöka hur god intern kommunikation ser ut i verksamheter inom socialt arbete i Göteborg på Norra Hisingen. Syftet var också att ta reda på om informanterna är nöjda med hur denna kommunikation tillämpas. Även synen på att vara ärlig har undersökts för att se om informanterna anser att ärlighet är kopplat till god intern kommunikation på arbetsplatsen.

Det som jag också ville få ut av denna undersökning var om teoretikerna och informanterna, främst arbetstagarna, upplever en gemensam syn på vad god intern kommunikation innefattar. Även en jämförelse på synen på ärlighet gjordes för att se om deras åsikter överensstämmer med varandra. Jag såg även över om uppfattningen mellan arbetstagare och arbetsgivare är lika varandra kring detta ämnesområde.

Frågeställningarna:

- Vad är god intern kommunikation, vad är ärlighet och vilken betydelse har ärlighet, enligt teoretiker och informanter?
- Hur ser arbetstagare inom socialt arbete på god intern kommunikation inom deras verksamhet?
- Om och i så fall hur är ärlighet kopplat till god intern kommunikation?

6.1 Första frågeställningen

Det som kan utläsas i resultatet på första frågeställningen är att både teoretikerna och mina informanter anser det snarlika vad det gäller god intern information nämligen att den innefattar bland annat förmågan till god relation, öppen kommunikation, kunna vara sig själv, ha ett gemensamt mål, förståelse, aktivt lyssnande, respekt för varandra, tillfredsställande samt att budskap uppfattas så som det är tänkt ska uppfattas. Enligt Enquist (2007) krävs det

att man tillhanda håller sig uppgifter och regler, får feedback på sina handlingar och att man socialiseras in med sina medarbetare. Detta tolkar jag är en viktig del för att nå det informanterna önskar av god intern kommunikation i form av goda relationer, samarbete, respekt och få möjlighet att ta del av information. Johansson och Malmsten (2009) tar också upp olika faktorer genom deras grundläggande kommunikationsstrategi för att man ska kunna åstadkomma god intern kommunikation. Några exempel är att lyssna, skapa goda relationer och möta varandra. Enquist (2007) tar upp fyra övergripande metoder för att nå god intern kommunikation vilka är bland annat att sprida olika sorters information, koordinera den aktivitet som organisationen har, ge ut feedback om organisationen och personalen samt socialisera in medarbetarna i organisationskulturen.

Strid (2009) beskriver att god intern kommunikation behövs för att ge struktur, information, förstärkning, förändring, normer, deltagande, engagemang, kontakt med yttrevärlden samt stöd vilket jag också kan finna i informanternas uttalande. Åter i enlighet med informanterna så anser Lennéer Axelson och Thylefors (1996) att god intern kommunikation också innefattar att man kan uppvisa tålmod och att man har en förmåga till att förhandla och kompromissa. God intern kommunikation ska bidra till en trygg informell kommunikation med arbetskolligor menar Kaufmann och Kaufmann (2010) och för att bibehålla en god intern kommunikation så gäller det att sträva mot att vara öppen för andra gruppmedlemmars åsikter och tankar. Enligt Lind och Skärvad (1997) är en fungerande intern kommunikation viktigt för att hålla samman organisationen och skapar samhörighet. Min tolkning är att informanterna också söker detta i form av respekt för varandra men också genom delaktighet och samhörighet i arbetsgruppen.

Teoretikernas och informanternas svar på vad ärlighet är och vilken betydelse det har anser jag också är ganska lika varandra. Informanternas definition av ärlighet i helhet har beskrivits av dem genom att definiera vad det inte är men också till viss del vad det faktiskt är för dem. Ärlighet definieras av många av informanterna som att man inte ljuger, man säger inte saker som inte stämmer, säga sanningen, tillit, kunna lita på någon, trygghet samt kunna lita på att kollegorna sköter sitt jobb.

I och med informanterna svarat genom att beskriva vad ärlighet är och inte är för dem så tyckte jag att förutom att ta reda på vad teoretikerna anser om ärlighet att även se över vad teoretikerna säger om både ärlighet och dess motsats. Rosenberg (2007) exempelvis anser i enlighet med informanterna att ärlighet innebär att personen i fråga har en stark benägenhet och uppriktighet i att, utifrån sig själv, tala sanning. Ärlighetsnormen tas för given att personen bara har ett motiv vid engagerande i en diskussion och bara menar en sak med vad

denne säger menar Markovits (2006). Åter kan man också urskilja i Johanssons och Malmstens (2009) tio grundläggande kommunikationsstrategier hur informanternas definition på ärlighet speglas. Några av punkterna är att skapa goda och jämlika relationer, möta andras behov och önskemål på ett bra sätt samt förmedla information på ett klart och förståeligt sätt.

Som förklaring till vad ärlighet inte är har jag tagit upp lögn som en motsats då jag anser att det var bästa sättet att analysera informanternas svar. Lögn som Immanuel Kant (Bok, 1979) definierar det är en avsiktlig osann uppgift som man för till en annan person med en intention till att vilseleda. Bok (1979) definierar lögn snarlikt så som Immanuel Kant och hon trycker även på att ljuga kräver en orsak medan att säga sanningen inte gör det. När vi företar oss avsiktligt att lura andra så framför vi ett visst budskap för att vilseleda dem och få dem att tro vad vi själva inte tror menar Bok (1979). Eide och Eide (2007) menar att om man underlåter sig själv att inte tala sanning så närmar man sig att ljuga. Detta är förklaringar som jag tolkar är snarlika vad informanterna har besvarat.

När jag analyserar informanternas beskrivning av betydelsen av ärlighet för dem så upplever jag att de värderar uppriktighet i tal och att det som sägs önskas vara en reflektion av det som talaren själv anser och tror på. Detta kan jag också finna hos teoretikernas beskrivning. Markovits (2006) exempelvis instämmer och menar att tala uppriktigt är att yttra ord som man själv anser och kommer från hjärta och sinne. Larsen och Buss (2008) tar upp att uppriktighet är fundamentalt för tillit vilket är ansett vara grundläggande för att bli närstående i relationer och i arbetsgrupper. Vi vill inte ha lögnare och bedragare i vårt samhälle och därmed är det lätt att förstå att vi också värderar ärlighet menar Markovits (2006).

Ärlighet kan dock bli problem menar somliga informanter. Har man varit ärlig på arbetsplatsen så beskriver några av informanterna att man blir utfrysad av chefen om man är för ärlig hela tiden och att en irritation i arbetsgruppen kan uppstå om man är både ärlig och ”för” ärlig hela tiden. Om man som chef inte har en tydlig och rak kommunikation kan det leda till stora missförstånd som i sin tur kan leda till bekymmer i verksamheten tar en av cheferna upp. Samtidigt menar samma person att är man för rak så kan det ställa till det om medarbetaren inte klarar av tydligheten.

Ärlighet blir ett problem om det sårar menar några av informanterna. Somliga informanter tar upp att exempelvis att ytliga och sakliga ting som kläder behöver man inte vara ärlig kring, men gäller det vad någon säger och gör så bör man vara ärlig kring det. Vissa informanter tar upp att man kan berätta saker på olika sätt och det är hur det framförs som också är viktigt att tänka på. Detta får informanterna medhåll ifrån Warren (2006) som också

anser att det finns sätt att vara ”för” ärlig på och att vissa saker ska man helt enkelt säga. Warren (2006) håller också med de nämnda informanterna att viss form av ärlighet faktiskt kan skada mer än göra nytta och att i så fall är oärlighet att föredra om man inte önskar såra någon. Man bör censurera sitt budskap så att man inte kränker eller förolämpar någon.

6.2 Andra frågeställningen

I andra frågeställningen angående *hur arbetstagarna inom socialt arbete ser på god intern kommunikation inom deras verksamhet* så framför sex av sju informanter att de anser att god intern kommunikation är viktig på arbetsplatsen. Utifall god intern kommunikation är förekommande på informanternas arbetsplatser fick jag olika svar på. Tre av informanterna anser att det finns god intern kommunikation på deras arbetsplats medan resterande fyra informanter anser att det inte finns god intern kommunikation på deras arbetsplats. Att god intern kommunikation inte råder menar informanterna handlar om i deras fall att chefen inte är bra på att lyssna, chefen frågar efter åsikter men bryr sig ändå inte om dem, brister då det saknas ärlighet personalen emellan, information vidarebefordras inte kollegor emellan och heller inte till och från chefen. De informanter som anser att det faktiskt råder god intern kommunikation på deras arbetsplats menar att man använder sig av öppna frågor vilket anses vara positivt, information vidarebefordras mellan personalen samt att personalen hela tiden skriver socialdokumentation över klienterna och utför obligatorisk överrapportering. En av cheferna beskriver att god kommunikation är A och O för att få en arbetsgrupp att fungera optimalt. Som chef måste man lyssna in och kommunicera på ett sätt så att alla förstår det som sägs vilket kan innebära att man får informera olika personer på olika sätt.

Somliga informanter framför att det är viktigt att man jobbar medvetet med kommunikation på arbetsplatsen och att arbetsplatsen många gånger hänger på att god intern kommunikation är rådande. Några anser också att man får en god arbetsmiljö och arbetsmoral genom god intern kommunikation och det är också ett sätt för att upprätthålla mål och riktlinjer. Detta anser jag liknar Strids (2009), Dimblebys och Burtons (2010) beskrivning av vad en organisation bör innefatta. En organisation ska ha ett syfte och vara ämnad för att uppnå bestämda mål anser dessa teoretiker. Vissa av informanterna menar att genom god intern kommunikation kan man missförstånd undvikas och man undviker konflikter och att god intern kommunikation inger en tydlighet vilket är viktigt då otydlighet oftast ger negativa konsekvenser. En av cheferna instämmer och menar att som chef måste vara en god lyssnare då alla är olika och uppfattar budskap på olika sätt. Detta stämmer överrens med Kaufmann och Kaufmanns (2010) åsikter som framför att genom en öppen kommunikation där man

aktivt lyssnar in varandra och för en dialog med sin motpart inger en möjlighet till att missförstånd kan förklaras. Gruppen bör så som informanterna önskar att jobba efter att nå samma mål och för att nå dit så krävs det en lyhördhet och att förklaringar uppges konstant. God intern kommunikation bidrar till att öka nivån i motivationen hos arbetstagaren menar Kaufmann och Kaufmann (2010) och detta görs bland annat genom trygg informell kommunikation med arbetskollegor. För att god intern kommunikation ska vara funktionell menar Lennér Axelson och Thylefors (1996) att måste vara öppen för andra gruppmedlemmars åsikter eller tankar och att man uppvisar tålamod och en förmåga till att förhandla och kompromissa.

Endast en informant menar att det inte är viktigt om god intern kommunikation på arbetsplatsen råder då hon anser sig ha vant sig vid en mindre god kommunikation på sin arbetsplats vilket då resulterat i att hon anpassat sig efter det.

God intern kommunikation anses skapa goda relationer, samarbete och delaktighet menar många av informanterna. Mycket av det som dessa tagit upp överensstämmer med Lind och Skärvads (1997) beskrivning att god intern kommunikation är viktig för att hålla samman organisationen, motivera och skapa samhörighet. Enquist (2007) tar upp att kommunikation blir ett viktigt samarbets- och interaktionsverktyg i en arbetsgrupp och trycker då på vikten av samspel med andra. Förutom dessa funktioner menar Dimbleby och Burton (2010) att en organiserad grupp uppfyller andra funktioner för sina medlemmar, som att utveckla relationer och utveckla sin självbild, vilket jag tycker mig kunna utläsa i informanternas önskan om att man ska kunna känna sig trygg och kunna vara sig själv om en god intern kommunikation är gällande.

6.3 Tredje frågeställningen

Slutligen i tredje frågeställningen som tar upp *om och i så fall hur ärlighet är kopplat till god intern kommunikation* så kan det konstateras att ärlighet är en viktig del i god intern kommunikation, enligt teoretikerna. Rosenberg (2007) menar till och med att för att nå god kommunikation så *krävs* det ärlighet och Rosenberg (2007) får medhåll av bland annat Markovits (2006) som menar att tillit och förtroende kvarstår som en viktig komponent för en smidig funktionell kommunikation. Eriksson (2006) tar upp att talarens känslor och tankar verkar spela stor roll i kommunikation. Ett av de mest framträdande dragen av allmän kommunikation är att vi avser att informera varandra om det vi tänker och känner om världen.

Som man kan utläsa från mina informanternas svar på samma fråga så anser även dem detsamma som teoretikerna – att ärlighet är en viktig del i god intern kommunikation. God intern kommunikation är baserat på ärlighet och ska ingå automatiskt menar största delen av dem. Vissa anser att skulle kommunikationen bestå av lögn så är det ingen god kommunikation.

Strid (2009) menar att god intern kommunikation ska bland annat ge medarbetarna en överblick över organisationen, skapa en enighet om målsättningen och en känsla av samhörighet. Den interna kommunikationen ska underlätta samarbete mellan medarbetare, motverka ryktesspridning och minska personalomsättningen. God kommunikation bidrar inte sällan till ökad trygghet, självutveckling och reducerad stress. Kaufman och Kaufman (2010) håller med Strid (2009) och beskriver att god kommunikation bidrar till att öka nivån i motivationen hos arbetstagaren, vilket sker via exempelvis klargörande uppgifter och trygg informell kommunikation med arbetskollgor. Detta tänker jag skulle vara omöjligt om arbetstagare och arbetsgivare skulle vara oärliga mot varandra. En hel del av arbetstagarna i denna studie menar att det skulle vara förödande om man får både reda på att någon ljugar eller då exempelvis chefen framför positiv feedback som sen egentligen inte är något som chefen anser egentligen. Informanterna önskar ha den tryggheten och vetskapen av att chefer och kollegor faktiskt för fram information och feedback som för dem också är gällande och inte något som dem själva inte tror på eller anser. Enquist (2007) beskriver att vad människor vill med sin kommunikation är att få kontroll över en situation, samtal ska bidra till personlig utveckling och för att man vill bli bekräftad. Okontroll ger osäkerhet, otrygghet och ångest menar Enquist (2007).

Många människor definierar trygghet som ”att veta”. Johansson och Malmsten (2009) tar upp i sina grundläggande kommunikationsstrategier att man bör skapa goda och jämlika relationer, möta andras behov och önskemål på ett bra sätt samt stärka motpartens resurser och möjligheter. Detta anser jag utefter att ha gått igenom både andra teoretikers och arbetstagarnas åsikter att det krävs ärlighet med i bilden för att detta ska kunna uppdagas. Cheferna i denna studie anser dock att någon form av lögn dessvärre måste finnas om det exempelvis gäller att undanhålla information om andra medarbetare eller annan information som sagts från högre instanser att chefen inte får gå ut med inför sina anställda. Två av cheferna anser att det inte är okej att förmedla positiv feedback som inte stämmer men att som sagt vissa former av lögn krävs ändå i deras position. Den tredje chefen anser att det egentligen är oärligt ge sina anställda positiv kritik utan att mena det för att exempelvis öka

arbetsprestationerna men att det skulle vara för ett bra syfte om man gör det. Detta fall uppskattas dock inte av arbetstagarna i denna studie.

6.4 Övrig diskussion

Det man kan lära sig av mitt studieresultat är kort sammanfattat att ärlighet är ett värdeladdat begrepp. Vi önskar oss uppriktighet och då i detta fall främst på arbetsplatsen innefattande alla inblandade parter. Enligt bland annat Markovits (2006) och Larsen och Buss (2008) så glorifierar vi de som talar ärligt och för en rak kommunikation. Vi söker ledare som är sanningsenliga, ärliga talare och som vi finner tillit för. Vi vill inte ha lögnare och bedragare i vårt samhälle och därmed är det lätt att förstå att vi värderar ärlighet.

Det råder delade meningar kring god intern kommunikation och ärlighet i hur dessa ska fungera i det praktiska sammanhanget. Detta kan man se som en brist i kommunikationen och att det tydligen är viktigt för informanterna och även för teoretikerna att det är viktigt med samstämmighet på arbetsplatsen. Teoretikerna anser att det inte är funktionellt med oärlighet på arbetsplatsen personal emellan och informanterna vill inte ha en chef som ljuger då detta skadar självförtroendet bland annat. Men likväl om man ser till chefernas uttalande så är det ibland ett nödvändigt ont om de "tvingas" till att exempelvis undanhålla information på grund av order från högre instanser men också för att eventuellt skapa en viss motivation hos arbetstagarna. Några av arbetstagarna själva anser att det är okej för dem att använda sig av oärliga uttalanden om detta krävs för att inte kränka eller skada någon.

Hur kan god intern kommunikation bli bättre? Jag vill påstå att det är främst genom motivation och engagemang men också genom ansträngning från alla parter. Dessutom någon form av utbildning i kommunikation eller god intern kommunikation hade varit lämpligt för personer inom socialt arbete som hela tiden måste ha en dialog med samtliga personer då detta ingår i deras arbetsuppgifter och krävs för att dem också ska kunna nå arbetsmålen inom socialt arbete. Exempelvis Enquist (2007) anser att alla som ägnar sig åt samtal i professionella sammanhang bör få möjlighet eller åläggas att på något sätt införskaffa sig kunskap i god kommunikation och samtalsmetodik samt hur de ska agera i förhållande till andra individer.

Det finns många sätt att definiera ärlighet och hur detta ska användas i praktiken på arbetsplatsen. Det som då blir viktigt är att man tar upp och pratar om det i arbetsgruppen anser jag. Man får då möjlighet att ta del av andra personers uppfattningar och får därmed möjlighet till en viss förståelse för andras sätt att resonera. Dessutom får man givetvis sin egen röst hörd och förhoppningsvis får man också sina åsikter respekterade.

En av mina informanter tog upp att om man säger sanningen så är sanningen utifrån en själv. Man säger alltid sin egen sanning och denna överensstämmer inte alltid med andras sanning. Detta anser jag är en viktig del att ta upp. Alla våra val är beroende av vår uppskattning av vad som verkligen är fallet. Man kan exempelvis ha en uppfattning om en situation som en annan person inte har. Man kan också tala ”falskt”, det vill säga att man beskriver en situation som man missuppfattat och därmed också tro att man talar ”sanning”. Detta är inte att vara oärlig eller att försöka ljuga.

Kort sammanfattat visar det sig att alla informanter i stort sett ser lika på god intern kommunikation och är samstämmiga med teoretikerna, men det råder olika meningar bland informanterna kring om detta verkligen finns och hur det uppfattas på arbetsplatsen. Vad det gäller ärlighet så tänker både teoretiker och många av informanterna att ärlighet är viktigt men många anser också att det finns undantag. Cheferna gör dessa undantag till ett handlande som de tycker är både okej men också inte okej fast det är av olika anledningar helt nödvändigt. Det råder delade meningar bland arbetstagarna om detta anses vara ett okej handlande från chefernas sida.

6.5 Vidare forskning

Tyvärr har den forskning som hittills bedrivits inom internkommunikationens område varit mycket sektoriell och har skötts av företagsekonomer och inom psykologin och statsvetenskapen. Men internkommunikation är tvärvetenskaplig och vi skulle behöva hämta delar inte bara från det samhällsvetenskapliga fältet utan också från humaniora (Strid, 2009).

En del information från mina informanter har gett mig några frågetecken som jag anser kan vara av värde att vidare utveckla. Nu hade jag både män och kvinnor i min studie men inte lika många män som kvinnor. Det hade varit tämligen intressant att veta om det finns någon skillnad kring vad män respektive kvinnor anser om god intern kommunikation och hur det förekommer på arbetsplatsen samt hur de ser på ärlighet och god kommunikation. Ser manliga och kvinnliga arbetstagare olika på detta? Ser manliga och kvinnliga arbetsgivare olika på detta?

Ålder har jag också funderat på om det finns en betydelse kring huruvida man besvarar och upplever god intern kommunikation och ärlighet. Blir svaren olika beroende på om det är en ung person som besvarar frågorna eller en äldre person? Därmed uppkommer också frågan utifall det finns någon betydelse hur lång arbetslivserfarenhet man har.

Informanternas utbildning är också en punkt som väckt frågeställning hos mig. Spelar utbildningen någon roll? Finns det skillnader mellan dem som har utbildning inom

kommunikation gentemot dem som inte har utbildning inom kommunikation? Spelar det någon roll i hur man hade besvarat mina intervjufrågor?

Tankar kring hur andra yrkesbefattningar än socialt arbete upplever god intern kommunikation och vikten av ärlighet hade också varit intressant att studera vidare kring. Exempelvis hur det upplevs hos civilingenjörer och poliser. Kanske till och med jämföra olika yrkeskategorier med varandras åsikter och upplevelser.

För mig tog det väldigt lång tid att få arbetsgivare till att ställa upp på intervju till min uppsats. Arbetsgivare var betydligt lättare att få till intervjun. De första jag frågade svarade ja och är nu med i uppsatsen. Jag fick fråga väldigt många arbetsgivare innan jag fick ihop tre stycken. Dessutom var det en arbetsgivare som efter en tid valde att gå ur studien, fast jag redan hade intervjuat denne. Varför tog det längre tid att nå arbetsgivare?

Ändamålen helgar medlen beskrev Malin i en av mina intervjufrågor. Det väckte tankar hos mig kring vad vill chefen ha. Är det att tjäna pengar på det jag gör och då inte blanda in personliga tankar i yrkesuppgifterna? Därmed anser jag att man kan få en viss förklaring på varför arbetsgivare väljer att föra med osanning mot sina anställda.

En verksamhet som jag skulle intervjuas fick tacka nej då det var en konflikt på arbetsplatsen just skapad på grund av att chefen hade under lång tid varit oärlig och ”för” ärlig. Det hade verkligen varit intressant att fördjupa sig ytterligare i detta och få möjligheten att se över riktigt kaotiska arbetsplatser. Det verkar inte som att någon av mina informanter ansåg att deras arbetsplatser var så pass kaotiska som denna nämnda verksamhet nämligen.

En långtidsstudie för att studera effekter på lång sikt hade också varit intressant att utföra utifrån min egen studie. Även samla fokusgrupper där informanterna får prata och svara på frågorna i grupp hade varit intressant att studera.

I och med jag tagit upp god intern kommunikation rent generellt skulle man kunna utföra en studie för att se om det finns skillnad i en och samma verksamhet vad det gäller informell och formell internkommunikation.

Referenser

- Bion, W R (2004):** *Gruppterapi – teorier och erfarenheter*. Stockholm, Norstedts Akademiska Förlag
- Bok, S (1979):** *Att ljuga – moraliska val i offentligt och enskilt liv*. Stockholm, Rabén & Sjögren.
- Boura, V (2009):** *Internkommunikation – idag och imorgon*. Göteborgs universitet, institutionen för journalistik och masskommunikation.
- Brinkåker, I (2010):** *Ditt problem är mitt problem – en kvalitativ studie om socialarbetares uppfattning av handledning*. Göteborgs universitet, institutionen för socialt arbete.
- Dalén, M (2008):** *Intervju som metod*. Malmö, Gleerups Utbildning.
- Dimbleby, R & Burton, G (2010):** *Kommunikation är mer än ord*. Lund, Studentlitteratur.
- Eide, T & Eide, H (2006):** *Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik*. Malmö, Liber AB.
- Engquist, A (2007):** *Kommunikation på arbetsplatsen – chefen, medarbetaren, gruppen*. Stockholm, Prisma.
- Eriksson, J (2009):** Straight talk: conceptions of sincerity in speech. *Philos Stud* 153, s. 213-234.
- Fiske, J (1997):** *Kommunikationsteorier. En introduktion*. Borås, Wahlström & Widstrand.
- Hartley, P (1999):** *Interpersonal communication*. Routledge, Cornwall.
- Hemert, C och Rudström, E (2008):** *Sjätte våningen - om medarbetarnas syn på internkommunikation*. Göteborgs universitet, institutionen för journalistik och masskommunikation.
- Johansson, M & Malmsten, P (2009):** *Om kommunikation: en introduktion till kommunikationssamhället*. Stockholm, Natur & Kultur.
- Kaufmann & Kaufmann (2010):** *Psykologi i organisation och ledning*. Lund, Studentlitteratur.
- Knapp, M L & Hall, J A (2002):** *Nonverbal communication in human interaction*. Wadsworth, Thomson Learning, Inc.
- Kvale, S (1997):** *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund, Studentlitteratur.
- Larsen, R J & Buss, D M (2008):** *Personality Psychology: Domains of knowledge about human nature*. New York, McGraw-Hill.

- Lennér Axelson, B & Thylefors, I (1996):** *Om konflikter: hemma och på jobbet.* Stockholm: Natur och kultur.
- Lind, J-I & Skärvad, P-H (1997):** *Nya team i organisationernas värld.* Malmö: Liber.
- Markovits, E (2006):** The trouble with being earnest: deliberative democracy and the sincerity norm. *The Journal of Philosophy.* 14 (3), s. 249-269.
- Nilsson, B & Waldemarson, A-K (2007):** *Kommunikation - samspel mellan människor.* Lund, Studentlitteratur.
- Repstad, P (2004):** *Sociologiska perspektiv i vård, omsorg och socialt arbete.* Lund, Studentlitteratur.
- Rosenberg, M B (2007):** *Nonviolent Communication – ett språk för livet.* Svensbyn, Friare liv.
- Strid, J (2009):** *Intern kommunikation inom organisationer, företag och myndigheter.* Lund, Studentlitteratur.
- Svenning, C (2003):** *Metodboken: [samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling: klassiska och nya metoder i informationssamhället: källkritik på Internet].* Eslöv: Lorentz.
- Thomassen, M (2007):** *Vetenskap, kunskap och praxis.* Malmö, Gleerups Utbildning.
- Warren, M E (2006):** What should and should not be said: deliberating sensitive issues. *Journal of Social philosophy.* 37 (2), s. 163-181.
- Watt Boolsen, M (2007):** *Kvalitativa analyser.* Malmö, Gleerups Utbildning.
- Vetenskapsrådet (2012)** <<http://www.vr.se>> [2012-09-16]
- Widerberg, K (2002):** *Kvalitativ forskning i praktiken.* Lund, Studentlitteratur.
- Wood, J T (1999):** *Interpersonal communication. Everyday encounters.* Belmont, Wadsworth Publishing.

INTERVJUGUIDE

BAKGRUND (öppningsfrågor)

Kön, ålder, jobbat hur länge inom socialt arbete?

GOD INTERN KOMMUNIKATION

Vad innebär begreppet kommunikation för dig?

Vad innebär god kommunikation för dig?

Är god kommunikation på arbetsplatsen viktig? I så fall varför?

Upplever du att det råder god intern kommunikation på din arbetsplats?

ÄRLIGHET

Vad innebär begreppet ärlighet för dig?

Är ärlighet viktigt? I så fall varför?

Kan ärlighet skapa problem? I så fall i vilken situation?

Är det okej att ljuga? I så fall, skulle det vara okej att ljuga någon gång vid något tillfälle?

Är det skillnad på att ljuga och undanhålla information?

Vad anser du om nödlögner, dvs "vita lögner"? Vad innebär det för dig?

Har en/din arbetsgivare ljugit för dig någon gång?

Tror du att en/din arbetsgivare har ljugit för dig någon gång?

Vad handlade i så fall den lögnen om? Var det en okej lögn under omständigheterna?

Är det okej om din arbetsgivare ger dig positiv kritik utan att egentligen mena det?

Hade du om du varit chef kunnat vara oärlig, använda nödlögner eller undanhålla information från dina anställda?

Är ärlighet en viktig del i god intern kommunikation?

INTERVJUGUIDE

BAKGRUND (öppningsfrågor)

Kön, ålder, antal år som chef?

GOD INTERN KOMMUNIKATION

Vad innebär begreppet kommunikation för dig?

Vad innebär god kommunikation för dig?

Är god kommunikation med dina anställda viktig? I så fall varför?

Upplever du att det råder god intern kommunikation med dina anställda? Varför resp. varför inte?

ÄRLIGHET

Vad innebär begreppet ärlighet för dig?

Är ärlighet viktigt? I så fall varför?

Kan ärlighet skapa problem? I så fall i vilken situation?

Är det okej att ljuga? I så fall, skulle det vara okej att ljuga någon gång vid något tillfälle?

Är det skillnad på att ljuga och att undanhålla information för dina anställda? Ge exempel!

Vad anser du om nödlögner, dvs ”vita lögner”? Vad innebär det för dig?

Har du ljugit för dina anställda någon gång? Vad handlade i så fall den lögnen om?

Har du undanhållit information för dina anställda någon gång? Vad handlade det i så fall om?

Har du använt nödlögner för dina anställda någon gång? Vad handlade det i så fall om?

Har/kan du ge dina anställda positiv kritik utan att mena det för att exempelvis öka arbetsprestationerna eller dylikt?

Vad tror du dina anställda anser om du som chef är oärlig, använder nödlögner eller undanhåller information från dem?

Tror du att dina anställda ljugit för dig någon gång? Vad handlade den lögnen om?

Är ärlighet en viktig del i god intern kommunikation?



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Information till deltagare i studie

Du tillfrågas härmed om du vill delta i en vetenskaplig studie som handlar om att undersöka vad socialarbetare anser om huruvida att god intern kommunikation används inom just deras verksamhet. Vikten av att vara ärlig och dess betydelse tas också upp som en specialiserad fokusering för studien. Som deltagare av studien kommer du att bli intervjuad om just Dina upplevelser och åsikter kring definition och erfarenheter av god intern kommunikation och ärlighet.

Din medverkan i studien sker under anonymitet. Det är frivilligt att delta och det finns möjlighet till att avbryta intervjun när det önskas. Alla uppgifter behandlas konfidentiellt och inga namn på vare sig personer eller verksamheter kommer att nämnas i uppsatsen. Det finns också möjlighet att läsa uppsatsen i efterhand.

Studien är av vikt då det i dags läget finns sparsamt med forskning kring just kommunikation så som den upplevs nyttjas i praktiken. Det jag vill ta fram är om god intern kommunikation i teorin överensstämmer med den goda interna kommunikation som finns på arbetsplatsen och om arbetstagare och arbetsgivare har liknande åsikter gentemot varandra kring detta.

Jag som är ansvarig för studien heter Isabelle Brinkåker, 0701-18 34 23, studerande på institutionen för filosofi, lingvistik och vetenskapsteori. Min handledare heter John Eriksson, filosofie doktor i praktisk filosofi.

Tack på för hand!