

Högskolan i Halmstad

Sektion Hälsa och Samhälle

HT 2011

Socialpsykologi 61-90hp

## **Kritik i arbetet – varför så negativt?**

*En socialpsykologisk studie om kritikens betydelse för sociala relationer i ett  
lärarlag*

*Författare:* Emilia Svenmyr

Jonas Sjölund

*Handledare:* Christopher Kindblad

*Examinator:* Niklas Westberg

## **Abstract**

Kritik är ett begrepp som inte har fått lika stort utrymme som feedback i forskning om sociala relationer. Den här studien visar på dess betydelse för relationer mellan lärare på en gymnasieskola. Utifrån teorier som Scheffs sociala band, Asplunds problemlösning, Meads "I" och "Me" med flera, belyser vi kritikens olika aspekter och vad som krävs för att den skall tolkas som positiv kontra negativ. Vi har under den här studien hittat en del saker som är relevanta när det gäller hur personer förhåller sig till kritik, exempelvis på vilket sätt den bör framföras och tas emot. När kritiken tolkas som någonting positivt leder det till känslor av engagemang och en vilja att göra bra ifrån sig bland annat, men när den istället tolkas som någonting negativt kan den ha motsatt effekt som visar sig genom att individen kan avskärma sig från andra personer eller situationer. Kritiken kan även ge effekt, både till det bättre eller det sämre på arbetsmiljön och påverka samarbetet mellan lärarna på arbetsplatsen.

Nyckelbegrepp: Kritik, sociala relationer, påverkan, sociala band, kommunikation, välbefinnande

Critique is a term that has not been given as much focus as the term feedback regarding research and studies of social relations. This study shows the importance of critique in the relations between teachers at an upper-secondary school. Using theories such as Scheff's social bonds, Asplund's problem solving, Mead's "I" and "Me" amongst others we show the different aspects of critique, and what decides if it is interpreted as positive or negative. We have while doing this study discovered some things that are relevant when it comes to how individuals behave in regards to critique, for instance in what way it should be told and received. If the critique is interpreted as something positive it can lead to feelings of commitment and it can create a will to improve oneself. If it is interpreted as something negative it might have the opposite effect, that the individual isolates him or herself from other people or situations. Critique can also have an impact, for better or worse for the work environment and affect the teamwork between the teachers who work together.

Key words: Critique, social relations, influence, social bonds, well-being, communication

# Innehållsförteckning

Inledning.....	1
1.1 Syfte .....	2
1.2 Frågeställning .....	2
1.3 Förklarande disposition .....	2
2. Bakgrund .....	3
2.1 Definition av kritik och feedback .....	3
2.2 Gemensam definition av kritik och feedback.....	3
2.3 Om gymnasieskolan .....	4
2.4 Skolan som organisation .....	5
2.5 Om vårt fält: gymnasieskolan.....	5
2.6 Tidigare forskning .....	6
2.6.1 The role of feedback in Swedish human service organizations Community.....	6
2.6.2 Feedback: all that effort, but what is the effect?.....	6
3. Teoretiska utgångspunkter.....	8
3.1 Organisationskultur .....	8
3.2 Sociala band, skam och stolthet och hänsynsemotionssystemet .....	9
3.3 Social responsivitet.....	11
3.4 Problemlösning.....	12
3.5 ”I” och ”Me” .....	13
4. Metod .....	15
4.1 Vetenskapsteoretisk ansats .....	15
4.2 Emilias förförståelse.....	15
4.3 Jonas förförståelse .....	16
4.4 Metod .....	16
4.5 Begränsningar.....	18
4.6 Urval.....	19
4.7 Tillvägagångssätt.....	19
4.8 Tillförlitlighet .....	20
4.9 Etisk reflektion .....	21
5. Presentation av materialet.....	23
5.1 Kort presentation av informanterna.....	23
5.2 Organisationskultur .....	23
5.3 Definition av kritik.....	24

5.4 Syn på kritik (positiv och negativ) .....	25
5.5 Upplevelser och känslor kring/om ämnet .....	26
5.6 Ansvar .....	28
5.7 Konsekvenserna av kritik .....	29
5.8 Respekt/hänsyn.....	30
5.9 Välmående/mående .....	31
5.10 Sista tillägg från informanterna angående kritik .....	31
5.11 Sammanfattning av resultat .....	33
6. Socialpsykologisk analys och tolkning .....	35
6.1 Organisationskultur .....	35
6.2 Sociala band, skam och stolthet och hänsynsemotionssystemet .....	36
6.3 Social responsivitet.....	38
6.4 Problemlösning.....	39
6.5 "I" och "Me" .....	41
6.6 Tidigare forskning .....	42
7. Sammanfattande avslutning .....	43
8. Reflektioner .....	46
9. Litteraturförteckning .....	49
Bilaga 1 .....	51
Bilaga 2 .....	54
Bilaga 3: .....	55

## **Inledning**

Det finns en kultur på alla arbetsplatser, som handlar om allt som sker där och den har ett inflytande på det mesta som ingår däri, exempelvis arbetsrelationer och sociala relationer. Detta beskriver Alvesson som en organisationskultur och genom att utforska kulturen på företaget kan man upptäcka hur arbetet fortskrider, samt hur samspelet mellan individer fungerar. Han menar även att organisationskulturen innehåller kulturella och symboliska fenomen, det vill säga ritualer, berättelser, myter och hur man tolkar dessa påverkar och formar de grupper som ingår i kulturen. Då kulturen finns mellan människorna i en grupp, kan vi med hjälp av intervjuer hitta olika faktorer som påverkar individen, deras relationer och själva kulturen. Organisationskulturen bidrar till att de som ingår i den har likartade föreställningar, vilket hjälper organisation att fungera på bästa möjliga sätt. Är kulturen tillåtande för kritik kan det främja organisationen på flera nivåer, individuellt och relationerna mellan individer, vilket i sin tur förbättrar företaget i sin helhet. Vi har i den här organisationskulturen intresserat oss för kritik, då den kan påverka arbetsmiljön och relationerna som finns inom kulturen som råder på arbetsplatsen.

Vi vill få en bättre insyn i vilka typer av kritik som finns och på vilket sätt de påverkar samspelet och relationerna mellan individer på en arbetsplats. Utifrån Scheffs teori om sociala band, samt begreppen skam och stolthet kan vi belysa hur dessa emotioner bidrar till individernas upplevelser av kritik, vilket i sin tur kan påverka de olika relationerna som förekommer på arbetsplatsen. Även Asplunds teorier om social responsivitet kan visa på vilken betydelse feedback och avsaknaden av feedback kan ha för relationerna, särskilt i avseende till eventuella negativa konsekvenser när det gäller individens välmående. Vi ser även kritik som en form av problemlösning, där det ofta är en konflikt som behöver lösas, och som Asplund skriver i sin bok Problemlösningens socialpsykologi är problemlösning en process som alltid sker i en dialog.

Kritik kan påverka en individ både i sin yrkesroll och som privatperson, vilket också påverkar arbetsrelationerna och de sociala relationerna på arbetsplatsen. Detta är viktigt då det i sin tur påverkar arbetsmiljön till att bli antingen trivsamt eller obehagligt. Kritik kommer alltid att uppfattas olika av olika personer, vilket gör det till ett intressant ämne att studera. Huruvida man trivs eller inte trivs på sin arbetsplats är väldigt individuellt, men genom att titta på hanteringen av kritik och hur den påverkar kan vi få förståelse för vilka sätt det finns att ge,

samt motta och hantera kritik. Detta är anledningen till att vi är intresserade av att studera en arbetsgrupp, som i vårt fall är en lärargrupp på en gymnasieskola och se hur feedback/kritik påverkar arbetslaget och den psykosociala arbetsmiljön.

Vi tror att en god relation och ett gott samarbete på arbetsplatsen höjer trivseln, vilket utgör en grund för en bra arbetsmiljö som kan höja prestationerna. Vi tror även att ett bra samarbete mellan kollegorna grundas på att de kan behandla kritiken på ett konstruktivt sätt, där alla får ut något vettigt av det. Det omvända, då kritiken inte ger något tror vi kan skapa spänningar i gruppen och samarbetet blir lidande.

Genom att fastställa betydelsen av kritik för de sociala relationerna i arbetslivet tror vi att vi kan hitta kopplingar och detaljer som ger en bättre förståelse av ämnet kritik. Det är de interpersonella relationerna vi är intresserade av och vi upplever kritik som en viktig del i hur relationerna fungerar, speciellt i ett yrke där kommunikation med kollegor och andra människor är nödvändigt.

## **1.1 Syfte**

Syftet med den här studien är att undersöka betydelsen av kritik för ett lärarlag på en gymnasieskola. Vi intresserar oss särskilt för hur den kan påverka arbetslaget, de olika relationer som förekommer, samt samarbetet lärarna emellan och även vilken roll organisationskulturen har i dessa processer.

## **1.2 Frågeställning**

Vår huvudfrågeställning lyder: Vilken betydelse har kritik för de sociala relationerna i ett lärarlag? Vad för konsekvenser kan kritik ha för relationerna och samarbetet i gruppen?

## **1.3 Förklarande disposition**

Den här uppsatsen är uppbyggd på följande vis. I bakgrunden redogör vi i för vad gymnasieskola är, i korthet skolan som organisation, lite om gymnasieskolan vi besökte samt tidigare forskning om ämnet kritik. I kapitlet om teori motiverar vi val av teorier och förklarar dessa. I metoddelen tar vi upp vår vetenskapsteoretiska utgångspunkt, metod, urval, tillvägagångssätt, tillförlitlighet och etisk reflektion. Sedan presenterar vi vårt material med hjälp av teman från vår intervjuguide, som finns med som bilaga. I analysdelen använder vi oss av de teorier som vi tidigare nämnt i inledningen, för att göra en relevant analys av vårt material. Under reflektioner diskuterar vi lite mer öppet våra egna känslor och åsikter om vår

studie. Till sist har vi en sammanfattande avslutning, där vi kommer att diskutera fram svaret på vår frågeställning.

## **2. Bakgrund**

### **2.1 Definition av kritik och feedback**

Margaret Price, Karen Handley, Jill Millar och Berry O'Donovan i sin studie *"Feedback: all that effort, but what is the effect?"* (2010) skriver att feedback är en term som ofta används men att innebörden inte är riktigt tydlig och klar. De menar att termen är ett samlingsbegrepp som innehåller flera innebörder, den kan vara bland annat korrigerande, jämförande, förstärkande, utvärderande och långtidsutvecklande. Korrigeringsaspekten är den som är närmast den traditionella definitionen av feedback som innebär ett sätt att få saker rätt med hjälp av korrigerande. Enligt författarna till studien menar Skinner att feedback var en stark yttre stimuli som kunde förstärka beteende både på ett positivt och negativt sätt.

Kritik definieras som ett sätt att uppmärksamma fel eller brister hos något (NE, <http://www.ne.se/kritik/231934>). Feedback (eller återkoppling) definieras som ett "reglertekniskt begrepp som innebär att information om det styrda systemets beteende återförs till den styrande mekanismen. Därigenom kan systemet styras mot det önskade målet trots förändringar eller störningar i omgivningen" (<http://www.ne.se/feedback>).

Emelie Nilsson (2004), legitimerad psykolog och psykoterapeut som arbetar som organisations- och ledarskapskonsult, beskriver feedback som ett gensvar på det en person ger ifrån sig. Det är något som berör personligt, den som tar emot feedback värderar, tolkar, bearbetar och sorterar informationen som feedbacken tillför. Feedback är också avgörande för individens hälsa och utveckling på både kort och lång sikt, då den bidrar till att hålla något vid liv, samt bidrar till utveckling. En god kultur runt feedback kan skapa glädje, mening och nytta för organisationen och dess individer, på så sätt att det uppstår framåtriktade handlingar. Detta ger individerna arbetsglädje, vilket i sin tur förbättrar effektiviteten inom organisationen.

### **2.2 Gemensam definition av kritik och feedback**

Vi har uppfattningen att människor i allmänhet upplever begreppet kritik som något negativt, alltså att bli kritiserad är något som är obehagligt och jobbigt. Men själva anser vi att kritik kan vara både något positivt och negativt, allt beroende på hur det ges och hur det tas emot.

Men för att det ska upplevas som något positivt måste kritiken vara konstruktiv, men det tror vi människor oftare kopplar samman med begreppet feedback. Vi ser det som att dessa begrepp har samma innebörd, men att kritik inte används i andra sammanhang än i ”dåliga”, då man kritiserar någon och talar om att något inte är bra eller rent av smutskastar någon. Feedback anser vi verkar ha en mycket mer positiv klang och att detta begrepp används mycket oftare än kritik, speciellt i mer positiva sammanhang.

Eftersom vi är intresserade av kritik i både positiv och negativ form och anser att kritik och feedback innebär samma sak, har vi valt att enbart använda oss av begreppet kritik genom hela uppsatsen.

### **2.3 Om gymnasieskolan**

En gymnasieskola definieras enligt Skolverket (2012d) som ”en avgiftsfri och frivillig skolform som ungdomar kan välja att genomföra efter avslutad grundskola”. Gymnasieskolan är både yrkesförberedande och högskoleförberedande. Det finns 18 gymnasieprogram och alla är treåriga utbildningar (Skolverket, 2012b).

Gymnasieskolan är till för ungdomar som är mellan 16 och 20 år. Efter att man fyllt 20 finns andra möjligheter för att genomgå den gymnasiala utbildningen, genom exempelvis särvtux, som då är en utbildning för vuxna (Skolverket, 2012b).

Enligt Skolverket (2012c) är kommunerna skyldiga att erbjuda de elever som klarat grundskolan en gymnasieutbildning. Det är riksdagen som beslutar om skollagen och den innehåller bestämmelser för skolans utformning och frågor rörande elevers rätt till utbildning. Regeringen beslutar om gymnasieförordningen som är mer detaljerad än skollagen. Regeringen beslutar även om hur läroplanen ska se ut. I läroplanen framgår vad skolan har för uppgifter, övergripande mål samt den värdegrund som undervisningen ska baseras på.

I februari 2011 fick vi en ny gymnasiereform i Sverige och den började tillämpas på utbildningar som påbörjades hösten 2011 och vidare framåt. En nyhet som följde med i den nya reformen är att gymnasieförordningen nu också ska gälla för fristående skolor och gymnasiesärskolan (Skolverket, 2012a). Anledningen till den nya gymnasiereformen är att man vill ”öka kvaliteten på utbildningarna och locka fler elever till att slutföra sina gymnasiestudier” (Studentum AB, 2012a). I och med reformen har gymnasieskolan även fått en ny betygsskala (Studentum AB, 2012b).

## **2.4 Skolan som organisation**

Utifrån Liljequist (1999) kan skolan definieras som en organisation, därför att den är ett redskap för att nå ett visst mål samt har en funktionell uppbyggnad, det vill säga att det finns regler för hur skolan ska se ut och bedrivas. Liljequist (1999) beskriver att gymnasieskolan kan betraktas som en så kallad lokal organisation, eftersom man anpassar sig till den lokala omgivningen och dess förhållande. Han anser att skolan är ett bra exempel på detta. Men att placera in alla skolor i en organisationslära är svårt, menar han, för att alla skolor är olika i sina strukturer och att skolan i det läget påverkats av den lokala omgivningen.

Men skolan, där vi gjorde vår undersökning, kan sättas in under vad Liljequist (1999) kallar för ansvarsgrupper, vilket då är en av fem olika typer av lokala organisationer. I denna typ har lärarna egna ansvarsområden samtidigt som de är indelade i arbetslag. För att få en hög kompetens och en gemensam syn när det gäller mål och normer, behövs samverkan och återkoppling i styrningen. Dessutom råder en väl utvecklad elevdemokrati och lärarnas arbete utmärks av flexibilitet, samverkan och elevaktivitet. Arbetsmiljön utgörs av en god atmosfär och trivsel, men att man inte lägger fokus på att ha goda relationer utan mer att arbetet ska flyta framåt och gynna eleverna (Liljequist, 1999).

## **2.5 Om vårt fält: gymnasieskolan**

Lite kuriosa om gymnasieskolan vi besökte, som vi valt att hålla anonym. Skolan är lokaliserad i Hallands län och enligt gymnasieskolans hemsida arbetar omkring 70 personer med undervisning och administration. Det finns omkring 500 elever som går på skolan. Vi fick information, från lärarna, om att skolan nyligen fått två relativt nya rektorer.

När vi pratade med informanterna utanför intervjuerna så framkom det att läraryrket förändrats från att vara renodlade lärare till att bli administratörer. Deras fokus flyttas från att enbart tänka på hur undervisningen ska läggas upp till att dokumentera vad som skett på lektionerna. Om exempelvis någon elev bråkat så ska bråket i detalj skrivas ner – tid, plats och vad bråket handlade om, just för att förenkla vid samtalet och lösningen med eleven. Förändringen uppskattades inte av lärarna. De kände att det inte var deras ansvar att göra detta extra pappersarbete, utan att deras syfte på skolan är att undervisa eleverna och förmedla kunskap till dem.

## **2.6 Tidigare forskning**

I sökandet av tidigare forskning upptäckte vi att det finns få studier och vetenskapliga artiklar om ämnet kritik och dess påverkan. De studier vi fann och har med här, är de som är mest relevanta för det arbete vi kommer att genomföra.

### **2.6.1 The role of feedback in Swedish human service organizations Community**

I denna artikel skriven av Anders Pousette (2003), tas det upp olika aspekter angående feedback inom en organisation, exempelvis konsekvenserna av både positiv och negativ feedback. Han skriver bland annat att positiv feedback oftare uppfattas mer korrekt än negativ feedback, detta eftersom negativ feedback kan bli förnekad av mottagaren då han eller hon inte vill ta emot denna nya kunskap om sig själv. Detta visar på att negativ feedback är mer problematisk än positiv inom organisationer. I den tidigare forskning som Pousette utgår från, framkommer det att feedback inte nödvändigtvis påverkar välmående och motivation som sådant, utan snarare att det handlar om kontexten och vilken typ av arbete individen utför.

Pousette (2003) samlade in sina resultat via en kvantitativ metod som han utförde på flera olika organisationer som kännetecknas av att de är serviceyrken. Enkäterna delades först ut till cheferna på organisationen, varpå de delade ut dem till de anställda. Vad studien mynnade ut i var att det inom serviceyrken förekommer mer positiv än negativ feedback, samt att avståndet mellan individer spelar roll, det vill säga att ju närmare en källa är, desto mer feedback ges.

### **2.6.2 Feedback: all that effort, but what is the effect?**

I denna artikel som är skriven av Margaret Price, Karen Handley, Jill Millar & Berry O'Donovan (2010) vill man undersöka vilken effektivitet som feedback har mellan lärare och studenter. De anser att man behöver ha en klarhet i vad feedbacken ska uppnå för att man sedan ska kunna mäta effekten. De menar att alla måste vara på det klara med feedback innebär och vilket syfte det ska fylla för att det ska kunna vara användbart. I denna studie vill man då undersöka syftet med feedback och dess konsekvenser.

Författarna skriver att feedback är en term som mer kan ses som ett begrepp som döljer många syften och att begreppet därmed är svårt att få en klarhet i. De menar att begreppet feedback har fått många innebörder, så som korrigerande, jämförande, förstärkande, utvärderande och långtidsutvecklande. Men att korrigeringsaspekten av begreppet är den mest traditionella uppfattningen, det vill säga att man kan få saker rätt genom korrigerande. Detta anser författarna vara problematiskt för studenterna som törstar efter feedback för att kunna bli bättre, men att den ofta är begränsad från lärarna. Syftet med studien var att man ville se

vilken effekt feedback får mellan lärare och studenter. De kom fram till att studenterna många gånger var kritiska då feedbacken har upplevts otydlig, oförstålig eller oläslig.

Författarna använder sig av Sadler som menar att feedback måste innehålla en identifiering av fel eller belysa ett missförstånd samt att feedbacken måste även kunna förstås.

### **3. Teoretiska utgångspunkter**

Följande teorier är utvalda med vårt syfte och vår problemformulering i åtanke och fokus hamnar då kring de relationella aspekterna som kan uppstå i samband med att individer ger och mottar kritik. De täcker både makro- och mikroperspektiv, exempelvis är organisationskultur en teori som är mer generell för den kontext som råder, vidare kan den hjälpa oss att förklara själva atmosfären inom läraryrket, samt på vilket sätt kritik yttras och hur synen på det ser ut. Scheffs teorier om sociala band, skam och stolthet, samt hänsynemotionssystemet är relevanta, då de ger en stor insyn i de relationer människor har med varandra. Utifrån vårt syfte kan vi koppla dessa till kritik, eftersom det är något som sker mellan människor och kan påverka dem på olika sätt. Asplunds teorier har vi valt ut eftersom vi anser att kritik är en form av social responsivitet och att Asplund menar på att det är bättre att få någon form av respons än att bli ignorerad, därav blir det intressant att se hur informanterna ser på den kommunikativa aspekten när det gäller kritik. Meads begrepp I och Me i större utsträckning handlar om individens personliga förhållningssätt gentemot kritik och kritikrelaterade frågor. Mead kan bidra med insikt i hur de olika delarna, I och Me, kan ha inflytande över hanteringen och synsättet på kritik.

#### **3.1 Organisationskultur**

Eftersom Alvessons (2009) begrepp organisationskultur handlar om arbetsplatser, tyckte vi att begreppet var relevant att använda oss av i vår studie då den rör en arbetsplats, som i vår studie är en gymnasieskola. Organisationskulturen kan avslöja huruvida det är accepterat och öppet med att kunna kritisera, alltså om kulturen som råder på arbetsplatsen tillåter kritik och hur den behandlas och bearbetas.

Organisationskultur är något som finns i på alla företag och organisationer. Alvesson (2009) skriver att begreppet kultur kan användas som antingen en variabel eller som en metafor. Han menar att man på så vis kan få fram olika kunskap om organisationen. Han förstår att skriva att en bra kultur är en kultur som innefattar allt som krävs för en bra samexistens. Alvesson (2009) beskriver organisationskulturen som något som finns mellan människors huvuden och där man uttrycker symboler och innebörder på ett öppet sätt. Symboler innefattar både konkreta objekt och handlingar som exempelvis ord och yttringar. Han förstår med att vi med hjälp av kulturen kan upptäcka beteenden, sociala företeelser, institutioner och processer och att man kan se kulturen som en ram där detta sker och på så vis kan det bidra till att individernas arbetssituation bli meningsfullt och begripligt.

Det finns en relation mellan kultur och identitet inom organisationen, där de värderingar och symboler som förekommer i kulturen kan påverka individens identitet (Alvesson, 2009).

Vidare skriver Alvesson (2009) att det krävs att de som ingår i kulturen har likartade föreställningar för att organisationen ska fungera så väl som möjligt. Detta gäller alla nivåer inom organisationen, exempelvis avdelnings- och gruppnivå. Exempel på föreställningar kan vara det Alvesson kallar funktionella värderingar, hur man bör uppträda och liknande. Dessa värderingar är värdefulla för organisationen, eftersom de är tillförlitliga, relevanta och håller folk på rätt kurs.

Arbetsituationer påverkar samspelemonstren inom organisationen och det som är väsentligt i detta är närhet och ett behov av att samarbeta hos kollegorna. Om de har gemensamma erfarenheter på arbetsplatsen ger det upphov till mer kommunikation och en utvecklad uppfattning om arbetet. Det är i vardagsinteraktionerna där de saker som påverkar organisationen uppstår. Här formas och konfirmeras organisationskulturens innehåll (Alvesson, 2009).

Det finns maktförhållanden inom kulturen som enligt Alvesson (2009) har särskilt inflytande på det lokala planet, till exempel arbetsgruppen. Begreppet makt är relevant om man söker att förklara frånvaron av konflikter, exempelvis varför det inte förekommer klagomål. Det kan ha att göra med symbolisk makt, där individen uppfattas som en person som har makt, men kanske egentligen inte har det.

### **3.2 Sociala band, skam och stolthet och hänsynemotionssystemet**

Eftersom vi kommer att studera en miljö med många sociala interaktioner är Scheffs (Dahlgren & Starrin, 2004) teorier om sociala band och skam och stolthet relevanta. Vi anser att kritik kan påverka individen att känna stolthet eller skam och detta påverkar de sociala band Scheff nämner. Känslor av skam och stolthet i samband med kritik kan eventuellt även visa på hur individerna förhåller sig gentemot varandra och inte bara ämnet kritik.

Scheffs (Dahlgren & Starrin, 2004) teori om sociala band innebär att det finns en mental och emotionell samhörighet som innefattar långsiktigt hänsynstagande som till exempel intentioner och uppträdande. Säkra och trygga sociala band skänker stolthetskänslor medan osäkra band bidrar till känslor av skam. Det moderna samhället utgör ett större hot mot de sociala banden eftersom det har blivit större geografisk förflyttningsmöjlighet, samt att flödet

av information har ökat. I och med detta förändras samhällen på ett sätt som de inte gjorde tidigare, vilket leder till att de sociala bandens anknytning blir mindre trygg.

Scheff (Dahlgren & Starrin, 2004) identifierar tre typer av sociala band, JAG-vi, Jag-Vi och jag-VI. JAG-vi-relationer kännetecknas av att individen mer eller mindre är socialt isolerad där han eller hon inte ingår i några sociala nätverk med ömsesidigt förtroende och tillit. Skamkänslorna i en sådan här relation är i huvudsak den förbipasserande skammen.

Jag-Vi-relationer är balanserade där det finns en ömsesidig känsla av förtroende och respekt. I dessa förhållanden behöver individen inte undertrycka väsentliga delar av sig själv. Känslan här präglas av stolthet (Dahlgren & Starrin, 2004).

Jag-VI-relationer utmärks av att individen är uppslukad av gruppen och tvingas ge upp väsentliga delar av sig själv. Det kan se ut som att gemenskap råder i dessa grupper, eftersom individerna är så sammansvetsade. Skammen som kan uppstå här är öppen, vilket blir relativt smärtsamt (Dahlgren & Starrin, 2004).

Scheff (Dahlgren & Starrin, 2004) anser att skam är den mest dominerande känslan hos människan, eftersom den fyller fler funktioner än andra emotioner. Det är den viktigaste delen i vårt medvetande och vår moraliska känsla. Skam signalerar osäkra, hotade relationer och den spelar en stor roll när det kommer till att reglera uttryck och medvetenhet om andra emotioner. Dessa andra känslor uttrycks utifrån hur mycket individen skäms över dem.

Helen Lewis (Dahlgren & Starrin, 2004) identifierade en typ av icke-uppmärksam skam som hon delade in i två kategorier; öppen odifferentierad skam och förbipasserad skam. Öppen odifferentierad skam innebär smärtsamma känslor som inte kopplas till skam av personen som upplever dem, utan istället ges känslorna andra namn som till exempel att personen kände sig dum eller löjlig. Lewis (Dahlgren & Starrin, 2004) menade att denna typ av skam förekommer i sammanhang där personen uppfattar sig själv negativt utvärderad antingen av sig själv eller av andra, samt när han eller hon visar en förändring i uppträdandet som syns genom icke-verbala markörer som till exempel rodnad eller bortvänd blick.

Förbipasserad skam börjar också med en negativ utvärdering av självet där personen ofta klagar på att denne återupplever händelser där han eller hon blir utsatt för kritik, orättvis behandling eller att ha gjort ett misstag. Det råder även en överliggande känsla av ineffektivitet. De tankar som personer som upplever förbipasserad skam har tycks präglas av

olösta problem, vilket leder till en oförmåga att leva livet här och nu (Dahlgren & Starrin, 2004).

Scheff (2002) utvecklade ett system; hänsynemotionssystemet, som handlar om hur människor skapar dessa sociala band. Dessa band är svåra att upptäcka då de inte uppträder öppet och synligt, utan mer i det tysta. Det krävs ständigt en balans i dessa band, då individen antingen kan försvinna i mängden, vilket Scheff (2002) kallar underdifferentiering, det vill säga att individen ser till gruppens bästa i första hand. Motsatsen är när individen isolerar sig från gruppen, alltså sätter sig själv i första hand och struntar i gruppen, vilket Scheff (2002) kallar för överdifferentiering. Den mest optimala harmonin och balansen är vad Scheff (2002) kallar för optimal differentiering där både gruppens och individens behov tillgodoses.

De sociala banden medför emotioner, framför allt stolthet och skam. Emotionen stolthet bevarar de sociala banden medan skam hotar dem. Människan har ett grundläggande motiv, att bevara sina sociala band. Scheff (2002) skriver också att människan kan utnyttja skamkänslan hos andra människor och få kontroll över de personerna. Genom att göra detta får de den andra människan att uppvisa ett konformt beteende för att igen få uppleva stolthet, i och med detta kan hänsynemotionssystemet upplevas som tvingande och begränsande. Scheff (Dahlgren & Starrin, 2004) menar också att om de emotioner som uppstår vid kritik, förolämpningar och kränkningar mellan människor som samarbetar inte uppmärksammas kan hänsynemotionssystemet framkalla en elakartad form av en hel kedja av känslor som skam och ilska mellan dessa människor.

### **3.3 Social responsivitet**

Asplunds teori om social responsivitet (Asplund, 1987) visar på vilken betydelse respons har för interaktionerna mellan individer. Eftersom att han menar på att det är bättre att få negativ respons än ingen respons över huvud taget, anser vi att det är relevant att kolla på utifrån det material vi kommer att samla in. Det är även en intressant teori ur ett utbränningsperspektiv, då vi menar att brist av respons eller feedback inte enbart behöver leda till utbränning, det kan även leda till andra negativa konsekvenser.

Social responsivitet syftar till en allmän svarsbenägenhet, det vill säga att människan har en stark benägenhet till att svara på olika stimuli. När det gäller orsakerna bakom utbränning, menar Asplund (1987) att det är frånvaron av feedback, oavsett form, som är det väsentliga. Utbränningen uppstår när den sociala responsiviteten avtar och istället blir dess motsats, asocial responslöshet. Asplund (1987) skriver att social responsivitet ökar individens

aktivitetsnivå i närvaro av andra, jämfört med om individen är ensam. De sociala yrkena har expanderat avsevärt de senaste hundra åren, samtidigt som att efterfrågan efter social interaktion har ökat så mycket att den är större än tillgången. Det är fler flyktiga och kortvariga relationer jämfört med tidigare i historien (Asplund, 1987).

Asplund (1987) nämner Sartres teori om att individen har en tendens att förvandla den andre till ett objekt. När en person uppdagar sig i en annan persons synfält uppstår det en konflikt, då det är likgiltighet som präglar synsättet. När det gäller likgiltighet tar Asplund (1987) upp ett exempel på en polis i New York som hjälpt till vid ett flertal förlossningar utan att ha fått någon respons på sina handlingar. Han uttryckte: "...men det hade varit roligt att veta att dom tyckte att det var bra att jag fanns." (Asplund, 1987;149). Frånvaro av feedback påverkar individen såtillvida att den själv slutar upp med att avge livstecken tills det känslomässiga livet helt dör ut. Asplund (1987) menar på att känslor och feedback är ungefär samma sak, att de är en pendel i den sociala interaktionen.

Asplund (1987) beskriver att det förekommer både konkret socialitet och ett mer abstrakt socialt vara, där skillnaden är att den konkreta socialiteten aldrig töms på givande interaktioner, medan den abstrakta inte genererar några känslor över huvud taget. Så länge det är den konkreta socialiteten som har överhanden över den abstrakta är risken för utbränning mindre. Om däremot den abstrakta sociala sidan dominerar inträffar det känslobortfall och/eller känslolöshet.

### **3.4 Problemlösning**

Då kritik är en form av kommunikation och att kritiken ofta handlar om något som bör lösas, förändras, förbättras, ser vi denna kommunikation som en del av ett problemlösande som sker i en dialog med två eller fler personer. Med hjälp av Asplunds (2002) teori om socialpsykologiskt problemlösande kommer vi eventuellt kunna förklara och belysa vad det är som sker under episoden som kritik ges och tas emot och på så sätt få en större förståelse för hur själva hanteringen av kritik påverkar relationerna.

Problemlösning är enligt Johan Asplund (2002) en process som sker i dialoger, snarare än monologer. Detta belyser han genom att berätta om en av Karl Dunckers patienter som har en inoperabel cancer tumör i magen. Duncker redogör för problemlösande som en ensamaktivitet, men när han ombeder sina försökspersoner att tänka högt medför det, förutsatt att det finns någon som lyssnar, att det blir en dialog och denna dialog hjälper i sin tur Duncker att lösa

problemet. Asplund (2002) menar att vi lär oss att lösa problem tillsammans med andra innan vi lär oss att lösa dem för oss själva.

Problemlösning är en form av konversation med ett antal premisser som behöver uppfyllas, exempelvis att det finns en villighet att lösa problemet. Asplund (2002) menar även att det finns många olika sorters konversationsformer och att man enbart kan ha en konversation med inställningen att ens konversationspartner är en levande social varelse med normal intelligens. Vidare skriver han att denna dialogiska modell för problemlösning kan urskiljas i all tänkbar problemlösning (Asplund, 2002).

Asplund (2002) nämner begreppen instrument, scen och agent. Agent är den person som utför handlingarna och denne agent ska vara medveten om sina akter. Han ska även vara medveten om varför han gör det han gör. Scenen är det som både förutsätter möjligheter och begränsningar för agenten, men själva scenen handlar inte. Det är en plats där agenten agerar. Instrument syftar till de hjälpmedel agenten kan ta till för att utföra en handling, ett konkret exempel kan vara att använda sig av en hammare för att slå i en spik. Instrument är även en viktig del i mindre konkret problemlösning, exempelvis konflikthantering, där de kan underlätta processen.

Problemställaren måste vara säker på att problemlösaren är villig att bli involverad i en problemlösning. Problemställaren kan inte ta problemlösarens samtycke för givet, utan han eller hon bör vara uppmärksam på hur motparten reagerar i inledningsfasen av problemställandet (Asplund, 2002).

### **3.5 ”I” och ”Me”**

Då alla sociala interaktioner sker mellan individer, men även inom var och en, är Meads (1976) begrepp ”I”, ”Me” och ”generaliserande andre” relevanta. De kan bidra till en förståelse för hur personer fungerar när de tar emot respektive ger ut kritik, eftersom vi anser att hanteringen av kritik i hög grad har med den individuella faktorn att göra. Då alla människor tolkar saker olika kan samspelet mellan dessa tre begrepp ge oss en större förståelse för positiva och negativa aspekter i interaktioner där kritik förekommer.

När det gäller kritik, känner vi att det är ett sätt att uttrycka sig på där det är viktigt att ta mottagarens åsikter, känslor, synsätt och så vidare i beaktning. På så sätt uppstår det en liten konflikt mellan individens ”I” och ”Me”, som kan ha inflytande på hur kommunikationen sker. Detta skiljer sig från individ till individ och skulle kunna förklara vad som är viktigt att

tänka på när kritik ges och tas emot för att göra det på ett så bra sätt som möjligt som gynnar alla parter.

Enligt Mead (1976) är jaget inget som vi har med oss vid födseln, utan det uppstår och utvecklas när individen samspelar med andra individer, alltså att jaget är en social konstruktion. Han framför även att språket har stor betydelse för utvecklingen av vårt jag. Mead (1976) beskriver jaget som ett enskilt objekt som skiljer sig från andra objekt och från kroppen och begreppet själva är något som han vill framföra lite ytterligare, då självet kan ses som något subjektivt och objektivt. När vi kommunicerar med andra så fokuserar vi på vad vi säger, för att sedan själva kunna styra processen över vad vi kommer att säga härnäst. I konversation med andra skapar det vi säger en reaktion hos den andra, vilket i sin tur förändrar sättet vi handlar på. Alltså anpassar vi oss efter det svar vi får av den andra.

Meads begrepp ”I”, ”Me” och ”generaliserade andre” används för att förklara mänskligt beteende och handlingar. ”I”, som också kan kallas för subjektsjag, är den del av oss som är spontana och styrda av impulser när vi agerar. ”Me”, även kallad objektsjag, är den del av oss som reflekterar över våra handlingar och beteenden och denna reflektion sker utifrån hur vi själva tror att andra ser på vår handling (Stenberg, 2011). Den ”generaliserade andre” är andra människors attityder och åsikter gentemot den enskilde individen och är alla människor runtomkring denne (Mead, 1976).

## **4. Metod**

### **4.1 Vetenskapsteoretisk ansats**

Hermeneutik (Birkler, 2008) handlar i stora drag om förståelse och allt eftersom hermeneutiken utvecklades blev den en förutsättning, snarare än en metod. Den täcker in frågor som vad är förståelse och vilken metod bör jag använda för att uppnå förståelse. Förförståelse är ett begrepp som är relevant inom hermeneutiken, och förförståelsen är den förståelse som existerar innan själva förståelsen. Det är individens förväntningar, åsikter och fördomar gentemot det som förståelsen senare kommer att handla om. Man formulerar hypoteser, medvetet eller omedvetet som bekräftas eller bestrids och det är detta som formar förståelsen. När vi ser ett objekt ser vi det utifrån samma beskrivning, men vår tolkning görs alltid utifrån en förförståelse vi bär med oss. I vetenskapliga sammanhang är själva dialogen viktig, inte diskussionen om vem som har rätt eller fel. Det är en strävan efter att ta del av den andres förståelse som är målet.

Den hermeneutiska cirkeln (Birkler, 2008) förklarar hur vi kan skapa ny förståelse med hjälp av vår förförståelse. Det fundamentala i den hermeneutiska cirkeln är att det finns ett cirkulärt förhållande mellan helhetsförståelse och delförståelse, vilket innebär att helheten inte kan förstås utan delarna och vice versa. Varje gång en ny delförståelse uppstår kan helhetsförståelsen bearbetas.

Denna ansats kommer att följa med oss genom vår uppsats, då vi hela tiden får ta del av ny förståelse som kan ändra den vi tidigare haft, samt hjälpa oss att uppnå det syfte vi har med studien, att få större kunskap och förståelse för hur kritik kan påverka de sociala relationerna i ett lärarlag. Vi kommer att återkoppla till tidigare skeden i studien allt eftersom för att inte låsa oss vid ett visst resonemang, detta genom att exempelvis se över vilken relevans teorier och frågor vid intervjuer har för att kunna ge svar på vår frågeställning.

### **4.2 Emilias förförståelse**

Min erfarenhet av kritik kommer från min arbetsplats där kritik kunde ges utan att vara konstruktiv, vilket ledde till att jag inte tyckte om den personen och att arbetsgruppen inte kändes som en enda stor enhet utan flera små. Jag anser att kritik är en konst att både ge och ta emot, då jag dessutom har haft svårt att skilja på när människor har kritiserat exempelvis kläder eller beteende och när min personlighet kritiserats utan mer sett att det är sammankopplat med varandra, det vill säga att om jag fick kritik angående mina skor så

upplevde jag obehag över att kritiken handlade om mig då det var mina skor som jag har på mig, alltså kritiserades jag indirekt via skorna.

### **4.3 Jonas förförståelse**

Jag tror att kritik i huvudsak upplevs som ett negativt fenomen. Ett fenomen som inte enbart behöver förekomma person till person, utan även via exempelvis text. Kritik är enligt mig något som kan uttryckas på många olika sätt, men själva beståndsdel är alltid ett försök att påpeka att något inte är som det borde vara eller som personen önskar att det vore. Jag känner även att ordet kritik har fått en alltför negativ laddning, då jag anser att det borde vara mer uppmuntrande att använda sig av det. Personligen har jag en relativt öppen syn på kritik, delvis för att jag har reflekterat en del över hur jag förhåller mig till att ta emot respektive ge kritik. Den största problematiken ligger nog i just hur man framför kritiken, det vill säga vilket ordval, tonläge etcetera man väljer. När det gäller själva fältarbetet och informanternas svar tror jag att det kommer vara den generella uppfattningen som kommer att råda, det vill säga att kritik är något negativt.

### **4.4 Metod**

Vi har valt att använda oss av induktiv metod (Birkler, 2008) i vår studie, eftersom vi ville genomföra kvalitativa intervjuer, då vi inte ville utgå från teorier, utan samla empiriskt material för att sedan se vad det ger. Vi ansåg att intervjuer skulle ge oss den information som vi ville åt, eftersom vi ville göra en mer djupgående studie om kritik. Genom intervjuer fick vi informanternas egen uppfattning, beskrivning och upplevelse av området. Därefter kunde vi med hjälp av teorier förklara det vi fick fram i materialet. Fördelen med induktion är att den kan generera ny kunskap, men tyvärr kan den nya kunskapen inte bli säker, utan bara sannolik kunskap (Birkler, 2008). Den nya kunskapen kan dock bidra med en större förståelse och nya infallsvinklar för ämnet vi studerar.

I ett kvalitativt forskningssätt ligger fokus på upplevelsedimensionen av individer och de fenomen som rör personer och situationer i personens sociala verklighet. Det är en metod som är speciellt lämpad för att ge förståelse för informantens egna erfarenheter, tankar och känslor. Metoden hjälper även till att ge en djupare förståelse för hur individen anpassar sig till den livssituation han eller hon befinner sig i (Dalen, 2008). Genom kvalitativa intervjuer försöker vi förstå världen utifrån informanternas världsbild för att sedan analysera de data vi insamlat med utgångspunkt i det vetenskapsteoretiska synsättet hermeneutik.

Bryman (2002) identifierar sex olika steg som ingår i en kvalitativ undersökning, där utgångspunkten är att ha en generell frågeställning om ämnet man är intresserad av. Steg två innefattar att välja ett fält med informanter som är relevant för frågeställningen. Efter detta samlar man in material, som i vårt fall skedde via intervjuer. Därefter tolkas materialet och framställs i en presentation, för att sedan analyseras utifrån begrepp och teorier. Detta sammanställs sedan i en rapport som slutsatser och svar på frågeställningen.

Rent konkret var våra intervjuer semi-strukturerade, vilket innebar att alla informanter fick svara på samma frågor utifrån en intervjuguide med förbestämda teman och frågor, men till skillnad från strukturerade intervjuer var svarsmöjligheterna mer öppna. Vi valde denna typ av intervjuer, eftersom det för oss var viktigt att intervjupersonen kunde uttrycka sig med sina egna ord och åsikter, samt själva kunna välja vad de ansåg var väsentligt om området. Detta var den största anledningen till att vi valde kvalitativa intervjuer som vår metod, då vår uppsats handlar om individens egna upplevelser kring ämnet kritik (Bryman, 2002).

Det hade gått att göra vår studie på ett kvantitativt vis, men då kände vi att vi skulle gå miste om den socialpsykologiska relevansen. För oss var det en fördel att använda intervjuer, för de gav en större insyn i individens upplevelse om vårt ämne, vilket vi ansåg att exempelvis enkäter inte hade gjort. Om vi hade valt att genomföra en kvantitativ studie hade vi säkert fått intressant information, men gått miste om den personliga faktorn. Vi kände även att ett kvalitativt tillvägagångssätt kunde bidra en mer originell studie och att det skulle resultera i att vår studie kunde vara svår att upprepa.

Intervjuguiden (bilaga 1) som vi formulerade enligt Trost (2005) var en så kallad standardiserad intervjuguide, det vill säga att vi ställde samma frågor och i samma följd till alla informanterna. Dock kan frågorna ha skiljt sig något i hur vi framförde dem, vilket innebar att vi inte kunde säga att vi hade en hög standardisering. Dessutom fick vissa informanter följdfrågor eller blev ombudda att utveckla sitt svar, då vi upplevde att de inte svarat helt på frågan eller för att deras svar kändes otydligt. Vår intervjuguide var även, utifrån Trost (2005) ostrukturerad, då svarsalternativen var öppna och det var upp till informanten att välja struktur utifrån hur de tolkade frågan och valde att framföra sitt svar.

Enligt Bryman (2002) finns det nio olika slags frågor man kan ställa under en intervju: inledande, uppföljnings, sondering, preciserande, direkta indirekta, strukturerade, tystnad och tolkande frågor. Vi använde oss först av inledande frågor i intervjuerna som en liten uppvärmning, där informanten fick svara på frågor som hur länge de varit på arbetsplatsen,

vilken utbildning de har och hur länge de arbetat som lärare. Resterande frågor var direkta, vilket innebär att vi frågade rakt ut om vad de tyckte eller kände exempelvis om de upplever att det förekommer kritik på arbetsplatsen. Vid behov använde vi oss av tystnad, då informanten får chans till att tänka och utveckla sitt svar, och av uppföljningsfrågor, då vi upplevde att informanten inte svarat ordentligt på frågan eller att svaret varit för otydligt.

Vi formade intervjuguiden utifrån vår forskningsfråga på så vis att vi funderade på vilka aspekter kring kritik som skulle kunna bidra med ett svar på vår frågeställning. Aspekter som definierande av kritik, upplevelser och känslor om och kring ämnet, syn på hurvida kritik är positiv eller negativ för såväl individ som dess relationer, konsekvenser av kritik och vem som har ansvar för hur kritik ges och tas emot. Vi ville även få information om kritik kan vara respektfull och hänsynsfull, hur individens välmående påverkas av kritik, om organisationen har förutsättningar för hanteringen av kritik samt vem som är berättigad att framföra kritik. Vi ansåg att analysen av de svar informanterna gav kunde ge oss ett svar på vår frågeställning och vårt syfte utifrån de teorier vi valt. När vi formulerade frågorna till intervjuguiden tänkte vi att individens upplevelser, tankar och känslor kan antyda till hur gruppen fungerar och vilken betydelse kritik kan ha för gruppen och relationerna mellan individerna.

#### **4.5 Begränsningar**

Eftersom begreppet kritik innebar så många aspekter och det var svårt att få med allt, då mycket varit intressant, valde vi att begränsa oss och inrikta oss på vilken betydelse och påverkan kritik hade på de sociala relationerna i ett lärarlag. Kritik gick att titta på i så många olika vinklar, exempelvis mellan lärare och elev, rektor och lärare samt mellan lärare och lärare. Men exempelvis utifrån relationen mellan elev och lärare fungerade inte utifrån vårt syfte, där vi ändå pekade på vikten av ett gott samarbete och en god arbetsmiljö bland de arbetande på arbetsplatsen. Det var visserligen en form av arbetsplats även för eleverna, men det var inte som en relation som mellan två kollegor.

Vi valde dessutom att bara besöka en skola, då tanken var att hitta informanter som arbetade ihop, men arbetslagen var inte tillräckligt stora och vissa ville heller inte ställa upp. Så informanterna har fått utgå från sina egna arbetslag när de svarat på våra frågor. Dock hade det varit intressant hur deras uppfattningar skiljde sig åt eller stämde överens med övrigas i arbetslaget. Så den aspekten gick vi miste om då lärarna inte kom från samma lärarlag. Däremot kunde vi se hur uppfattningarna såg ut på en och samma arbetsplats, det vill säga på skolan.

## **4.6 Urval**

Valet av arbetsplats gjordes av bekvämlighetsskäl, då Jonas hade en fot in på skolan genom en vän som arbetar där. Hon blev även vår gatekeeper eller på svenska portvakt. Fangen (2005) beskriver portvakten som en metafor för de personer som bevakar den port som är vägen in till fältet och informanterna. Fangen (2005) framför även att dessa portvakter är viktiga, då de kan sammanföra forskare med informanter och utan den personen är inte fältet tillgängligt att utföra en studie på.

Urvalet av informanter föll sig naturligt, då vår frågeställning handlade om hur kritik påverkar de sociala relationerna i ett lärarlag, så våra informanter var lärare på en skola. Vi intervjuade åtta lärare och urvalet av dem gick till på så vis att vi sökte kontakt med dem på arbetsplatsen. Vissa fick vi hjälp med via vår portvakt, som gjorde reklam för oss och som ansåg att hennes kollegor skulle delta. Informanterna var dem som vill vara med och har frivilligt ställde upp.

En risk med att använda sig av en portvakt i informantsökandet är, enligt Trost (2005), att portvakten blir för hjälpsam och där med styr urvalet genom att hitta intressanta personer att intervjua, exempelvis då portvaken kanske anser att den blivande informanten har åsikter, är kunniga eller liknande.

Eventuella konsekvenser utav att använda sig av bekvämlighetsurval, när det gäller informanterna, var att vi inte kunde göra några generaliseringar mer än kanske på arbetsplatsen, då vi inte hade något brett och utspritt urval, vilket hade kunnat leda till ett bredare material.

## **4.7 Tillvägagångssätt**

Innan vi kom till skolan satte vår portvakt upp information i det gemensamma fikarummet och på någon dörr om vår ankomst, vilka vi var och vad vi skulle göra. Denna information medföljer som en bilaga (bilaga 2).

På skolan fick vi själva leta efter frivilliga intervjupersoner, dock med lite hjälp av vår portvakt som pratade med kollegor som hon tyckte kunde ställa upp. Men i huvudsak fick vi söka själva, genom att presentera oss, vad vi gjorde där och vad vi sökte.

Vi kom till skolan klockan 8.00 en torsdagsmorgon och fick först träffa rektorn för att berätta om vår studie och där vi fick klartecken att komma in och intervjua frivilliga lärare. Vi befann oss på skolan i sammanlagt nio timmar den dagen och fick ihop fyra frivilliga deltagare som vi intervjuade samma dag.

Första intervjun första dagen var en man. Under intervjun satt vi i hans arbetsrum som han delade med ett flertal andra lärare och några satt i rummet under tiden som intervjun pågick. Den andra intervjun var med en kvinna, som vi intervjuade i ett klassrum väldigt ostört, dock med vissa små undantag i form av att någon ryckte i en dörr. Tredje intervjun var med en kvinna, som vi intervjuade i ett fikarum samtidigt som hon åt lunch. Här förekom också lite störningar i form av att folk kom och gick. Sista och fjärde intervjun var med en kvinna som vi intervjuade i ett arbetsrum med många störningsmoment, exempelvis åhörare som kommenterade, pratade, elev som kom in samt telefon som ringde.

Vi anlände på skolan runt 8.50 på fredagsmorgonen och bokade strax därefter dagens första intervju. Sedan fick vi fortsätta att söka upp frivilliga deltagare, vilket gick bättre den här dagen, förmodligen för att lärarna blivit lite vana vid oss sedan dagen innan. Dock fick vi ta hjälp av vår portvakt med att få fram den sista deltagaren för att få ihop åtta stycken.

Första intervjun andra dagen var med en man, som vi började intervju i ett fikarum. Men det blev för stökigt i form av mycket folk och rörelse så vi fick flytta till ett arbetsrum tio minuter in i intervjun för att sedan kunna slutföra den ostört i arbetsrummet. Andra intervjun var med en kvinna, då vi fick sitta ostört i ett arbetsrum. Tredje var med en man där vi satt i ett arbetsrum med minimalt med störningar. Dock var den största störningen tidspressen som vår intervjuperson befann sig i. Fjärde och sista intervjun var med en man, som intervjuades i ett arbetsrum där vi satt relativt ostört. Dock var det fredagseftermiddag så det kan ha varit en liten störning i det hela, då vi och intervjupersonen var trötta.

Vi upplevde att deltagarna var positivt inställda till vår studie samt tyckte att det var ett intressant ämne. Vissa uttryckte att de ville se uppsatsen när den väl var färdig.

För att presentera vårt material valde vi att sammanfatta alla intervjupersoners svar under vardera tema som vi hade i intervjuguiden och lade in citat från intervjuerna för att förstärka eller framföra det vi ansåg var relevant.

#### **4.8 Tillförlitlighet**

När det gäller validiteten (Sjöberg & Wästerfors, 2008), att det som avses att mätas mäts ansåg vi att den var hög för arbetsplatsen, men inte rent generellt för andra arbetsplatser; för det hade krävts ett bredare urval och fler arbetsplatser. Sett till antalet intervjuer vi genomförde täckte våra intervjufrågor in det mest väsentliga och vi fick fram många intressanta svar. Utifrån de informanter vi hade att tillgå så var vårt mål inte att generalisera

utan att få så stor variation på upplevelserna och uppfattningarna om kritik som möjligt, detta specifikt för just den arbetsplats och det lärarlag som vi lade vår fokus på. Utifrån informanternas svar kunde vi sedan analysera deras svar för att förstå och förklara hur begreppet kritik upplevs, samt vilken betydelse det har för relationerna. Dock är detta som tidigare sagt begränsat till just denna skola och detta lärarlag.

Enligt Fangen (2005) är det vi i rollen som forskare som bedömer om informanterna talar sanning, vilket vi till största del anser att de gör. Vi var medvetna om att det kunde förekomma viss diskrepans i informanternas svar, att det var möjligt att de sade en sak men egentligen kände en annan, detta just med tanke på att kritik är ett relativt känsligt ämne. Vi upplevde dock att de personer som deltog i våra intervjuer förmedlade sina uppriktiga känslor och tankar kring området.

Ytterligare en sak som möjligtvis kan ha påverkat validiteten är att det vid några intervjuer förekom vissa störningsmoment, bland annat att det ringde i telefoner inne på kontoret där vi satt vid någon intervju eller att andra personer kunde höra informantens svar. Dessa omständigheter kan eventuellt ha påverkat informantens sätt att formulera sina svar.

#### **4.9 Etisk reflektion**

Enligt Vetenskapsrådets bilaga "Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning" som finns på deras hemsida så finns det fyra huvudkrav när man bedriver forskning. Var och ett av dessa krav är specificerade med olika regler där alla ska redovisas. Huvudkraven består av informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskravet och nyttjandekrav.

Informationskravet handlar om att man som forskare ska informera deltagarna om projektet och vilka villkor som gäller för deltagandet. Dessutom ska deltagarna informeras om alla delar i undersökningen som kan komma att påverka deras beslut att delta (referens!). Vi informerade alla vi tillfrågade om vad vår studie handlade om och vårt syfte med den samt hur materialet skulle behandlas.

Samtyckeskravet handlar om att deltagarna själv har rätt att bestämma över sitt deltagande. Det handlar dessutom om huruvida de deltagande vill vara anonym eller inte (referens!). Vi pratade med alla lärare vi träffade på och frågade om de ville delta i vår studie, samt berättade vad den handlade om och vårt syfte med den. De fick då frivilligt besluta om de ville delta eller inte.

Det tredje kravet är konfidentialitetskravet som handlar om att uppgifter om deltagande personer ska förvaras och behandlas på ett sätt så ingen kan ta del av dem (referens!). Det var ingen som uttryckte önskan om att vara anonym, men då vi upplevde att deras identitet inte är relevant i vår undersökning har vi själva valt att hålla dem anonyma, det vill säga inte skrivit ut varken individernas eller skolans namn. Vi har lagt fokus på vad de har sagt i stället för vilka de är. Med tanke på att den här studien kunde upplevas ha ett känsligt ämne respekterade vi informanterna genom att låta deras identitet förbli anonym, eftersom det fanns en risk att deras åsikter kunde få negativa konsekvenser i vissa situationer. För oss kändes det hänsynsfullt eftersom vi då inte utelämnar någon, eventuellt mot deras vilja.

Det sista kravet är nyttjandekravet som handlar om att det material man får in enbart används till den forskning som den framtogs till. Det får alltså inte spridas vidare som till kommersiellt bruk eller andra icke-vetenskapliga syften. Det material vi samlat in är endast ämnat för vår studie.

Vi tror att vi har påverkat våra informanter i intervjusituationerna genom att ge vår uppfattning om vad kritik är och genom att ta upp och fråga dem om ämnet, då några av informanterna uttryckte att det var saker de inte ha tänkt eller funderat över tidigare. Detta kan ha fått både positiva och negativa konsekvenser. Vi fick spontana svar på deras upplevelser kring frågorna men det fanns en risk att de missade saker eftersom vi inte förberedde dem, genom att ge dem våra frågor innan intervjusituationerna.

## 5. Presentation av materialet

### 5.1 Kort presentation av informanterna

**IP 1:** Man som jobbat på arbetsplatsen som pedagog i sju år och är i grunden utbildad fritidsledare.

**IP 2:** Kvinna som jobbat på arbetsplatsen i nio år och är utbildad gymnasielärare.

**IP 3:** Kvinna som jobbat på arbetsplatsen i snart 22 år och är utbildad lärare.

**IP 4:** Kvinna som jobbat på arbetsplatsen i fyra månader och är snart färdigutbildad gymnasielärare.

**IP 5:** Man som jobbat på arbetsplatsen i fem år och är kemist och utbildad lärare.

**IP 6:** Kvinna som jobbat på arbetsplatsen i ett och ett halvt år och är utbildad lärare för grundskolans senare år och gymnasiet.

**IP 7:** Man som jobbat på arbetsplatsen i 11 år och är musiklärare utan formell lärarutbildning.

**IP 8:** Man som jobbat på arbetsplatsen i 13 år och är utbildad bibliotekarie och lärare.

### 5.2 Organisationskultur

Alla informanterna anser att regler och kursplaner inte påverkar förutsättningarna för en öppenhet på arbetsplatsen, det vill säga att det inte påverkar huruvida de på ett öppet och accepterat sätt kan framföra sina åsikter.

Alla informanterna berättar att de har personalmöten, men att kritik inte berörs, utan forumet är till för andra saker som berör skolan och dess verksamhet, vilket nedanstående citat handlar om:

*”Vi har arbetsträffar, men jag kan inte tycka att vi behandlar sådana frågor där, det är tvärtom, jag tycker verkligen att vi ska utnyttja arbetsplatsträffarna för att ta upp sådana frågor, men det känns inte som ett sådant forum där det är så tillåtande att göra det, så jag tror att folk hellre, inom skolan, sitter i ett arbetsrum och drifftar sådana frågor, det är svårt att framföra sådan kritik öppet.” (IP 5)*

Vi anser att det är intressant att det inte finns med i det allmänna arbetet i skolan att faktiskt beröra och framför allt behandla kritik kollegorna emellan, samt mellan rektorer, lärare och

övriga arbetare på skolan. Vi ser att det är därför de flesta informanterna är positivt inställda till en utbildning i hur man tar emot och ger kritik och citatet nedan belyser i ett svar varför det skulle önskas:

*”Ja, det tror jag. För då har alla lite grann samma, samma ramar, samma sätt å ta å ge kritik, så man vet lite grann mer hur man ska tolka det eller utrymmet för misstolkningar kanske inte blir så stort om man har en gemensam plattform att stå på från början, där man utgår ifrån...” (IP 6)*

Informanten påtalar vikten av att ha en gemensam grund att stå på när det gäller mottagandet och givandet av kritik, just för att alla bättre skulle förstå vad kritiken handlar om när den väl dyker upp samt att misstolkningar och därmed irritation och så vidare då går att undvika.

En informant poängterar att utformningen på utbildningen är viktig och menar att en föreläsare som står och maler inte är önskad, utan att lärarna vill ha verktyg till att själva kunna jobba med det för att det behövs ständigt arbete med det. En annan informant instämmer också på detta med att få verktyg till hanteringen av kritik, det vill säga i givandet och mottagandet av den.

Vissa anser att rektorerna är mer berättigade att ge kritik när det gäller deras yrkesroll, men resten anser att det är personlighetsbaserat. Men många anser att alla har lika rätt att kritisera, rent generellt.

### **5.3 Definition av kritik**

Våra intervjupersoner har lite olika uppfattningar om begreppet kritik. Många anser att det är både negativt och positivt, men det finns även dem som anser att det enbart är det ena. Men de flesta verkar vara eniga om att kritik handlar om att få respons på vem de är och vad de gör. IP 3 beskriver kritik som en form av respons som antingen är bejakande eller bekräftar motsatsen, i exempelvis en diskussion.

De flesta ansåg att feedback är en form av konstruktiv kritik. Några informanter berättade att de gärna strävade efter feedback, till skillnad mot kritik som inte önskades fås. Utifrån informanternas svar upplever vi att skillnaden mellan kritik och feedback inte var solklar, utan att begreppens betydelser till viss del gick in i varandra. Men kritik ansågs vara den mer negativa formen och feedback den positiva.

*”För mig tycker jag lite att feedback och kritik är lite samma sak. Det tycker jag nog. Alltså feedback kan man ju säga syftar till att förbättra någonting och kritik kan man ju lätt kanske koppla till att man kanske inte vidareutvecklar produkten sedan, men det beror ju på vilket perspektiv man har” (IP 3)*

Trots att vissa har uppfattningen om att kritik och feedback anses olika, visar citatet ovan att de kan uppfattas som ganska lika. Informanten i citatet ovan menar att även om begreppen inte är helt lika i sin betydelse så är dem inte heller helt olika, då hon framför att feedback innebär att man kan förbättra och att kritik kan innebära ett slut för det som kritiserades. Att kritik och feedback är samma sak verkar ändå inte köpas helt, utan det ena är mer positivt och det andra mer negativt.

*”...feedback är ju sådant jag vill ha någonstans, positiv eller negativ, alltså då är jag själv på jakt efter det, kritik tänker jag mer är något som kan trilla in när som vare sig jag vill höra, men feedbacken är någonting jag skulle vilja ha, jag söker efter det om jag säger så...” (IP 7)*

I citatet ovan tolkar vi att det finns skillnad mellan begreppen och att feedback är mer positivt, då informanten i citatet berättar att feedback är något man gärna strävar efter och att kritik är något som kan uppkomma när som helst oavsett om det är önskat eller inte men oftast är det inte önskvärt alls.

Vi finner att det är väldigt intressant att lärarna hade en delad uppfattning om vad kritik innebär. Att kritik uppfattas på olika sätt är en viktig kunskap att ha med sig, att ha förståelse för att vi mottar och hanterar kritik olika och på så sätt kunna servera det man har att säga på ett lämpligt sätt.

#### **5.4 Syn på kritik (positiv och negativ)**

På frågan huruvida kritik i huvudsak är positivt eller negativt var svaren jämt fördelade mellan informanterna, det vill säga att hälften ansåg att det är negativt och andra hälften ansåg att det är positivt. Det anser vi är intressant då vår uppfattning är att kritik i huvudsak har en negativ innebörd.

Informanterna har en bred spridning på svaren och de menar att kritik har betydelse så till vida att om den framförs på rätt sätt och till rätt personer leder det till en förbättring både på individ- och organisationsnivå, det vill säga oavsett om den är negativ eller positiv.

Vi upplever att frågan om vilken betydelse kritik har för relationerna med kollegorna, har liknande svar som på förgående, det vill säga att kritik har en viss betydelse som varierar beroende på sättet den framförs och behandlas.

## **5.5 Upplevelser och känslor kring/om ämnet**

Alla informanterna är eniga om att det finns kritik på arbetsplatsen. De flesta skulle önska att det enbart fanns konstruktiv kritik, så att de kunde utvecklas både som person och som yrkesperson samt att skolan utvecklas som helhet. De flesta informanterna upplever att kritik inte enbart används på ett konstruktivt sätt.

*”Men jag tror sällan att det går till den personen som det berör. Det är nog väldigt ofta som att man diskuterar andra lärare med någon som inte är i närheten och så. Det kommer inte riktigt fram och kommer det fram så är det någon som har hört det, som sen meddelar det vidare. Det är sällan det nå...går direkt enkel väg.”*

(IP 4)

Citatet ovan är ett exempel på när kritiken inte når dit den var avsedd. Informanten menar att det oftare pratas bakom ryggen på folk, men att det skulle vara bättre om kritiken gick en direktväg från den som har kritik att framföra till den som kritiken berör.

I frågan om att ge och ta emot kritik skiljer sig informanterna åt. Fem informanter anser att det är lättare att ta emot kritik från personer de har en närmare relation till och anledningen, som de flesta är eniga om, är att det handlar om att det blir en mer personlig form av kommunikation.

*” ...oftast så känner dem en bättre så dem vet lite grann hur de ska uttrycka de. Obetänksam kritik från någon som är nära är kanske värre i och för sig. I så fall, för det kan väl såra mer, man... Är det nånting de tänkt igenom så är det nästan lättare att få de av nån som är nära för att de uttrycker det på ett sätt som... som gör det lättare att höra tror jag.”*

(IP 6)

Citatet ovan belyser på vilket sätt informanterna tycker det är lättare att ta emot kritik från personer som de har en närmare relation till. Informanten räknar med att personer som känner dem väl vet hur de ska leverera kritiken på ett bra sätt, det vill säga att det är genomtänkt och på ett sätt som informanten upplever att hon eller han lättast kan motta den.

Resterande anser det motsatta, det vill säga att det är svårare att ta emot kritik från nära personer, därför att det upplevs som att dessa personer är mer berättigade att framföra kritik då de står en närmare och känner en mer väl än vad en främling skulle göra. Informanterna som anser att det är svårare att ta emot kritik från nära stående personer menar att den kritiken är grundad i något som faktiskt betyder något. Detta framför följande citat:

*”Jag tror alltid det är svårt att ta emot negativ kritik, klart det är ju jobbigt om det är någon som är riktigt nära på ett sätt för att då vet man verkligen att det betyder någonting för de känner en.” (IP 3)*

Majoriteten tycker att det är svårare att ge kritik till personer de har en närmare relation till, då man är noga med hur det framförs och när, vilket framförs i följande citat:

*”Ja, det är det nog. För att man är mer mån om hur det ska uppfatta det, så att det inte ska ta det på fel sätt, just det här att... de ska blir sårade av de, så att man.. Man aktar sig nog lite mer för vad man säger och hur man säger det, men när det är nån man träffar ofta och som man står närmare, tror det är viktigt när man ska jobba ihop med eller träffa dem mycket mer liksom.” (IP 6)*

Informanten, i citatet ovan, menar att det upplevs lättare att såra personen om man står dem nära och är där med noga med framförandet av kritik. Hon framför även att man ska vara extra noga om man träffar personen ofta, till exempel om man ska jobba ihop eller träffas ännu mer.

Alla informanterna avstår från att framföra viss kritik. Den tillsynes vanliga anledningen är att personen upplever att kritiken inte kommer att leda till något konstruktivt och väljer då att vara tyst eller bara avvakta till ett bättre valt tillfälle.

De flesta verkar vara överens om att de gärna framför kritik som är konstruktiv och/eller positiv, även om formuleringen i hur de har svarat skiljer sig åt. Det tycker vi är ganska intressant då de ändå framför att det kan vara jobbigt att ge kritik till personer de har en

närmare relation till och att det kan upplevas som jobbigt att motta kritik. Men så länge kritiken är konstruktiv och/eller positiv har informanterna inga bekymmer att uttrycka sig, trots att det är kritik oavsett om den är positiv eller negativ.

När det gäller hur de kan uttrycka sin eventuella kritik skiljer det sig lite. Fyra informanter tycker att de kan uttrycka sin kritik på ett öppet sätt, två informanter tycker inte det och resterande två informanter att det beror på sammanhanget och till vilka personer. Citatet nedan förklarar varför i alla fall en informant inte anser att den kan uttrycka sin kritik öppet:

*”Det finns väl personer som man jobbar med som man inte känner tillräckligt väl så man vet inte riktigt hur de ska ta negativ kritik. Så man vill vara försiktig med vad man säger. Ehm. Så man vet blivit arga vid, eller irriterade vid andra tillfällen och man drar sig lite grann för att ta den kritiken med dem som man vet har blivit irriterade förut....” (IP 6)*

Informanten menar här att ovissheten över hur kollegorna ska ta emot kritiken resulterar i att hon är extra försiktig med vad hon säger. Har kollegan dessutom blivit arg eller liknande vid tidigare tillfällen så är upplevs det inte lika öppet att kunna framföra den kritik man har att ge.

Även här vill vi poängtera att uppfattningen om huruvida kritik är positiv eller negativ också skiljer sig och att den kunskapen bör finnas med hos alla, just som i förgående tema, det vill säga ha förståelse de olika uppfattningarna och upplevelserna om kritik.

## **5.6 Ansvar**

De flesta anser att de själva har ansvar för både hur de förmedlar kritiken och för hur de själva tar emot den. Citatet nedan framför detta och det visar även att man tar hänsyn till den andra personen då man inte vill riskera att såra någon.

*”Ja, jag tror att det är bägge parter ansvar, jag har ett ansvar att framföra kritiken så bra som möjligt och inte såra någon annan person, men den personen måste också ta kritik för att det är en kommunikation trots allt och den personen måste vara säker på att den har förstått hur jag menar. Så det är bägge sidorna som ska ta ansvar.” (IP 5)*

Det ligger ett ansvar hos den som framför kritiken att kommunicera på ett sätt så att hon eller han blir förstådd och att mottagaren ska förstå vad kritiken handlar om. Alltså att det är bådas ansvar att ta tag i sina egna delar, om de är mottagare eller givare.

Majoriteten framför att de kan lyssna på rykten men att de inte tar dem på så stort allvar och sprider dem inte vidare. Detta citat visar varför man inte lägger så stor vikt vid den, då det kan vara felaktig information som sprider sig:

*”...Det är också farligt med rykten alltså för det kan ju skapa mycket alltså felaktiga bilder, ehh, felaktiga uppfattningar om personerna det berör då va. Det är ju farligt i sig.” (IP 1)*

Vi tycker att det är bra att dem är medvetna om detta, för att om någon eller några tar rykten på allvar så kan det mycket väl skada relationerna och samarbetet kollegorna emellan.

### **5.7 Konsekvenserna av kritik**

Sammanfattningsvis så anser informanterna att kritik kan få positiva och/eller negativa konsekvenser. Dessa två nedanstående citat förmedlar huruvida kritiken kan ge olika konsekvenser för gruppen och relationerna. I det först nämnda citatet nedan framför informanten att han tror att konstruktiv kritik kan vara givande för gruppen, då man inte kritiserar person utan handling:

*”Så konstruktiv kritik för gruppen tror jag är väldigt, väldigt bra, om man är så pass professionella att de inser att när jag ger den här kritiken så är det i en god mening, det är inte dig som person jag kritiserar, det är det du gör” (IP 5)*

I detta citat framför en annan informant att hon upplever att negativ kritik från en person som hon upplever inte har rätt att uttrycka sådan kritik kan förstöra relationen dem emellan:

*”Kritik i form av negativ sådan från en person som man inte tycker har sin rätt att säga det den har sagt eller...ehm... har den kunskapen att yttra sig så som den gjorde, då kan det va förgörande för relationen.” (IP 4)*

De flesta informanterna betonar att hur kritik framförs, vem som framför den och hur individen tolkar den har stor betydelse för relationerna mellan dem själva och andra:

*”...Det där beror nog helt och hållet på mig som individ. Ehm. Tar jag emot kritiken och tycker att den är rättfärdigad och att jag kanske till och med själv har insett att de där är något jag måste jobba med, så tror jag att då de, då är de bra, då går det att jobba med det. Men skulle de va att jag inte känner att det är ett problem eller att jag känner att det som uppkom är fel på något vis, då är jag ju inte samarbetsvillig det minsta och då kan det ju också leda till att jag tycker mindre bra om den personen. Men är det så att jag är i ett tillstånd där jag kan ta emot det så leder det ju inte till något negativt över huvudtaget. Då kan jag kanske till och med vara tacksam. Särskilt om man slänger in ett litet tips. Eller råd och gör det lite positivt.” (IP 4)*

Informanten ovan berättar att om kritiken upplevs berättigad och hon själv inser att kritiken menar till att hon kan förbättra något, så kan hon tänka sig att jobba på det. Men om kritiken däremot inte upplevs berättigad så känner hon inte sig samarbetsvillig och att det kan skada den relationen till den personen. Hon påpekar också att beroende på hennes tillstånd påverka att negativ kritik inte behövs upplevas som negativ, utan i stället vara tacksam för kritiken som ges, speciellt om det ges konstruktivt i form av tips och råd.

Kritik genererar i konsekvenser för både gruppen och den enskilde individen, oavsett de är positiva eller negativa. Detta anser vi också är bra att ha kunskap eller vetskap om.

## **5.8 Respekt/hänsyn**

Alla informanterna upplever att man respekterar varandra i arbetslaget. Informanterna framför att det finns ett respektfullt sätt att framföra kritik genom att hålla det sakligt, inga personangrepp, kommunicera så mottagaren förstår och är mottaglig, att kritik behandlas enbart mellan personer som är inblandade.

Vi tolkar att alla intervjupersonerna är inne på att man kan visa hänsyn genom att inte framföra viss kritik, men om kritiken skulle innebära utveckling eller förändring så skulle det snarare vara tvärtom enligt vissa. Här är ett citat som belyser detta:

*”...Alltså om det inte leder till något bra, att nån vill förändras eller att en situation förändras eller så. [...] Om man bara gör någon*

*annan ledsen, då tycker jag inte det är någon mening med å leverera kritiken.” (IP 2)*

Informanten menar här att om kritik ändå inte kommer leda till något bra, så som förändringar så är det meningslöst att framföra kritiken. Dessutom anser hon att det är meningslöst om kritiken bara leder till att den andra personen blir sårad.

## **5.9 Välmående/mående**

Alla informanterna är helt eniga om att kritik påverkar deras välmående på arbetsplatsen och alla anser att de framförallt mår bäst av positiv, konstruktiv kritik och feedback.

*”...men konstruktiv kritik mår jag bra av även om det svider från början så kan man hålla huvudet kallt och tänka att det är något som gynnar mig.” (IP 5)*

Men två informanter framför att även negativ kritik kan vara till fördel på lång sikt även om det svider för stunden:

*”...kortsiktigt så är det rätt kasst, för det är inte så himla roligt, men långsiktigt så är det till gagn ju....” (IP 7)*

Okunnigt framförande, icke berättigad, sårande kritik, icke konstruktiv, kritiserande/klagande, rör person, enbart negativ och framförd på otrevligt sätt är de former av kritik som informanterna framför att de mår dåligt av. Förmodligen för att de upplever att personen som levererat kritiken inte visat dem någon hänsyn och för att de känner sig sårade/ledsna. Utifrån detta kan vi tänka oss att informanterna själva önskar att den som ska leverera kritik till dem ska komma med genomtänkt kritik och att den ska visa respekt/hänsyn till dem, genom att leverera den på ett bra sätt och vid ett bra valt tillfälle.

## **5.10 Sista tillägg från informanterna angående kritik**

Under detta tema, som vi i intervjuguiden kallar övrigt, lät vi informanterna uttrycka sina tankar utöver det vi hade frågat om under intervjun. Trots att de hade fick uttrycka sig fritt, så ser vi ändå att de faller in i de teman vi tagit upp i intervjusituationerna. Ett par av informanterna hade inget de ville tillägga.

*”...Återfå den här att kritik kan ha två innebörder, positiv och negativ, det tycker jag hade varit väldigt bra.” (IP 1)*

Informanten önskar att kritik ska återfå den positiva innebörden och ändå ha kvar den negativa. Men den positiva har framförts finnas i begreppet feedback eller möjligen konstruktiv kritik.

*”...det är ju mer om begreppet kritik, att man ser det som ett negativt ord. Det hade varit bättre om man inte gjorde det....” (IP 2)*

Angående citatet ovan tycker informanten i princip att det negativa borde tas bort. Men å andra sidan anser vi att vi är människor med känslor och att vi har rätt att uttrycka oss, även om det är negativt.

*”Kritik är negativt! Feedback positivt! Kritik är aldrig positivt! Citera mig om ni vill!” (IP 4)*

Vi hade uppfattningen om att den allmänna bilden om kritik skulle vara just negativ och att feedback upplevs som positiv. Informanten berättade även varför hon har uppfattningen om att kritik är negativt och det handlar om att hon alltid fått höra kritik i en negativ form, kritik har för henne aldrig varit positivt.

De tre citat som nämndes här ovan, framför vad begreppet kritik handlar om och hur det uppfattas. Det framkommer ändå att kritik verkar ha i huvudsak en negativ klang, även om informanterna är medvetna om att det kan vara positivt också.

*”... det är ett hjälpmedel, det är ju det ska användas som och görs det gå på ett respektfullt sätt så kan man inte ta illa vid sig...” (IP 3)*

Informanten anser att kritik kan användas som ett verktyg, förmodligen till att kunna förbättra och förändra sådant som inte funkar tillräckligt bra, men att kritiken alltid ska vara utformad på ett sådant sätt att mottagaren kan ta emot den utan att ta illa vid sig samt använda det just som ett verktyg.

*”...man gör det tidigt, så tar dem inte det så mycket som kritik. Men ju längre man väntar desto större blir det...” (IP 6)*

Informanten i citatet ovan tar faste på att kritiken är en färsk vara och bör framföras så snart som möjligt. Hon menar att det hela kan bli större om man väntar och vi tror att det handlar om att ”tillfället går förbi”. Förmodligen skulle det kunna handla om att minnet sviker, både

hos givaren och hos mottagaren, vilket inte är en bra förutsättning för att generera goda relationer och gott samarbete utan att missförståelse och ilska skapas.

De två senaste citaten ovan poängterar hur viktigt det är att förmedla kritiken på ett genomtänkt sätt. Citatet nedan pekar vidare på vikten av att ha ett forum där informanterna får utrymme till att framföra kritik, utan att det blir skvaller eller rykten:

*”Jag upplever att det är alldeles för lite framförande av kritik på min arbetsplats, absolut. Jag upplever att det finns mycket kritik runt i kring, folk tycker det ena och det andra och det kan man höra, det är missnöje, men den framförs inte på rätt ställe och till rätt person, så då blir det inte kritik, då blir det som ni nämnde tidigare, skvaller.”*

(IP 5)

Informanten ovan tycker att det förekommer för lite kritik på arbetsplatsen. Framför allt när det handlar om att den ska till rätt person och plats, men annars finns det mycket skvaller, vilket innebär att kritiken yr runt som ett rykte som aldrig tas om hand. Det tror vi kan störa samarbetet och relationerna mellan kollegorna, då de tappar tilliten och respekten för varandra.

### **5.11 Sammanfattning av resultat**

Denna sammanfattning kommer att fånga det mest relevanta i resultatdelen som vi sedan avser att analysera i nästa kapitel. I intervjuerna märker vi att informanterna inte upplever att regler och kursplaner påverkar förutsättningarna för en öppenhet på arbetsplatsen. Det förekommer personalmöten, men kritik berörs inte under dessa, utan forumet är till för andra saker som berör skolan och dess verksamhet.

Uppfattningen angående begreppet kritik varierar mellan våra informanter, många anser att det är både negativt och positivt, men de flesta uttrycker att kritik generellt handlar om att få respons på vem de är och vad de gör. Informanterna menar att kritik som framförs på rätt sätt och till rätt personer leder till en förbättring både på individ- och organisationsnivå, oavsett om den är negativ eller positiv, i den bemärkelse att det är något som behövs uttryckas.

Samtliga informanter är eniga om att det finns kritik på arbetsplatsen. De flesta önskar att det enbart förekom konstruktiv kritik, så att de kunde utvecklas både som person och som yrkesperson samt att skolan utvecklas som helhet och majoriteten av de vi intervjuade ansåg att kritik inte enbart används på ett konstruktivt sätt.

Alla informanter avstår från att framföra viss kritik, detta på grund av att personen upplever att kritiken inte kommer att leda till något konstruktivt och istället väljer att vara tyst eller hålla inne med kritiken tills ett mer passande tillfälle uppstår. Det som alla informanter verkar betona är hur kritiken framförs, vem det är som framför den och hur individen tolkar den. Detta har stor betydelse för relationerna mellan dem själva och andra. Det sätt som informanterna anser som ett respektfullt sätt att framföra kritik är att hålla det sakligt, undvika personangrepp, kommunicera så mottagaren förstår och är mottaglig, samt att kritiken enbart behandlas mellan personer som är inblandade.

Det är alltså något skilda uppfattningar kring ämnet, men det finns ändå väldigt många gemensamma uppfattningar, särskilt om hur kritiken bör levereras och mottas, vilket är en stor del av kritikprocessen. Vi kommer med hjälp av informanternas subjektiva upplevelse av området försöka visa på hur och i vilken utsträckning kritik påverkar relationerna i detta lärarlag.

## **6. Socialpsykologisk analys och tolkning**

Det finns många sätt att strukturera upp en analys på och vi har valt att strukturera analysen utifrån teorier istället för exempelvis teman eller resultat, eftersom vi anser att man som läsare lättare kan förstå våra kopplingar mellan teori och material. Det är vårt material som är i huvudfokus i de olika styckena, eftersom att det är det som analyseras. Vi börjar med att analysera organisationskulturen för att visa på dess betydelse för de grundläggande principer som gäller angående synen på kritik på arbetsplatsen. Vidare fortsätter vi att se till de relationer som finns inom organisationen och på vilket sätt de har inflytande över sättet kritik förekommer. Sist analyserar vi de individuella aspekterna för att få en förståelse för de personliga erfarenheternas betydelse för ämnet. Alla dessa perspektiv är kopplade till varandra, då det handlar om både individernas och gruppens välmående. Eftersom det är sociala relationer i samspel på arbetsplatsen går det inte att peka ut en specifik del som är mer betydelsefull än en annan, utan alla tillsammans är avgörande för harmoni och välmående.

### **6.1 Organisationskultur**

Alvesson (2009) menar att alla arbetsplatser har en organisationskultur och därmed har även den här gymnasieskolan en. Utifrån vad informanterna berättat när det gäller personalmöten och liknande, så verkar kulturen inte vara öppen för att individerna ska kunna uttrycka kritik gentemot varandra, utan det lämnas till arbetslagen att sedan själva ta itu med. Utifrån vår frågeställning menar vi att skolan kanske missat en viktig del för att tillhandahålla en god arbetsmiljö för sina lärare. Att informanterna även uttrycker att en konkret utbildning i hanterandet av kritik skulle vara önskvärt anser vi tyder på att den högre ledningen i skolan inte riktigt hinner med detta på grund av andra saker som behövs hanteras, så som evenemang och andra saker som berör skolan som helhet. Med tanke på att informanterna uttrycker önskan om utbildning, så upplever vi att det finns ett behov som behövs tillfredsställas för att lärarna ska känna att de hanterar situationerna med kritik och därmed gynnar deras välbefinnande.

När det kommer till symboler, till exempel sociala företeelser framkom det i intervjuerna att vissa kollegor bjuder in andra lärare till att medverka på deras lektioner medan andra håller dörrarna stängda. Detta tycker vi tyder på att de lärare som låter andra vara med på lektionerna är mer öppna för att få kritik, eftersom de vill ha någon som kan se vad de gör. De som däremot håller dörrarna stängda för andras medverkan kan upplevas vara mer känsliga för att få synpunkter på och åsikter om på det de gör i klassrummet. Detta indikerar på att man

inte har en gemensam upplevelse och förståelse för vad kritik kan leda till, vilket inte bidrar till någon utveckling så länge den inte kommuniceras.

Det förekommer även kollektiva symboler på så sätt att alla informanter höll med om att trivsel är viktigt och att man vill utveckla organisationen till något bättre. Detta märkte vi i informanternas svar under intervjuerna, då de hade åsikter om hur man skulle gå till väga för att uppnå en förändring. En viktig del av detta är att det sociala samspelet fungerar och att kritik levereras och mottas på ett produktivt sätt. Vi anser att den kultur som råder ännu inte är tillräckligt tillåtande för den öppna diskussion som behövs för att kunna uttrycka kritik på ett sätt som ger de mest positiva konsekvenserna. Informanterna uttryckte att det finns vissa kollegor som tyckte sig ha rätten att uttrycka kritik mer än andra, vilket kan kopplas till symbolisk makt. Trots att informanter upplevde att kollegorna befann sig på en jämbördig nivå så gav ändå faktorer som ålder, år på arbetsplatsen och om man var fackligt engagerad de personerna en större rättighet att uttrycka sin kritik, vilket då inte heller bidrar med någon bra samarbetsanda eller arbetsmiljö. Enligt oss behöver de gemensamt ha eller uppnå en vilja att kunna diskutera och kritisera frågor, då det kan leda till att kritik avdramatiseras på så sätt att det ventileras och behandlas av samtliga parter som kritiken berör. Med tanke på vårt syfte kan det öka förståelsen för hur en öppen miljö kan underlätta och även inbjuda till att hantera och diskutera kritik av olika slag.

Eftersom gemensamma erfarenheter på arbetsplatsen bidrar till mer kommunikation och en utvecklad uppfattning om arbetet anser vi att de informanter som var på varandras lektioner och utvärderade och diskuterade hur det gick efteråt har en fördel gentemot de som inte gör det. Genom att vara med och hjälpa till eller helt enkelt bara observera sin kollega i arbetsprocessen öppnar det upp för en kommunikation, inte bara om individen som sådan, utan även för kulturens intresse och innehåll. Det kan exempelvis bli en diskussion om huruvida utläringen gick till på bästa sätt för eleven och själva skolan. Här vill vi belysa vikten av att ha en öppen och accepterande miljö för att kunna uttrycka kritik, då det kan hjälpa att forma kulturen i rätt riktning för en väl fungerande organisation och en väl fungerande och välmående arbetsgrupp.

## **6.2 Sociala band, skam och stolthet och hänsynemotionssystemet**

Utifrån Scheffs (Dahlgren & Starrin, 2004) begrepp skam och stolthet kan vi göra kopplingen mellan skam och kritik, på så sätt att skam signalerar osäkra och hotade relationer, då många informanter menade att kritik kunde skada och förstöra relationerna inom arbetslaget. Vi

tolkar det som att individerna skäms då de blir korrigerade för något de gjort, i stället för att se det som en möjlighet till utveckling. Vi anser att skammen uppstår i situationen där kritiken ges och att skamkänslorna kan bestå och kanske växa om individen inte finner ett sätt att se kritiken som något positivt. Detta kan vara anledningen till att vissa inte vill vara deltagande i den öppna diskussionen, just för att de känner obehag inför att få kritik och även ge. Det kan förklara beteendet hos de lärarna som stänger klassrumsdörren om sig.

Vi ser tendenser till både öppen odifferentierad och förbipasserad skam. Öppen odifferentierad skam är när individen uppfattar sig negativt utvärderad, antingen av sig själv eller av andra. Förbipasserad skam är när individens tankar tycks vara upptagna med olösta problem. En informant framförde att om han upplevde att han fick en negativ utvärdering (kritik) så var det något han kunde bära med sig och det kunde ligga och gnaga i bakhuvudet, vilket kunde ta upp hans koncentration och påverka att han inte är så effektiv i sitt arbete under tiden han funderar på kritiken. Kritiken anser vi här har en negativ konsekvens, eftersom det påverkade informantens arbete och hade negativ inverkan på hans välmående under den tiden det upptog hans koncentration.

Scheff (Dahlgren & Starrin, 2004) pratar om tre olika typer av sociala band och vi upplever att just Jag-Vi-relationerna råder på arbetsplatsen. De flesta informanterna uttryckte att man kände tillit och respekt för kollegorna och att de för det mesta kunde uttrycka sig öppet och ohämmat, vilket då utgör en känsla av stolthet. I och med den här stoltheten så kan vi se tecken på en positiv spiral, det vill säga att stoltheten får individerna att uttrycka sig ohämmat och att denna ohämmade öppenhet skapar stolthet. Ett annat tecken på att det är Jag-Vi-relationer är det faktum att vissa lärare bjuder in kollegor på sina lektioner, vilket vi tolkar som ett tecken på sociala band som inte hotas av kritik. Det uttrycktes även det motsatta, det vill säga att det fanns dem som stänger dörren om sig och inte tillåter åskådare. Hos de personerna är det i stället JAG-vi-relationer gentemot andra som råder, eftersom att de relationerna kännetecknas av att individen håller sig för sig själv och inte upplever något förtroende eller tillit till kollegorna. I och med detta så antar vi att risken för skamkänslor är större och då väljer individen att sluta sig för kritik, utan att se möjligheterna med det.

Utifrån Scheffs (2002) hänsyns-emotionssystem kan vi se att informanterna strävar efter att bevara sina sociala relationer med sina kollegor eftersom att de anser att det finns ett respektfullt sätt att framföra kritik och att inte framföra viss kritik kunde innebära att man visade hänsyn. Vi tolkar det som att de då visar hänsyn till kollegan genom att välja hur man

ska framföra sin kritik och när. Genom att leverera den vid fel tillfälle riskerar de att generera skam hos mottagaren, vilket då inte är gynnsamt för relationen.

Vi upplever att de flesta lärare vi pratade med hade en underdifferentiering, då alla var måna om gruppens välmående och funktion samt att de upplevde att vissa andra lärare höll sig mer till sig själva, det vill säga ingick i vad Scheff (2002) kallar för överdifferentiering. Vi menar att i vissa fall är individen underdifferentierad då han eller hon gör bortser från sina behov och sätter gruppens behov före sina egna. Vi tror att det skulle gynna både individen och gruppen om de inte väntade med att uttrycka sig och den kritik man har att framföra, därför att under den väntetiden går individen och bär på detta vilket inte är behagligt och därmed inte heller en bra förutsättning för gruppens bästa. Alltså, för att tillgodose gruppens behov måste individens behov tillgodoses.

### **6.3 Social responsivitet**

I samband med det Asplund (1987) skriver om sättet på vilket kommunikation har förändrats, att efterfrågan efter social interaktion har ökat så mycket att den är större än tillgången, anser vi att interaktionen nuförtiden kan ses som mer påfrestande för individen och på så sätt försvåra sättet kritik hanteras på. Det kan vara så att skolvärlden idag inte har avsatt tillräckligt med tid för denna typ av diskussioner, då det finns så mycket annat att ta tag i, men att det är något som är användbart på en arbetsplats som en skola. Detta stärks genom intervjuerna där det framkom att många informanter upplevde att det inte finns utrymme att uttrycka kritik. Eftersom det på skolan handlar mycket om de mellanmänskliga relationerna mellan lärare-elev, lärare-lärare och lärare-rector, anser vi att belysa och diskutera kring området kritik är en väsentlig del för att kunna förbättra både miljön och de relationer som ingår där. Även här fick vi stöd i intervjuerna, då flertalet informanter menade på att det förekommer för lite kritik på arbetsplatsen. Genom att få det här klimatet där kritik kan uttryckas kan det uppstå en mer öppen och tillåtande kommunikation på arbetsplatsen, där kritik inte längre är något man känner ett behov av att undvika, utan istället något som alla i organisationen ser som något som leder till en förbättring för alla parter. Alltså handlar det, när det kommer till hur stort utrymme som ges för kritik, enligt oss om att lyfta fram att kritik faktiskt har en betydelse för hur personalen fungerar tillsammans. Detta kan i sin tur påverka övriga situationer på arbetsplatsen, exempelvis hur villiga kollegor är att hjälpa varandra med eventuella frågor och dylikt.

Bristen av feedback, vare sig den har positiv eller negativ innebörd, kan leda till utbränning, vilket bekräftas i intervjuerna då de flesta föredrar att få någon form av respons i stället för att inte få någon respons alls. Detta visar att respons i form av kritik är en värdefull del av de sociala relationerna, eftersom respons ändå visar att individerna ser varandra och lägger märke till vad de andra gör. Avsaknaden av respons behöver nödvändigtvis inte visa sig som en eventuell utbränning, utan vi menar att den kan befästa sig på andra sätt som kan få negativa konsekvenser för individens välbefinnande och hur det sociala samspelet fungerar. Det kan exempelvis leda till att individen isolerar sig från de andra inom arbetsgruppen, då han eller hon upplever att det inte är någon som noterar denne varken som person eller de handlingar som denne utför. Skulle detta inträffa kan vi anta att vare sig individen eller gruppen skulle tjäna på en sådan isolering. Att se varandra och ge respons på det man gör är en väsentlig del i relationer, vare sig de är på arbetsplatsen eller i det sociala livet och görs det på rätt sätt kan det främja känslorna av trivsel för individerna som är inblandade.

När det gäller den konkreta socialiteten och det abstrakta sociala varat, anser vi att eftersom vissa informanter kanske inte har lika stor anledning att kommunicera med varandra finns det en risk att den abstrakta socialiteten kommer att dominera den relationen, vilket eventuellt kan leda till känslor av likgiltighet. Om man däremot ger den andra personen respons även i form kritik, upprätthålls den konkreta socialiteten och individen får medvetet eller omedvetet känslor av engagemang, vilket resulterar i att riskerna för negativa konsekvenser minskas. Återigen ser vi vikten av respons, positiv som negativ, då det är den konkreta socialiteten som gör att relationerna upplevs som positiva, men även om det är i form av negativ kritik är det bättre än att inte få någon sorts respons över huvud taget. Skulle det däremot vara det abstrakta sociala varat som präglar relationerna och likgiltigheten är det som kännetecknar dem, hade arbetsplatsen, individerna och relationerna emellan dem inte fungerat väl.

## **6.4 Problemlösning**

Problemlösning är, enligt Asplund (2002), en process som sker i en dialog och i den formen upplever vi att även kritiken bör vara, det vill säga att kritiken inte bör vara något som kommer från en part till en annan utan att den ska diskuteras mellan dem båda. Om kritiken är ett problem som kräver en lösning, så ska den diskuteras i en dialog för att nå fram till en lösning, då det inte går att göra enskilt. Personer som går och bär på kritik kan därför skada mer än de gynnar, eftersom problemlösning är någonting som sker mellan individer. En av informanterna lyfte fram detta, då han menade att han kunde gå och fundera över kritik han fått, vilket i sin tur gjorde att han inte kunde koncentrera sig på andra uppgifter. Om det är

något som behöver redas ut måste alla inblandade parter vara villiga att lösa problemet, vilket är en förutsättning för problemlösning. I intervjuerna framgick det även att de flesta upplever en osäkerhet gällande att den som framför kritiken inte kan vara säker på att mottagaren har samma uppfattning, vilket leder till ett visst hämmande av att uttrycka den kritik man önskar. Vissa menade att de måste känna av hur mottagaren reagerar på kritiken som ges. Denna avstämning utgör en bra grund för behandlingen av problemet som kritiken berör, då man visar varandra respekt genom att inte direkt dyka in på problemet, utan funderar över det och försöker hitta ett lämpligt sätt att ta upp det på. Kommunikationen är alltså ett växelspel där parterna måste ge varandra sin uppmärksamhet för att vara säkra på att de förstår varandra och de kan därigenom hantera kritiken på ett sätt som båda är bekväma med.

Vi ser gymnasieskolan som den scen som Asplund (2002) beskriver, lärarna som agenter och kritik som instrument. De tre begreppen är relevanta såtillvida att scenen måste vara tillåtande för att agenterna ska kunna agera och använda sig av sina instrument. Agenten måste även vara medveten om varför han eller hon gör det han gör, vilket vi kopplar till det informanternas uttryckte om att man bör vara saklig när man framför kritik. Om agenten som framför kritiken är väl medveten om på vilket sätt kritiken ska yttras kan det underlätta för mottagaren. Men om agenten, det vill säga läraren, inte känner att han eller hon kan kritisera något på scenen öppnar det inte upp för möjligheterna som Asplund (2002) talar om, utan det blir snarare en begränsning när det kommer till utveckling och förbättring. Det som krävs är alltså en scen som gör det möjligt för lärarna att kunna uttrycka kritik för att sedan kunna komma ur problematiken kritiken handlar om på ett produktivt sätt.

Då de flesta informanternas var positivt inställda till en utbildning om hur man hanterar kritik, anser vi att det är relevant angående de verktyg Asplund (2002) nämner i sin teori. Vi tänker oss att de inom arbetslaget har agenter, det vill säga individerna som ingår i arbetslaget. Det finns även en scen för att uttrycka eventuell kritik, men att det inte är alla som upplever att den är tillräckligt tillåtande och vi anser att den största avsaknaden är instrumenten för att hantera kritik. Här ser vi vikten av ett forum där individerna kan känna sig bekväma med att uttrycka kritik, eftersom de flesta informanter ser det som något som driver skolan framåt och förbättrar organisationen. Med rätt utbildning och en vilja att förbättra hanteringen av kritik anser vi att det skapar en bättre förutsättning för en mer trivsam arbetsmiljö, inklusive relationerna med kollegorna. Om alla involverade på arbetsplatsen har en liknande uppfattning om de eventuella risker och möjligheter som kritik kan skapa, kan det ändra sättet det behandlas på. Vi menar att med rätt utbildning och en vilja att förbättra hanteringen av

kritik skapas det en bättre förutsättning för en mer trivsamt arbetsmiljö, inklusive relationerna med kollegorna.

## 6.5 "I" och "Me"

I intervjusituationerna upptäckte vi tydliga tecken på "I" och "Me", då informanterna ofta talade om att de gärna uttryckte och tog emot kritik, men att de upplevde att det inte var riktigt accepterat i alla sammanhang. Enligt Mead (1976) så är "I" den spontana delen av oss som vill agera utan hinder, medan "Me" är den kontrollerande delen som reflekterar och tänker efter innan den agerar. Eftersom de flesta informanterna ville uttrycka sin kritik direkt, tyder det på att det finns ett starkt "I", men alla valde att vänta på ett bättre tillfälle eller på att personen de skulle framföra kritiken till hade tid med dem. Detta tolkar vi som att deras "Me" tar den andra personens situation i beaktning och stoppar dem från att uttrycka sig. Den här kompromissen mellan "I" och "Me" skulle eventuellt kunna leda till att personen undertrycker det den egentligen vill säga, vilket i sin tur senare kan få värre konsekvenser för relationerna.

Även när det gäller vilken form av kritik de gärna framförde och den kritik de helst inte framförde ser vi tecken på att "I" och "Me" är verksamma och är i en form av konflikt. Detta eftersom att informanterna upplevde att positiv kritik var lättare att vara spontan med, medan negativ kritik alltid tänktes på fler än en gång innan de valde att framföra den. Dock förmedlade informanterna att de upplevde att de öppet kunde framföra sina åsikter, vilket tyder på att det finns en uppfattning om en accepterande generaliserande andre. Denna accepterande generaliserande andre underlättar själva hanteringen av kritik då den inte fungerar som en hämmande faktor, utan snarare något som uppmuntrar lärarna till att uttrycka sig. Hade de däremot upplevt det motsatta skulle den "generaliserande andre" påverka informanterna att hålla sina åsikter och känslor för sig själva, som skulle bidra till en mindre tillåtande miljö när det gäller kritik.

Mead (1976) skriver att vi funderar på den respons vi mottagit, innan vi kan svara eller agera på det. Detta är något som vissa informanter framförde, då de menade att de oftast inte reagerade direkt på kritiken de fick, framför allt om den var av negativ klang. I stället fick de fundera på om den stämde och kunde hjälpa dem i fortsatt agerande. Vi ser då att reflektion över den mottagna kritiken kan vara nyttig, annars kan det i stället resultera i att mottagaren reagerar för snabbt och missnöje utbrister. Men som en annan framförde så ska man inte gå och reflektera för länge, för det påverkar arbetsinsatsen och även deras välmående. Alltså är det en kompromiss mellan en spontan reaktion och en längre reflektion som verkar vara det

bästa när det gäller hur man bör handla när man mottar kritik. Utifrån Mead (1976) skulle vi kunna säga att "I" och "Me" konfererar med varandra för att uppnå den bästa lösningen. Detta kan dock variera beroende på kontexten, men när det kommer till arbetsrelationer anser vi att utifrån det informanterna uttryckt tjänar individerna mer på en reflektion över kritiken än att reagera direkt.

## **6.6 Tidigare forskning**

Som Pousette i sin forskning av feedback inom serviceyrken, kom även vi fram till att det är den negativa feedbacken som är det mest problematiska inom organisationer, då informanterna ofta upplever kritik som något negativt. Vi märker detta genom att de flesta informanter talade om vikten av hur kritiken presenteras, att den framförs på ett sätt som båda parter känner sig bekväm med. Om det inte sker på det sättet finns det en risk för att det skapas en spänning eller en osämja i relationen, vilket i sin tur kan påverka andra delar utöver de personer som är inblandade. Vi märkte tecken på att en del av informanterna förnekar kritiken i de fall den tolkas som något personligt, exempelvis när det var otydligt om det var deras handling eller något kopplat till dem som personer som kritiserades. När det gäller skolmiljön, själva kontexten där relationerna utspelar sig, påverkar det hur individerna förhåller sig till ämnet kritik på så sätt att de försöker agera professionellt och hålla kritiken saklig. Detta för att bidra med en förbättring till både dem själva, samt till skolan som sådan.

Margaret Price, Karen Handley, Jill Millar & Berry O'Donovan skriver i sin studie att det är viktigt med att alla har en förståelse för syftet med feedback samt vilka konsekvenser det ska leda till. Vi märkte i vår studie att många av lärarna var positiva till en utbildning i hanteringen av kritik just för att alla ska ha samma utgångspunkt, det vill säga att alla vet vad som egentligen händer när kritik framförs till en samt att man ska våga framföra den för att det ska kunna leda till något bättre. Men då behövs det att man är överens om hur denna grund ska se ut. Det är alltså viktigt att diskutera fram så alla delar samma betydelse om begreppen.

## 7. Sammanfattande avslutning

Vi har kommit fram till att kritik har ett stort inflytande på de sociala relationerna, men tyngdpunkten ligger på hur den framförs och mottas. Det är genom detta som kritiken kommer att tolkas som positiv eller negativ, beroende på vilket sätt den levereras på. Om individerna ser varandra så upplever de flesta det som något positivt, vilket i sin tur bidrar till bättre relationer på arbetsplatsen, även om det varit negativ kritik inblandad. När kritiken tolkas som något positivt förstärks engagemanget och viljan att göra bra ifrån sig, medan den när den tolkas som negativ istället i vissa fall får motsatt effekt, att individen exempelvis avskärmar sig ett tag från den personen eller situationen. Avsaknaden av ett forum där individerna kan uttrycka kritik öppet är en brist, då informanterna vill se en förbättring på och av arbetsplatsen. De menade att kritik är något som driver en organisation framåt och finns det då inte utrymme till att kritisera det man känner är relevant, sker det heller ingen förändring.

Om individerna har en gemensam grund att stå på i hanteringen av kritik, så verkar inte kritiken kunna göra någon större skada utan mer användas för att stärka gruppen och deras prestationer, vilket i sig då har en stor betydelse för samarbetet och välbefinnandet på arbetsplatsen. Däremot skulle kritiken kunna göra mer skada utan en gemensam grund, då kritik tas och ges olika och då man egentligen aldrig vet vad som menats. Den organisationskultur som råder på skolan har alltså en begränsning när det kommer till hanteringen av kritik, då många informanter ansåg att de kunde framföra sin kritik men att tillfälle ändå var tvunget att väljas omsorgsfullt, då ett ordentligt forum för att diskutera kritiken saknas.

Kritik kan påverka de sociala banden på arbetsplatsen, eftersom det kan uppstå skamkänslor om kritik upplevs som något negativt och känslor av stolthet när kritiken tolkas som något positivt. När kritiken upplevs som något positivt kan det styrka de sociala relationerna och eventuellt förbättra samarbetet på arbetsplatsen. Skamkänslor hos personen kan generera i det motsatta, det vill säga att de sociala banden hotas och samarbetet blir lidande.

Kritik har en betydelse för det Scheff kallar differentiering så till vida att om man inte uttrycker den så undertrycker man det egna behovet och det blir en underdifferentiering, där man sätter gruppens välmående och funktion framför en själv. Varken underdifferentiering eller överdifferentiering är gynnsamt för samarbetet mellan individ och grupp, eftersom vid överdifferentiering ser individen enbart till sitt egna bästa vilket gör att gruppen är i obalans

och vid underdifferentiering ser individen enbart till guppens bästa vilket gör att individen är i obalans och därmed påverkar samarbetet och välmåendet för hela gruppen.

För att minimera riskerna med negativa konsekvenser för det sociala samspelet är det viktigt att personerna ger respons till varandra, oavsett om den är positiv eller negativ, då likgiltighet är ett värre alternativ och inte alls främjar det sociala mellan lärarna. Kritik är alltså en viktig ingrediens för att individen ska känna sig sedd och bli uppmärksammad på det den gör. En avsaknad av respons kan skapa obehag hos individen som inte gynnar samspelet och välmåendet i gruppen.

Att kritik är något som inte bara ska framföras verkar klart utifrån Asplunds problemlösning, så det är viktigt för gruppen och de sociala relationerna att man diskuterar och låter kritiken bli en dialog i stället för en monolog. Detta just för att inte skapa missförstånd och misstolkningar dem emellan, vilket annars kan vara lätt om man inte för en dialog.

Vi tror att det skulle leda till en förbättring för skolan om lärarna fick verktyg i form av utbildning och scen i form av ett forum, för att hantera kritiken sinsemellan. Ett möjligt verktyg skulle vara att de på arbetsplatsen fick en gemensam grund att utgå ifrån när det kommer till behandlingen av kritik och frågor relaterade till kritik. En gemensam utgångspunkt kan även bidra till en förändring i organisationskulturen, eftersom det är en symbios mellan individer och kultur. Kulturen är skapad av individerna på arbetsplatsen och den påverkar även individerna som verkar inom den. På så vis menar vi att individerna kan förändra kulturen genom att utvecklas individuellt och i sina relationer till andra.

Vi har under studien märkt att kritik är ett relativt laddat ämne, men ändå ett ämne som informanterna inte reflekterat så mycket över. Det verkar utifrån vår studie som att kritik är något som kräver en analyserande faktor, inte bara en medvetenhet om det. Exempelvis att individen själv ställer frågor för att vara säker på vad den andra parten menade, tänker efter om det ligger någonting i det, men framför allt har en villighet att lyssna på ett öppet sätt. Det finns alltså ett behov att ta andras åsikter och känslor i beaktning innan man uttrycker sig. Informanterna har ett samspel mellan sitt "I" och "Me", då de först har en upplevelse eller en reaktion på en händelse som hon eller han anser behövs diskuteras eller kritiseras, det vill säga att "I" aktiveras. Efter det hindras informanten av sitt "Me" då de är medvetna om att den andra personen har känslor och kanske inte är mottaglig för det de har att framföra till dem. Vi menar att det är ett samspel som leder till den bästa formen av kritikbearbetning och hänsynstagande.

Avslutningsvis menar vi att kritik är en användbar metod, om man kan kalla det så, för att stärka och utveckla såväl arbetsrelationer som sociala relationer. Ofta är att ge och ta emot kritik en känslig situation för en del personer, så att tänka igenom och reflektera över vad och hur man ska framföra kritiken är att rekommendera. Att hålla inne med sin kritik för länge kan dock vara en fara för övriga i gruppen, då personen riskerar att gå och grubbla och också bli ett störmoment för samarbetet. Även om kritiken kan vara jobbig när den tas upp direkt, så kan det gynna gruppen och den enskilde individen. Det kan leda till ett bättre samarbete eftersom det är ett steg mot en ännu mer öppen organisationskultur där kritik inte undertrycks utan ses som en tillgång i stället för något negativt, vilket kan utveckla organisationen till det bättre, i alla fall när det gäller lärarlaget på skolan där vi utförde vår studie.

## 8. Reflektioner

Vi upplever att om vi hade haft betydligt mer tid så skulle vi kunnat jobba mer med intervjuguiden och fått ännu bättre frågor för att verkligen nå kärnan i ämnet. Då hade vi även kunnat intervjua fler informanter och därmed kanske fått tag på ett större material som därmed kunnat generera till bredare förståelse, som vi kanske dessutom skulle kunna göra till en mer generaliserbar sådan.

När det gäller metoden anser vi att vi tydligt följt Brymans steg i den kvalitativa undersökningsprocessen, då vår frågeställning har varit konstant genom hela arbetet och utifrån den har vi sedan följt de andra stegen. Frågeställningen ledde oss in till en kvalitativ studie, eftersom vi betonar betydelsen av kritik utifrån individers uppfattningar och upplevelser, vilket vi ansåg inte kunde göras med en kvantitativ metod. Valet av metod öppnade upp för vilka teorier som vi kände var användbara för att analysera det material vi fick fram.

Med tanke på att vi fick reda på att skolan fått två relativt nya rektorer, tänker vi att det kan ha påverkat hur situationen för lärarna ser ut, exempelvis att de nya rektorerna inte är fullt insatta i kulturen som finns på skolan. Det kan eventuellt bidra till att vissa lärare känner en osäkerhet och saknar riktlinjer för hur deras arbete bör utföras. Det kan också påverka den bild om samarbetet som lärarna gav oss i intervjusituationerna.

Vi menar att den här studien tyder på att kritik är ett ämne som behöver behandlas, exempelvis med hjälp av utbildning eller liknande. För att, som en av våra informanter uttryckte det, få alla att stå på samma nivå eller utgångspunkt när det gäller hanteringen av kritik. Med hjälp av en sådan utbildning skulle det eventuellt kunna utvecklas tydliga riktlinjer för sättet på vilket kritik behandlas, vilket i sin tur kan bidra till en förbättring av organisationen. Den mellanmännsliga faktorn är alltid relevant inom yrken där sociala relationer är viktiga, då det i huvudsak handlar om att trivseln skall vara så stor att varje medlem öppnar upp sig för en öppen dialog.

Vår portvakt blev lite för hjälpsam i sökande efter informanter, men vi anser att urvalet ändå fungerade, då vi fick olika personer utifrån kön, ålder, etnicitet, erfarenhet etcetera. Vi är ändå tacksamma för hjälpen vi fick av henne, då vi kanske inte fått ihop det antalet intervjuer vi behövde utan henne. Med tanke på det ämne vi studerar, så anser vi inte att det spelar så stor roll att vi fick hjälp med att hitta frivilliga personer till intervju, eftersom alla hade ungefär samma förställning om vad intervjun skulle komma att handla om.

Många av våra informanter upplevde våra frågor som svåra, då det är sådant de egentligen aldrig tänker på men ändå agerar efter, omedvetet eller medvetet. Men vi tror att man genom att ta upp det här till ytan kan börja reflektera över hanteringen av kritik på ett annat sätt än när det ligger i det mer omedvetna agerandet.

Vi kunde ha vänt på frågan och frågat hur de sociala relationerna påverkar kritiken, men vi har medvetet valt att inte använda den frågeställningen. Vi anser att de sociala relationerna är en förutsättning för att det ska gå att kritisera men att vi ville lägga vår fokus på hur kritiken i sig påverkar de sociala relationerna. Det är ett växelspel mellan hur relationerna ser ut och hur kritiken uttalas och tas emot. Detta kan skilja mycket beroende på hur individerna behandlar varandra och ämnet det samtalas om.

Med tanke på den hermeneutiska cirkeln så har både vår gemensamma och individuella uppfattning och förståelse kring kritik har förändrats under uppsatsens gång. Vi trodde att fler skulle vara negativt inställda till begreppet kritik. Nu vet vi begreppet inte är så negativt som vi först trodde, utan det hade en större bredd än så, i alla fall utifrån våra informanter som framförde en vidare syn på kritik i aspekten positiv eller negativ. Kritik kan alltså vara lika mycket positiv som negativ, så varför upplever många då kritik som något negativt? En vidare studie skulle kunna vara att gå till botten med varför bilden av kritik ser ut som den gör idag. En annan intressant studie skulle vara att ta reda på om uppfattningarna om kritik inom ett arbetslag skiljde sig åt eller stämde överens och se huruvida det påverkar gruppen, dess samarbete och arbetsmiljö.

Vi upplever att vi fått en bredare kunskap om kritiks påverkan och betydelser för de sociala relationerna bland lärare, då vi till en början bara kunde gissa oss till att kritiken skulle kunna ha en betydelse, men inte att den ändå var så pass mycket större än vi först trodde. Det verkar som att kritik har en nästan avgörande roll för hur man förhåller sig till andra personer, eftersom många tar avstånd när de upplever att kritiken inte är berättigad. Om de däremot tolkar den som något positivt förbättras samarbetet och arbetsmiljö. Den kunskapen hade vi inte tidigare och på så vis känner vi oss klokare.

Vår förförståelse har blivit en förståelse och utifrån denna kan andra använda den förståelsen som en förförståelse och bidra med ytterligare ny kunskap och förståelse. Alltså kan andra läsa vår studie och härifrån skapa sig en förförståelse som de sedan spinner vidare på och gör en annan studie kring ämnet. Vi har i denna studie bidragit med mer konkret fakta då vi genomfört intervjuer och undersökt en liten del i vad kritik innebär och innehåller.

Den här studien var intressant att genomföra, då det finns så lite forskning kring just hur kritik kan påverka olika relationer. Det var även en härlig upplevelse att få så pass bra gensvar från lärarna vi träffade och intervjuade. Vi var lite förvånade över att det pratades så pass öppet om området, eftersom vi hade en bild av att det skulle vara ett väldigt känsligt ämne som de inte skulle känna sig så bekväma att prata om. Vi är även tacksamma för de lärare som valde att ställa upp och delta i vårt arbete med att utforska ämnet kritik, dess påverkan och betydelse för de sociala relationerna i ett lärarlag.

## 9. Litteraturförteckning

- Angelöw, B & Jonsson, T (2009) *Introduktion till socialpsykologi*. Studentlitteratur; Malmö
- Asplund, J (1987) *Det sociala livets elementära former*. Bokförlaget Korpen; Göteborg
- Asplund, J (2002) *Genom huvudet – problemlösningens socialpsykologi*. Korpen; Göteborg
- Birkler, J (2008) *Vetenskapsteori. En grundbok*. Liber; Stockholm
- Bryman, A (2002) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber; Malmö
- Berg, L-E (1992) *Den lekande människan*. Studentlitteratur; Lund
- Dahlgren, L & Starrin, B (2004) *Emotioner, vardagsliv och samhälle. En introduktion till emotionssociologi*. Liber; Malmö
- Dalen, M (2004) *Intervju som metod*. Gleerups; Malmö
- Fangen, K (2005) *Deltagande observation*. Liber; Malmö
- Liljeqvist, K (1999) *Skola och samhällsutveckling*. Studentlitteratur; Lund
- Mead, G.H. (1976) *Medvetandet, jaget och samhället – från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Agros; Lund
- Nationalencyklopedin.se <http://www.ne.se/kritik/231934> (2012-03-29)
- Nilsson, E. (2004). *Feedback: varför, hur och till vad? - feedback i ledarskapsutveckling*. Developa: Karlstad
- Price M, Handley K, Millar J & O'Donovan B (2010): Feedback: all that effort, but what is the effect?, *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 35:3, 277-289
- Pousette A, Jacobsson C, Thylefors I & Hwang C.P (2003): The role of feedback in Swedish human service organizations, *Community, Work & Family*, 6:3, 245-268
- Skolverket (2012a) *Den nya gymnasieförordningen*. Hämtad från: [http://www.skolverket.se/forskola\\_och\\_skola/gymnasieutbildning/2.1281/den-nya-gymnasieförordningen-1.121742](http://www.skolverket.se/forskola_och_skola/gymnasieutbildning/2.1281/den-nya-gymnasieförordningen-1.121742) (2012-01-07)

Skolverket (2012b) *Gymnasieutbildning*. Hämtad från:

[http://www.skolverket.se/forskola\\_och\\_skola/gymnasieutbildning/2.2952/gymnasieutbildning-1.4307](http://www.skolverket.se/forskola_och_skola/gymnasieutbildning/2.2952/gymnasieutbildning-1.4307) (2012-02-07)

Skolverket (2012c) *Läroplan och gymnasieförordningen*. Hämtad från:

[http://www.skolverket.se/forskola\\_och\\_skola/gymnasieutbildning/2.2952/vad-styr-verksamheten](http://www.skolverket.se/forskola_och_skola/gymnasieutbildning/2.2952/vad-styr-verksamheten) (2012-01-07)

Skolverket (2012d) *Vad är gymnasieskola?* Hämtad från:

[http://www.skolverket.se/forskola\\_och\\_skola/2.606/2.1019/vad-ar-gymnasieskola-1.4306](http://www.skolverket.se/forskola_och_skola/2.606/2.1019/vad-ar-gymnasieskola-1.4306) (2012-01-07)

Stenberg, H (2011) *Gemenskapens socialpsykologi*. Liber; Malmö

Studentum AB (2012a) *Gymnasiereformen – GY 2011*. Hämtad från:

[http://www.gymnasium.se/Gymnasiereformen\\_GY\\_2011\\_d5259.html](http://www.gymnasium.se/Gymnasiereformen_GY_2011_d5259.html) (2012-01-07)

Studentum AB (2012b) *Nya gymnasiebetyg - GY 2011*. Hämtad från:

[http://www.gymnasium.se/Nya\\_gymnasiebetyg\\_GY\\_2011\\_d5516.html](http://www.gymnasium.se/Nya_gymnasiebetyg_GY_2011_d5516.html) (2012-01-07)

Trost, J (2005) *Kvalitativa intervjuer*. Studentlitteratur; Lund

Vetenskapsrådet (2012) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad från: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> (2012-04-12)

## **Bilaga 1: Intervjuguide med teman**

### **Intervjupersonens utbildning, erfarenhet av yrket, antal år på arbetsplatsen**

Hur länge har du jobbat som lärare?

Vad har du för utbildning? Var? När?

Vad tycker du är det viktigaste med läraryrket?

Hur länge har du jobbat på arbetsplatsen?

### **Definition av kritik**

Vad anser du är kritik?

Vad anser du är feedback?

(När de har definierat så vill vi berätta vår syn på begreppen för att inte riskera att svaren enbart är syftade till negativ kritik)

### **Upplevelser och känslor kring/om ämnet**

Upplever du att det förekommer kritik på arbetsplatsen?

Tycker du att det är svårare att ta emot kritik från personer du har en närmare relation med?

Tycker du att det är svårare att ge kritik till personer du har en närmare relation med?

Avstår du att framföra viss kritik? Varför/varför inte? Exempel?

Finns det kritik som du gärna framför? Varför?

Känner du att du kan uttrycka eventuell kritik på ett öppet sätt? Ohämmat?

### **Syn på kritik (positiv och negativ)**

Tycker du att kritik är i huvudsak positivt eller negativt? Varför?

Vilken betydelse har kritik på din arbetsplats?

Vilken betydelse har kritik för relationen med dina kollegor?

### **Konsekvenserna av kritik**

Vad tror du kritik kan leda till för det sociala samspelet i gruppen?

Tycker du att relationen mellan dig och andra personer påverkas vid kritik och i så fall hur påverkas relationen?

### **Ansvar**

Upplever du att någon, inklusive du själv har ansvar för hur kritiken ges och tas emot?

Hur ställer du dig till rykten?

### **Respekt/hänsyn**

Upplever du att ni respekterar varandra i arbetslaget? På vilket sätt yttrar det sig?

Tycker du att det finns ett respektfullt sätt att framföra kritik?

Tycker du att det är ett sätt att visa hänsyn genom att inte framföra viss kritik?

### **Välmående/mående**

Anser du att kritik påverkar ditt välbefinnande på arbetsplatsen? Hur och varför?

Finns det någon sorts kritik som du upplever att du mår bra av?

Finns det någon sorts kritik som du upplever att du mår dåligt av?

### **Organisationskultur**

Upplever du att regler och kursplaner påverkar förutsättningarna för en öppenhet på arbetsplatsen? Exempelvis att det är öppet och accepterat att ventilera sina åsikter.

Har ni personalmöten eller liknanden där åsikter, känslor och kritik behandlas? Tycker du att det behandlas på ett relevant sätt?

Tror du att arbetsgruppen och arbetsmiljön skulle se annorlunda ut om ni fick en "utbildning" i att hantera kritik och feedback? Skulle du vilja att gruppen fick en sådan utbildning?

## **Maktförhållande**

Upplever du att somliga på arbetsplatsen är mer berättigade än andra att framföra kritik?

Vilka?

## **Övrigt**

Har du något att tillägga angående kritik?

## **Bilaga 2: Information som gick ut till informanterna innan vår ankomst.**

### **”HJÄLP OSS MED VÅR C-UPPSATS”**

**Två studenter, Emilia och Jonas, från Halmstad högskola önskar göra intervjuer på NN (under veckorna 47-49) om hur lärarkåren uppfattar begreppet *kritik*.**

Här följer ett utdrag av deras beskrivning av infallsvinkel och syfte med uppsatsen:

”Vi vill titta närmare på begreppet kritik, hur det påverkar individen och arbetsgruppen. Kritik kommer alltid att uppfattas olika av olika personer, vilket gör det till ett intressant ämne att studera. Kritik är ett brett ämne som finns i många sammanhang, därför är vi intresserade av att studera en arbetsgrupp (lärare på en skola) hur feedback och kritik påverkar arbetslaget och den psykosociala arbetsmiljön.

Vårt syfte med den här studien är att få en bättre förståelse för hur kritik kan påverka arbetslaget och arbetsrelationerna. Det är de interpersonella relationerna vi är intresserade av och hur vi upplever kritik som en viktig del i hur relationerna fungerar. En god relation och samarbete på arbetsplatsen, anser vi höjer känslan av trivsel, vilket utgör en bra arbetsmiljö.”

**Intervjuerna är frivilliga, men Emilia och Jonas önskar få minst tio lärare som bidrar med sin tid och åsikt. Skriv ditt namn på lappen på dörren ut till korridoren om du är intresserad.**

### **Bilaga 3: Exempel på transkriberad intervju (IP 5)**

Jonas: Hur länge har du jobbat som lärare?

Informant: Jag har nu jobbat som lärare i åtta år.

Jonas: Hur många år på den här arbetsplatsen?

Informant: Fem år.

Jonas: Vad har du för utbildning?

Informant: I grunden är jag kemist, men sen så har jag vidareutbildat mig till lärare inom kemi och matematik.

Jonas: Okej. Var någonstans och när?

Informant: Lärarutbildningen gick jag i Umeå och det gjorde jag för nio år sedan.

Jonas: Vad tycker du är det viktigaste med läraryrket?

Informant: Det viktigaste med läraryrket det är ju att ha en bra kontakt med eleverna. Att etablera en bra kontakt med eleverna.

Jonas: Vad anser du är kritik?

Informant: Jag tar allting som konstruktiv kritik, för mig konstruktiv kritik är någonting som bygger på att det finns något som jag kan förbättra och det är nog så jag ser all kritik, någonting jag kan förbättra.

Jonas: Vad anser du är feedback?

Informant: Feedback kan ju vara även sådant som jag gör bra och det hoppas jag också att mina elever och kollegor har den kommunikationen med mig... det förstärker det jag gör bra.

Jonas: Upplever du att det förekommer kritik på arbetsplatsen?

Informant: Oh ja. Det gör det.

Jonas: Du får gärna utveckla om du vill.

Informant: Ja, men det kan väl vara missnöje kring arbetsbelastning till exempel, eller orättvisor. Så det kan jag uppleva i perioder att det förekommer ganska mycket. Framför allt det här med att det är orättvisor i vissa situationer.

Jonas: Tycker du det är svårare att ta emot kritik från personer du har en närmare relation med?

Informant: Ja, det kanske är mer professionellt om det är folk jag inte har en närmare relation med, då kan jag hålla huvudet kallt. Ja det tror jag.

Jonas: Tycker du det är svårare att ge kritik till personer du har en närmare relation med?

Informant: Absolut.

Jonas: Avstår du att framföra viss kritik?

Informant: Ja.

Jonas: Har du några exempel på det kanske?

Informant: Ja, som sagt om jag upplever att till exempel det finns en kollega som har vissa förmåner gentemot vad jag upplever i min situation så tycker jag att det är väldigt svårt att framföra den kritiken.

Jonas: Finns det då kritik som du gärna framför?

Informant: Ja, om det är så att vi har organisatoriska problem inom skolan, om det är saker som inte fungerar så bra så är det ju enklare att kunna framföra sådan kritik, för det känns inte

lika personligt, men det andra är kanske då om jag återgår... det kan ju vara så att det är en viss relation mellan två personer som påverkar den här situationen.

Jonas: Känner du att du kan uttrycka eventuell kritik på ett öppet sätt?

Informant: Nej. Nej inte i det läget som är nu, vi har sådana arbetsplatsträffar och där känns det att det framförs inte så öppet så då vet alla på vilken nivå man lägger sig.

Jonas: Tycker du att kritik är i huvudsak positivt eller negativt?

Informant: I huvudsak så tycker jag att kritik är positivt, det tycker jag, för som sagt jag ser det som konstruktivt, det är ett sätt att se hur någon annan ser som jag själv kanske inte har upptäckt.

Jonas: Vilken betydelse tycker du kritik har på din arbetsplats?

Informant: Ja som man upplever det, eller som jag upplever det, så är det här med kritik får en negativ klang. Många gånger får det den här klangen att det är folk som klagat... så för mig så känns det att så länge som man inte diskuterar saker sakligt och försöker göra någonting åt det så blir kritik mest någonting som är negativt för det bara går runt och runt. Folk klagat över någonting och så görs det ingenting konkret åt det, då är det meningslöst. Men kritik där man tar tag i problemet och diskuterar det och försöker lösa det blir positivt.

Jonas: Vilken betydelse har kritik för relationen med dina kollegor?

Informant: Jag har inte varit med om så mycket att jag har fått kritik från mina kollegor så det är... Nej jag har inte varit med om så många sådana situationer.

Jonas: Vad tror du kritik kan leda till för det sociala samspelet i gruppen?

Informant: Ja...

## BYTER INTERVJUPLATS PGA STÖRNINGSMOMENT

Jonas: Då återupptar vi det här bara då. Vad tror du kritik kan leda till för det sociala samspelet i gruppen?

Informant: Ja, är det konstruktiv kritik så blir det väldigt bra för gruppen, om vi kan så att säga se att det är kritik gentemot, det är ingen personlig kritik, det är inte jag som människa som kritiseras utan det är någonting som jag gör fel i mitt arbete. Om man ser det på det viset är det inga problem för det är ingenting som är personligt, men jag tror att många människor tar det personligt och att det är deras person som angrips och då kan de reagera lite konstigt, avskärma sig från gruppen eller så. Men för mig så är kritik konstruktiv och man tänker på det att jag kan bli bättre i mitt yrke, sen är det ju också om kritik framförs som jag sade tidigare där syftet inte är att lösa något problem utan man bara tar upp samma problem hela tiden och det går runt, runt, det blir ett klagande till slut och då är det ju jobbigt för arbetsmiljön tycker jag, det är som en cancersvulst som växer och växer och det blir ju bara jobbigt. Så konstruktiv kritik för gruppen tror jag är väldigt, väldigt bra, om alla är så pass professionella att de inser att när jag ger den här kritiken så är det i en god mening, det är inte dig som person jag kritiserar, det är det du gör.

Jonas: Tycker du att relationen mellan dig och andra personer påverkas vid kritik och i så fall hur påverkas relationen?

Informant: Ja... Om det är konstruktiv kritik så blir det en bättre relation, men är det inte det

då blir det jobbigt.

Jonas: Om du kan ta något exempel bara på...

Informant: Ja, jag försöker fundera på ett bra exempel... Som sagt jag har inte fått någon kritik själv på det viset så... Förmodligen är det så att någon har den kritiken mot mig men framför den inte.

Jonas: Ja då är det svårt att veta. Upplever du att någon, inklusive du själv har ansvar för hur kritiken ges och tas emot?

Informant: Ja, jag tror att det är bägge parter ansvar, jag har ett ansvar att framföra kritiken så bra som möjligt och inte såra någon annan person, men den personen måste också ta kritik för det är en kommunikation trots allt och den personen måste vara säker på att den har förstått hur jag menar. Så det är bägge sidorna som ska ta ansvar.

Jonas: Hur ställer du dig till rykten?

Informant: Ja, jag är skeptisk mot rykten och så i och med att jag jobbar ju enligt ett vetenskapligt arbetssätt där man alltid ska kolla källor och så, men jag är också människa som alla andra så jag tar emot rykten, det gör jag ju, men på något sätt tror jag att jag bara... det är intressant att höra, men jag låter det rinna av. Ibland om det återkommer och man ser att det finns en viss sanningshalt så är det ju en helt annan sak. Jag bryr mig inte så mycket om rykten.

Jonas: Upplever du att ni respekterar varandra i arbetslaget och på vilket sätt yttrar det sig?

Informant: Ja... Det var en bra fråga. Jag upplever att mina kollegor respekterar mig, jag kan ge ett konkret exempel. Jag är matematikansvarig och under hösten har vi gjort en investering och köpt grafräknare till eleverna och det är vanligtvis datatekniker som märker grafräknarna. Det är tid som jag egentligen inte har att stöldmärka dem, men han var sjuk under den perioden så helt plötsligt stod jag där med hundra grafräknare jag skulle märka själv, men direkt så tog några utav mina kollegor initiativ och hjälpte mig. Det tyckte jag var jättebra. Sen efter en stund tänkte jag att vi ska ju egentligen hjälpa allihop inom matematikinstitutionen, jag är bara ansvarig, inte chef eller så, det betyder ju inte att jag ska göra sådana jobb eller bestämma över andra. Jag berättade för resten utav lärarna inom matematikgruppen att jag tycker det är rimligt att vi hjälps åt allihop och märker de här grafräknarna. De jag tyckte hade respekt mot mig det var de som hjälpte mig, de som inte gjorde det trots att de hade tid, de tycker inte jag har respekt mot mig.

Jonas: Tycker du att det finns ett respektfullt sätt att framföra kritik?

Informant: Ja det tycker jag. Även om man vet att man framför kritik med all god mening så måste man försöka ta reda på hur människan som man framför kritiken till kommer uppfatta det, för det är olika. Olika människor uppfattar saker på olika sätt, så det är väldigt viktigt att man kommunicerar på ett bra sätt, på ett sätt som personen kan förstå kritiken.

Jonas: Tycker du att det är ett sätt att visa hänsyn genom att inte framföra viss kritik?

Informant: Nej, jag tycker det är en otjänst att inte framföra kritik. Jag tror att den största anledningen till att man inte framför kritik är för att man är rädd att personen inte kommer ta det på rätt sätt. Så för min del, jag kommer från en annan kultur också, jag kommer från Frankrike där ges kritik hela tiden, folk är väldigt snabba på att delge vad de tycker och tänker och på något sätt tror jag att här i Sverige så är det lite annorlunda, folk är väldigt rädda för

hur andra personer kommer ta den kritiken, det är en blandning utav att vara hänsynsfull, men det är också en rädsla för att vi kommer inte komma överens, det kommer bli problem. Det är en otjänst att inte delge kritiken för då fortsätter man att tänka och det blir inte så att man har löst problemet utan det kvarstår.

Jonas: Anser du att kritik påverkar ditt välbefinnande på arbetsplatsen?

Informant: Ja idealteoretiskt sett borde det göra det, då gör det att man får en bättre relation, man löser de problem som finns under ytan, rent teoretiskt, men praktiskt vet jag inte, folk tar illa upp, folk missförstår, det blir spända situationer.

Jonas: För dig personligen, ditt välbefinnande?

Informant: För mitt välbefinnande, ja för mig är det väldigt viktigt att kunna delge kritik för annars är det någonting som kvarstår och som jag maler, så har jag en kollega som jag vet att jag vill framföra kritik till för att det är någonting som inte fungerar bra mellan oss, om jag inte delger kritiken så kvarstår problemet och jag kommer inte må bra av.

Jonas: Finns det någon sorts kritik som du upplever att du mår bra av?

Informant: När jag får den eller?

Jonas: Det är båda vägar så att säga.

Informant: Kritik som jag mår bra av, ja men konstruktiv kritik mår jag bra av även om det svider från början så kan man hålla huvudet kallt och tänka att det är något som gynnar mig.

Jonas: Finns det då någon sorts kritik som du upplever att du mår dåligt av?

Informant: Ja i så fall om det inte är konstruktiv kritik utan det bara är kritik som framförs för att sära, då kan det vara...

Jonas: Upplever du att regler och kursplaner påverkar förutsättningarna för en öppenhet på arbetsplatsen, exempelvis att det är öppet och accepterat att ventiler sina åsikter?

Informant: Om jag förstår frågan rätt, om det gynnar miljön...

Jonas: Ja, eller om de påverkar över huvudtaget, regler och kursplaner. Då tänker vi att det är det en lärare ska följa, om de kan påverka.

Informant: Ja, absolut. Men jag är inte riktigt säker på om jag förstår frågan. Om du kan elaborera den lite mer.

Jonas: Jag ska försöka. Vi kan väl säga såhär att de regler och kursplaner som en lärare ska följa, om de på något sätt påverkar öppenheten på arbetsplatsen... Jag vill inte lägga någon värdering eller...

Informant: Ja... jag kan inte komma på någon sådan regel som på något sätt uppmuntrar att vi ska ha en sådan kommunikation med varandra, med kritik gentemot varandra, jag kan inte komma på. Men finns det sådana är det väldigt bra, för det är viktigt att kunna drifva, både kollegor sinsemellan och elever mot... Ja där kan jag se tydligare elever mot lärare, där finns det jättegoda möjligheter för elever att framföra kritik på många olika sätt och det gynnar dem, men kollegor sinsemellan vet jag inte riktigt.

Jonas: Har ni personalmöten eller liknande där åsikter, känslor och kritik behandlas och tycker du i så fall att det behandlas på ett relevant sätt?

Informant: Vi har arbetsplatsträffar, men jag kan inte tycka att vi behandlar sådana frågor där, det är tvärtom, jag tycker verkligen att vi ska utnyttja arbetsplatsträffarna för att ta upp sådan frågor, men det känns inte som ett sådant forum där det är så tillåtande att göra det, så jag tror

att folk hellre, inom skolan, sitter i ett arbetsrum och drifrar sådana frågor... det är svårt att framföra sådan kritik öppet.

Jonas: Tror du att arbetsgruppen och arbetsmiljön skulle se annorlunda ut om ni fick en "utbildning" i att hantera kritik och feedback?

Informant: Absolut. Det skulle jag verkligen välkomna. Vi skulle verkligen behöva det för att jag kan uppleva att det finns väldigt mycket kritik inom skolan, men den kommer inte ut, det finns folk som kanske behöver höra den kritiken och kunna lära sig någonting av den. Om det är så att det är folk som upplever att de inte kan framföra kritik så är det kanske för att de inte har redskapen och då är det bra. Det skulle verkligen vara jättebra.

Jonas: Upplever du att somliga på arbetsplatsen är mer berättigade än andra att framföra kritik? Du behöver självklart inte namnge eller så...

Informant: Nej, jag tycker inte det utan alla har lika... nej som sagt jag ser kritiken som någonting positivt och alla kan... nu när jag börjat bli varm i kläderna tänker jag på elever som kanske gentemot mig när de framför kritik så är de i en beroendesituation där de tänker nu kommer ju NAMN sätta betyg på mig och om jag säger någonting dumt kanske han som dömer blir påverkad och jag försöker att få dem att förstå att jag som person försöker att verkligen inte färga mina betyg kring eleverna. Det har inte med hur de är som personer att göra, utan det är hur de presterar, jag förstår mycket väl att de tänker så, det gjorde man kanske själv när man gick i skolan, att hur läraren tycker om mig påverkar betyget, men det ska det inte göra. När kritiken är konstruktiv ska man lyssna, man ska ha en sådan öronsnäcka så när man hör kritik ska man tänka att det här är bra, det kan göra mig till en bättre lärare och att man kan diskutera det som en sakfråga.

Jonas: Då är det sista punkten här då, om du har något du vill tillägga om just kritik här på arbetsplatsen som du känner att du...

Informant: Jag upplever att det är alldeles för lite framförande av kritik på min arbetsplats, absolut. Jag upplever att det finns mycket kritik runt i kring, folk tycker det ena och det andra och det kan man höra, det är missnöje, men den framförs inte på rätt ställe och till rätt person så då blir det inte kritik, då blir det som ni nämnde tidigare, skvaller. Så vi skulle ha en utbildning och ett forum där vi kan framföra kritik. Sen en annan sak, ibland de som framför kritik de framför det på ett sådant tråkigt sätt som skrämmer andra så att det är väldigt svårt att ta till sig kritik och att tycka det är bra, om någon säger att... ja, men alla som tycker att volvo 240 är bra är dumma i huvudet, vad finns det att bygga på där, till exempel. Sådant är ju värdelös kritik och många gånger de som hörs är sådana som pratar på det viset, väldigt bryska och väldigt bestämda i vad de tycker. Det kan ju påverka då att ingen annan vågar uttala sig för man vet att det finns de personerna som tycker. Så jag kan tycka att det är synd, men vi har arbetsplatsträffar där vi skulle kunna framföra kritik på ett konstruktivt sätt för att kunna förbättra vår arbetssituation och vårt sätt att jobba, men jag upplever att det inte kommer fram.