



MÄLARDALENS HÖGSKOLA

Institutionen för Samhälls- och
Beteendevetenskap

Betydelsen av reflektion i flexibla arbeten

Författare:
Christine Queckfeldt Petersson

C-uppsats i Pedagogik
51-60 poäng

HT 2006

Handledare:
Ingrid Johansson

Examinator:
Ilona Antal-Lundström

ABSTRAKT

Christine Queckfeldt Petersson

Betydelsen av reflektion i flexibla arbeten

2006

Antal sidor: 34

Syftet med den föreliggande studien har varit att undersöka hur utrymmet för och betydelsen av reflektion ser ut för individer med flexibelt arbete. En kvalitativ studieansats valdes och informationsmaterialet samlades in med semi-strukturerade intervjuer där de intervjuade deltagarna bestod av sex chefer inom den privata servicebranschen. Informationsmaterialet bearbetades och analyserades på kvalitativ väg och den övergripande slutsatsen som kunde dras utifrån studiens resultat var att arbetets innehåll och villkor till stor del påverkar både utrymmet för och betydelsen av reflektion där det för denna studies respondenter företrädesvis innebar en ökad förekomst och betydelse av reflektion på social och informell nivå.

Nyckelord: flexibelt arbete, lärande, informellt lärande, kompetens, reflektion.

Förord

Med en blandad känsla av vemod och lättnad sätter jag nu punkt för min uppsats. Genomförandet av denna studie har varit både utmanande och krävande men framförallt intressant och utvecklande. Jag vill framföra ett stort tack till alla som på olika sätt har hjälpt mig under mitt arbete. Ett varmt tack till er som tog er tid och deltog i min studie. Ert visade intresse och engagemang bidrog till mycket givande och insiktsfulla intervjuer. Jag vill även tacka min handledare, Ingrid Johansson, för alla värdefulla råd och synpunkter. Ingrid, du har gett mig uppmuntran och inspiration och din skärpa och snabba återkoppling har betytt oerhört mycket under mitt uppsatsarbete.

Västerås i december 2006

Christine Queckfeldt Petersson

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 INLEDNING	1
1.1 Syfte	2
1.2 Forskningsfrågor	2
2 LITTERATURGENOMGÅNG	3
2.1 Flexibelt arbete	3
2.2 Kompetens	4
2.3 Lärande och reflektion	5
2.3.1 Lärande – en definition	5
2.3.2 Lärande utifrån ett kontextuellt perspektiv	5
2.3.3 Lägre och högre ordningens lärande	5
2.3.4 Handlingsnivåer och reflektion	6
2.3.5 Lärande i samspel – en handlingscykel	6
2.3.6 Reflektion och behovet av ett socialt perspektiv	7
2.3.7 Tillfälle och tid till reflektion i arbetet	8
2.4 Flexibelt arbete och reflektion – en forskningsöversikt	8
2.5 Sammanfattning	10
3 METOD	11
3.1 Metodval och forskningsansats	11
3.2 Urvalssätt och deltagare	11
3.3 Datainsamlingsmetod	12
3.3.1 Intervjuguide	12
3.4 Tillvägagångssätt	13
3.5 Databearbetning och analysmetod	13
3.6 Etiska ställningstaganden	14
3.7 Validitet och reliabilitet	15
4 RESULTAT	16
4.1 Reflektionsutrymme i arbetet	17
4.1.1 Det sociala utrymmet	17
4.1.2 Tid för egen reflektion	18
4.1.3 Tid för social reflektion	18
4.2 Betydelsen av individuell reflektion	19
4.2.1 Begrundan och eftertanke	19
4.2.2 Självkänedom	20
4.2.3 Ifrågasättande	20
4.3 Betydelsen av social reflektion	21
4.3.1 Socialt utbyte	21
4.3.2 Informellt utbyte	22
4.3.3 Egna och andras brister	22
4.4 Sammanfattning	22

5 ANALYS	24
5.1 Socialt, rumsligt och tidsmässigt utrymme	24
5.1.1 Var och med vilka?	24
5.1.2 När?	24
5.2 Reflektionens betydelse	25
5.2.1 Det reflektiva handlandet	25
5.2.2 Reflektion i och över handling på individuell och social nivå	26
5.2.3 Kritisk reflektion	27
5.2.4 Formell kontra informell reflektion	28
6 DISKUSSION OCH SLUTSATSER	28
6.1 Metoddiskussion	28
6.2 Resultatdiskussion	30
6.3 Slutsatser	31
6.4 Nya forskningsfrågor	32
REFERENSLISTA	32
Bilaga 1: Intervjuguide	
Bilaga 2: Missivbrev	

1 Inledning

Samhället i dag definieras som tjänstesamhälle eller kunskapssamhälle och är präglad av frihet, eget ansvar och flexibilitet (Hansson, 2004). Den globala konkurrensen, teknologiska förändringar och den nya kunskapsekonomin har bidragit till att förändring snarare än stabilitet utgör den ledande normen (Cressey, Boud & Docherty, 2006). Detta står i motsats till det traditionella samhället som kännetecknades av riktlinjer, ramar och gränser som individen hade att följa. Idag är det inte mycket som kan tas för givet och det är upp till individen själv att fatta beslut och vägleda sitt handlande. Detta gäller inte bara i den personliga vardagen utan även i arbetslivet vilket visar sig i ett ökat behov av individer som är stresståliga, har sociala färdigheter och som kan arbeta effektivt på egen hand (Hansson, 2004).

Hansson (2004) framför att analyser av arbetslivet i dag visar på en uppdelning av å ena sidan kvalificerade och autonoma arbeten som ger stora möjligheter till eget ansvar och självstyrning och å andra sidan okvalificerade arbeten som bygger mer på rutiner och standardisering vilka ger små möjligheter till eget tänkande och lärande för den enskilde individen.

Beträffande mer kvalificerade och autonoma yrken som bygger på en hög grad av flexibilitet framhålls dessa yrken i samhällsdebatten som främjande både för företagens effektivitet och för individens utveckling och välbefinnande. Flexibilitet, lärande och kompetens anses i detta sammanhang som huvudfaktorer till konkurrenskraftighet och välanpassning till marknadens föränderlighet och snabba utveckling (Hansson, 2004). Vad gäller just flexibla arbeten menar Forsebäck (1998) att denna arbetsform är något som passar kunskapssamhället. Ökade möjligheter att arbeta fritt från specifika arbetsplatser infrias i allt fler yrken och han framhåller att detta gagnar både individer och företag i form av bland annat ökat välbefinnande samt ökad arbetskvalitet och produktivitet.

Denna syn på flexibla organisationsformer och arbetsformer som goda och utvecklande förekommer även inom olika handlingsteorier som fokuserar på individers handlingsförmåga i relation till deras arbete. Bland flera menar Ellström (1996a) att vilket innehåll arbetet har och hur det är organiserat är av central vikt för individens egen utveckling och välbefinnande och han betonar flexibla arbetsformer i form av bland annat självständighet och frihet som gynnsamma för lärande och utveckling av kompetens.

Ett flertal studier har enligt Hansson (2004) visat på ett positivt samband mellan flexibelt arbete och effektivitet, kompetensutveckling och välbefinnande. Dock finns en annan sida av flexibiliteten som inte är lika gynnsam. Författaren påpekar att det flexibla arbetet kan medföra tidspress, stor informationsbelastning och hög arbetsintensitet vilket innebär mindre gynnsamma förutsättningar för lärande och kompetensutveckling. Bland annat presenterar Allvin et al. (1998) utifrån sin studie om de psykologiska förutsättningarna och konsekvenserna av flexibelt arbete att tidspressen och det omfattande informationsflödet skapar en känsla av otillräcklighet och utbrändhet.

Ellström (1996b) presenterar flera faktorer som är av stor betydelse för ett gynnsamt lärande i arbetet. För att nämna några framhåller han delaktighet för att skapa engagemang i arbetet, att arbetsuppgifterna har en hög lärandepotential och hur arbetsuppgifterna fördelas. Därtill betonar erfarenhetsutbyte och reflektion som främjande för lärande. Ellström menar att lärande genom erfarenhet måste stödjas av en tillgång till kunskap eller mentala modeller med vilka vi kan identifiera och tolka informationen vi får genom erfarenheten. Dock poängterar

han att detta erfarenhetslärande inte är tillräckligt. Förutom planerade utbildningsinsatser av olika slag som stöd för detta lärande lägger Ellström fram reflektion i det dagliga arbetet som en ytterligare stödjande faktor. På liknande sätt påpekar även Argyris (1999) att det inte räcker med erfarenhet för att lärande ska ske. Handlingar måste begrundas och reflekteras över för att lärande genom erfarenhet ska vara möjligt.

I den föreliggande studien definieras flexibelt arbete i linje med Hansson (2004), som arbeten som i stor utsträckning saknar tidsmässig, rumslig och uppgiftsmässig reglering av individens handlande. Då det flexibla arbetet, så som det här definieras, innehåller goda förutsättningar för ett utvecklingsinriktat lärande men som samtidigt kan medföra tidspress och starkt informationsflöde är intresset i den närvarande studien inriktat på hur reflektionen ser ut för individer med dessa yrken. Ellström (1996b) framhåller att reflektion har en stor betydelse för ett fördjupat lärande och kompetensutveckling och han menar att detta påstående är starkt uttalat i många teorier om vuxnas lärande.

Mitt eget intresse för det närvarande undersökningsområdet grundades när jag började mina studier på högskolan och kom i kontakt med begreppet flexibilitet på ett mer grundligt sätt. Det som fascinerar mig är de allt högre krav som åläggs individen att vara självständig, socialt kompetent, kreativ och ansvarig att själv vägleda sitt handlande. Vidare har jag i mina högskolestudier fått en ökad kunskap om vikten av reflektion för ett gynnsamt lärande och kunskapsutveckling och detta är något som uppmärksammas allt mer i den allmänna debatten. Vad gäller flexibelt arbete som kännetecknas av gränslöshet och frånvaro av tydliga riktlinjer är jag mycket intresserad av hur lärandet sker i dessa yrken och då särskilt hur förutsättningarna ser ut för individer med flexibelt arbete att nå ett fördjupat lärande och kompetensutveckling. Dessa förutsättningar för lärande kommer således att undersökas med utgångspunkt i reflektionens utrymme och betydelse i flexibla yrken.

Mig veterligt finns inte någon forskning som specifikt har undersökt hur individer med flexibelt arbete ser på reflektionens betydelse och hur utrymmet för reflektion ser ut. Eftersom fler och fler yrken kännetecknas av flexibilitet och eget ansvar och med tanke på den tidspress och höga arbetsintensitet som dessa yrken ofta präglas av är det av stor vikt att nå insikt om reflektionsdimensionen i dessa yrken vilket därigenom kan bidra till att skapa mer gynnsamma förutsättningar för lärande och kompetensutveckling i flexibla arbeten.

1.1 Syfte

Syftet med denna studie är att på empirisk grund bidra till en förståelse för hur utrymmet för och vikten av reflektion ter sig för individer med ett flexibelt arbete. Beträffande flexibelt arbete är det ett mångtydigt begrepp och Hansson (2004) påpekar att det är av stor vikt att klargöra vad som avses med flexibilitet i arbetet och om det handlar om flexibilitet på samhälls-, organisations- eller individnivå. I min studie är intresset inriktat på flexibilitet på individnivå och de individer med flexibla arbeten som kommer att undersökas är chefer inom den privata servicebranschen.

1.2 Forskningsfrågor

De frågor som ligger till grund för min undersökning är:

Hur ser utrymmet för reflektion ut för individer med flexibelt arbete?

Hur ser individer med flexibelt arbete på betydelsen av reflektion för ett fördjupat lärande och kompetens?

2 Litteraturgenomgång

De teorier som utgör den närvarande studiens teoretiska referensram går under benämningen handlingsteori. Hagström (1990) menar att med en handlingsteoretisk ansats fokuserar man på det yttre och inre handlingsutrymmet och samspelet dem emellan. Med handling avses utifrån detta synsätt ett aktivt förhållande mellan individen och dess omvärld och antagandet är att genom handlingen formas och förändras individens inre, subjektiva och yttre, objektiva värld.

Viktiga begrepp i den föreliggande studien är kompetens, lärande och reflektion och dessa kommer att definieras utifrån ett handlingsteoretiskt perspektiv. Vad som bör påpekas är att reflektion kommer att redogöras för under samma rubrik som lärande eftersom reflektion i detta sammanhang är ouplösligt relaterat till lärandebegreppet. Emellertid börjar jag litteraturgenomgången med en redogörelse för vad som menas med flexibelt arbete.

2.1 Flexibelt arbete

Hagström och Hansson (2003) för fram att flexibelt arbete har många skilda innebörder och kan syfta på många olika sätt att arbeta som telependling, distansarbete, hemarbete och multiflex. Dessa begrepp syftar alla på arbeten som, till skillnad från traditionella arbetsplatsanknutna arbeten, utförs under andra tids- och rumsmässiga former. Hansson (2004) menar att begreppet flexibelt arbete ofta används på ett relativt diffust och allmänt sätt och kan syfta på såväl anställda och deras arbete som organisationsform och även arbetsmarknad.

Generellt brukar formerna av det flexibla arbetet klassificeras genom att skilja mellan funktionell flexibilitet, tidsflexibilitet, numerär flexibilitet och arbetsplatsflexibilitet (Hansson, 2004). Funktionell flexibilitet innebär, på individnivå, att man ansvarar för många olika arbetsuppgifter. Tidsflexibilitet handlar om att utifrån vilka kund- och marknadsbehov som finns kombinera hel- och deltidsanställningar, flextid, övertidsarbete och liknande. Med numerär flexibilitet menas att anpassa antalet anställda till produktion och kundbehov alternativt att vid behov hyra in tjänster utifrån (Atkinson, 1985; Aronsson & Sjögren, 1994; Harrison, 1994). Slutligen innebär arbetsplatsflexibilitet att arbetet utförs under andra former och på andra platser än den specifika arbetsplatsen som till exempel distansarbete, flexibelt kontor och satellitarbetsplats (Moberg, 1997).

På grund av oklarheten i det flexibla arbetets begreppsliga innebörd, som nämnts ovan, är det därför enligt Hansson (2004) av vikt att tydliggöra vad som menas med flexibelt arbete och om det handlar om flexibilitet på samhälls-, organisations- eller individnivå. För min del är det som sagt flexibilitet på individnivå som är i fokus samt arbeten som till stor del saknar tidsmässig, rumslig och uppgiftsmässig reglering av individens handlande.

Det förekommer omfattande forskning inom området flexibelt arbete och med mycket olika inriktningar. Vissa studier har handlat om att kartlägga utbredningen av det flexibla arbetet. Andra studier har undersökt vilka konsekvenser de flexibla arbetsformerna medför på både samhälls- och organisationsnivå men även på individnivå (Hansson, 2004; Rapp &

Björkegren, 1998). Det visar sig dock att undersökningar om hur individens lärande påverkas av att arbeta i flexibla yrken, till vilket det föreliggande studieintresset kan räknas, är ett eftersatt område (Hagström & Hansson, 2003; Hansson, 2004).

Vidare menar Hagström och Hansson (2003) att dagens flexibla organisationsformer ofta ses som goda och utvecklande både för individens välbefinnande och kompetensutveckling och för företagens och organisationernas effektivitet. Dock bidrar den moderna informations- och kommunikationstekniken till att arbetet alltmer spänner över det privata livet. Nya krav ställs på tillgänglighet, prestation och ständigt lärande. Detta kan leda till en alltför hög arbetsintensitet vilket kan bidra till stress och ohälsa. I sin tur kan detta medföra negativa konsekvenser för kompetensutvecklingen.

2.2 *Kompetens*

Vad menas då med kompetens i detta sammanhang? Hagström och Hansson (2003) menar att begreppet kompetens ofta likställs med kunskaper och färdigheter. Beträffande flexibelt arbete definieras kompetens utifrån ett handlingsteoretiskt perspektiv som individens handlingsförmåga i relation till uppgifter, mål och situationer som finns i dennes omgivning. Ellström (1992) framför att den individuella handlingsförmågan avser såväl intellektuella och praktiska kunskaper som sociala färdigheter, attityder och personliga egenskaper.

Hagström och Hansson (2003) påpekar även att vilken typ av kompetens som krävs för att fungera gynnsamt i flexibla arbeten är avhängigt vilken typ av flexibla arbetsformer det handlar om. Det är till exempel skillnad mellan att arbeta på distans en viss del av tiden i en organisation med en traditionell struktur i jämförelse med att arbeta relativt fritt från sådana arbetsplatser. Författarna menar även att kraven blir högre på individen att själv sätta upp mål för arbetet och på egen hand skapa anknytningar till arbetsliv och samhälle ju mer fritt man arbetar från traditionellt präglade organisationer. Hansson (2004) menar att det i litteraturen finns en överensstämmande syn på självständighet som en nödvändig egenskap i flexibla yrken men att meningarna därefter går isär vad gäller andra viktiga egenskaper eller kompetenser. Larsen (1996) betonar till exempel ansvarsfullhet, företagsamhet och erfarenhet medan Forsebäck (1995) lägger fram stabilitet och bra självförtroende som betydelsefulla egenskaper. Hansson (2004) fann i sin studie om vilken kompetens som krävs i flexibelt arbete att det handlar om en slags självförvaltande kompetens. Kortfattat handlar denna kompetens om en förmåga att ansvara för sitt eget lärande och utveckling, ett ansvar som gäller inte bara i arbetet utan även på det personliga planet och i livet i stort.

Då kompetens avser en individs handlingsförmåga i relation till arbetet ses den i sin tur som sammankopplad med hur individen uppfattar och förstår arbetet och dess uppgifter (Hansson, 2004; Sandberg & Targama, 1998). Speciellt i flexibla arbeten som är i avsaknad av styrning och fastställda regler blir det betydelsefullt med individens egen tolkning och förståelse av vad för arbete som ska göras och hur denne ska handla för att utföra det på ett bra sätt. Förståelse kan sägas bestå av kognitiva strukturer eller tankenätverk hos individen som omfattar kunskaper och erfarenheter och med dessa uppfattar individen sin omgivning. Detta för oss in på lärande eftersom det är i interaktion med omgivningen som tankenätverk och därmed förståelsen byggs upp och omstruktureras (Hansson, 2004; Döös, 2001). Förutom lärande kommer härnäst även reflektion att redogöras för vilket är studiens mest centrala begrepp men båda begreppen kommer som sagt att redogöras för tillsammans eftersom de för denna studies syfte är starkt relaterade till varandra.

2.3 *Lärande och reflektion*

2.3.1 **Lärande – en definition**

Begreppet lärande är mångtydigt och kan få olika innebörder beroende på vilket teoretiskt perspektiv man utgår ifrån. Beträffande begreppets grundläggande innebörd finns dock en stark samstämmighet mellan i övrigt skilda traditioner som lyder: ”med lärande avses här relativt varaktiga förändringar hos en individ som ett resultat av individens samspel med sin omgivning” (Ellström, 1992, s 67).

Det är också av vikt att skilja mellan formellt och informellt lärande. Det formella lärandet handlar enligt Ellström (1996a) om ett lärande som är planerat och målinriktat, något som vanligen sker inom olika utbildningsverksamheter. Med informellt lärande menas det som sker i det vardagliga livet eller i arbetet. Detta lärande kan ske medvetet och på ett planerat sätt men till största del är det informella lärandet något som sker spontant. Vi lär oss således saker även när det inte är vår avsikt eller när vi är omedvetna om det.

2.3.2 **Lärande utifrån ett kontextuellt perspektiv**

Beträffande hur lärandet sker får detta olika svar beroende på vilka teoretiska utgångspunkter man har. I den föreliggande studien antas ett kontextuellt perspektiv som, utifrån Ellströms (1996a) resonemang, kan betraktas som en kritik mot det kognitiva perspektivet. Det kontextuella perspektivet ser på lärande som något som äger rum i ett socialt eller kulturellt sammanhang, en kontext. Dess kritik mot det kognitiva synsättet handlar om detta perspektivs syn på kunskap som endast intellektuell och att lärande handlar om överföring, internalisering och tillämpning av kunskap. Med ett kontextuellt perspektiv på lärande ses kunskapen istället som intimt bunden till kontexten. Kunskapen går således inte att koppla bort från sitt sammanhang. Till skillnad från det kognitiva perspektivets betoning på formell undervisning och verbala instruktioner framhåller det kontextuella perspektivet även betydelsen av informellt lärande, ett erfarenhetsbaserat lärande. Ellström betonar dock nödvändigheten att koppla ihop dessa två former av lärande då dessa på egen hand leder till ett ganska begränsat lärande.

2.3.3 **Lägre och högre ordningens lärande**

En viktig sida av lärandeprocessen är individens relationer till och samspel med den omgivning i vilken lärandet sker och beroende på typen av förhållande mellan individ och omgivning kan lärandet här delas in i en lägre och högre ordning. Den lägre ordningens lärande går ut på att individen utifrån givna uppgifter lär sig något vilket även inbegriper mål och förutsättningar som man varken ifrågasätter eller försöker förändra. Detta kan kallas för ett anpassningsinriktat lärande. Den högre ordningens lärande handlar, å andra sidan, om att varken uppgift, mål eller förutsättningar är givna eller förgivet tagna. Lärandet här handlar om att istället för att endast lösa givna problem ligger det på individen själv att formulera uppgifter och lösa problem och detta lärande kan benämnas som ett utvecklingsinriktat lärande. Denna typ av lärande förutsätter att individen i arbetssituationen lär sig att gå över gränser och ta vara på den frihet och autonomi som där finns (Ellström, 1996b). Denna lägre

och högre ordningens lärande kan även ställas i likhet med Argyris och Schöns (1996) teori om single-loop och double-loop lärande.

2.3.4 Handlingsnivåer och reflektion

Såsom lärande definieras i detta sammanhang är det nära relaterat till individens handlingsutrymme och möjligheterna att genom eget handlande påverka omgivningen med avsikten att lösa uppgifter eller att nå uppställda mål. Vilken nivå på lärande som är möjlig är beroende av handlingsutrymmet och beträffande handlingsnivåer för lärande finns det flera olika modeller för kognitiv handlingsreglering där de flesta urskiljer två eller tre hierarkiskt ordnade handlingsnivåer (Ellström, 1996a). Av intresse för min studie är en modell som presenteras av Ellström (1996b) som är en vidareutvecklad handlingsregleringsmodell innehållande fyra åtskilda men samspelande handlingsnivåer. Antagandet är här att de olika handlingsnivåerna för med sig olika nivåer av reflektion (Ellström, 2006). Den rutinbaserade nivån utgör exempel på automatiserade handlingar som utförs på ett omedvetet plan. De färdigheter vi har lärt oss kan här utföras utan större ansträngningar. På den regelbaserade nivån är handlandet reglerat av relativt medvetna regler och på denna nivå förutsätts för handlandet en förmåga att uppfatta och tolka iakttagelser av det som sker i omgivningen. Därefter styrs handlandet på den kunskapsbaserade nivån av tänkande som är medvetet och analytiskt. Analysen utgår från individens mål, från reflektion över gjorda erfarenheter och från kunskap om omgivningen. Kunskapen utgörs av mentala modeller som är nödvändiga för att uppfatta, tolka och värdera information och feedback från handlingar som tidigare gjorts. Det är främst i nya, främmande situationer eller i välkända situationer, där problem uppstår som inte kan lösas på sätt som vanligen brukas, som handlande på denna nivå fordras. Den fjärde och slutliga nivån, det reflektiva handlandet, innebär ett handlande som grundas på ett regelbundet reflekterande över tilldelade eller valda uppgifter. Detta handlande grundas också på reflektion över verksamhetens mål, rådande värderingar och ett analyserande av det egna handlandet. Reflektion av denna typ förutsätter en förmåga att distansera sig, att tänka i andra banor och att granska handlandets förutsättningar. För ett gynnsamt lärande är det viktigt att det sker en växelverkan mellan handlingsnivåerna varför man enligt Ellström ska se dem som kompletterande av varandra samt att de alla har lika värde.

Ellström (1996b) menar även att de fyra handlingsnivåerna grundar sig på och hjälper till att kvarhålla och vidareutveckla olika typer av kunskap. På den rutinbaserade handlingsnivån används framförallt förtrogenhetskunskap medan praktisk respektive teoretisk kunskap därutöver brukas av handlande på den regelbaserade respektive den kunskapsbaserade handlingsnivån. Metakognitiv kunskap, som handlar om en kunskap om sig själv och vad man kan och inte kan, tas slutligen i bruk och framställs på den reflekterande handlingsnivån.

2.3.5 Lärande i samspel – en handlingscykel

Samspelet mellan individ och omgivning utgör, som tidigare nämnts, en viktig aspekt av lärandeprocessen och denna kan även beskrivas i form av en sekventiell handlingscykelmodell där individens handlingar organiseras i olika cykler eller faser (Hansson, 2004). Utmärkande för samspelet mellan individ och omgivning är att individen genom sina handlingar försöker påverka sin omgivning samtidigt som individen påverkas av konsekvenserna av de utförda handlingarna. I detta samspel mellan individ och omgivning skiljer Ellström (1992) ut två faser. Den första kallas feed-forward-fasen där individens handlande grundar sig

på medveten analys av olika handlingsalternativ och deras konsekvenser. Den andra fasen är feed-back-fasen och här betraktar individen konsekvenserna av sitt handlande, tolkar, värderar och reflekterar över de gjorda erfarenheterna med koppling till handlingens mål. Man kan i denna fas också skilja mellan två typer av feedback varav den ena syftar på feedback från den uppgift man utför och den andra handlar om feedback från den sociala omgivningen (Ellström, 1992).

Det finns tydliga likheter mellan de två faser i samspelet mellan individ och omgivning, som beskrivits ovan, och Schöns (1995) två former av reflektivt handlande. Den första formen går under beteckningen reflection-in-action (reflektion-i-handling) och innebär att reflektion sker under det att handlingen utförs. Den andra formen benämns som reflection-on-action (reflektion-över-handling) och avser ett reflekterande i efterhand, det vill säga, efter det att handlingen har genomförts. Gällande reflektion-i-handling uttrycker Rolf (1993) emellertid en tveksamhet till den starka tilltro som Schön fäster vid denna reflektionsform. Tveksamheten grundar sig i en undran över möjligheten i reflektion-i-handling att stanna upp och begrunda vilket är en nödvändighet för lärande och utveckling av kompetens. Molander (1993) delar denna tveksamhet och menar i likhet med Rolf att reflektion kräver distansering för att få överblick. Förutsättningen för att det man reflekterar över ska kunna medvetandegöras är att man ställer sig vid sidan av varför man inte kan vara helt upptagen av handlingen.

Hoyrup och Elkjaer (2006) refererar till Boud som likaså menar att distansering till utförda handlingar är avgörande i reflektion. Man separerar tänkande och handlande och kan se på erfarenheten utifrån olika perspektiv och i ett större sammanhang. Vad Boud betonar här är att reflektion är en social process då individer reflekterar tillsammans, olika erfarenheter möts och påverkar och förändrar varandra. Denna syn på reflektion som social aktivitet betraktas enligt Cressey, Boud och Docherty (2006) som alltmer relevant för lärande i dagens arbetsliv och kommer närmast att redogöras för mer utförligt.

2.3.6 Reflektion och behovet av ett socialt perspektiv

Schenkel (2006) menar att reflektion länge har betraktats som en individuell handling, man funderar över en situation, begrundar och försöker skapa sans av de upplevelser man gör. Vad författaren dock vill poängtera är att problem ofta uppkommer i och är en del av ett bredare komplext sammanhang som inte kan lösas på egen hand varför kollektiv reflektion är nödvändig. Detta innebär enligt författaren att fokus har flyttats från det traditionella synsättet på reflektion som en individuell handling till en syn på reflektion som ett handlande på gruppnivå. Vidare betonar Schenkel att utvecklingsinriktat lärande eller den högre ordningens lärande på så sätt är förknippat med kollektiv reflektion. Även Hoyrup och Elkjaer (2006) framför att reflektion inte kan begränsas till ett individperspektiv om det ska kunna användas på ett fruktbart sätt. Individer kan reflektera på egen hand men gör det alltid i ett socialt sammanhang. Sociala strukturer existerar inte utanför individen utan individer är en del av och handlar genom sociala strukturer samtidigt som dessa verkar genom individen. Därmed måste man enligt författarna beakta både individuella och sociala processer som är viktiga för lärande i arbetet.

Med ett socialt perspektiv på reflektion är det dessutom relevant att koppla in ett kritiskt perspektiv eftersom reflektion är en kollektiv kapacitet att ifrågasätta de för givet tagna uppfattningar och föreställningar som många gånger styr både tanke och handling. I reflektionsprocessen utsätter vi våra antaganden och uppfattningar för andras bedömningar vilket

ger möjlighet att ompröva förutsättningarna för våra handlingar som vi ofta ser som givna och självklara (Hoyrup & Elkjaer, 2006). Argyris (1999) menar även i detta sammanhang att det är nödvändigt att man i reflektionsprocessen beaktar sina egna brister och begränsningar för att reflektion i ett socialt sammanhang ska leda till ett djupare lärande.

Noteras bör, enligt Hoyrup och Elkjaer (2006), att det på arbetsplatser inte är helt enkelt att tillämpa kritisk reflektion. Företagsledningen kan se det som ineffektivt och mindre relevant för affärsverksamheten. Det kan finnas en rädsla hos medarbetare att avslöja misslyckanden eller brister samt att man med ett ständigt ifrågasättande kan upplevas som besvärlig.

2.3.7 Tillfälle och tid till reflektion i arbetet

Förutom betydelsen av den sociala omgivningen för reflektion är det också av värde att uppmärksamma var och när reflektion sker. Tillfällen till reflektion kan uppkomma i olika situationer. Det kan inträffa under resan hem från arbetet, under en fikapaus, i ett arbetsprojekt och så vidare. Vidare kan det vara viktigt för reflektion att det finns en viss distans till arbetsuppgifterna men att vara helt uppe i arbetet kan också skapa andra former av reflektion (Boud, 2006).

Vad Boud (2006) påpekar är att det finns en risk att reflektionen hämmas om den formaliseras till att bli en planerad och förväntad aktivitet. Därmed inte sagt att reflektionen gynnas av en frånvaro av formalisering. Alla formella aktiviteter innehåller informella inslag varav vissa behövs för att de informella aktiviteterna ska fungera på ett gynnsamt sätt. Uppmärksamhet måste i och med detta ges åt både den formella och den informella verksamheten samt samspelen dem emellan.

Ellström (2006) för även fram tid som ett betydande villkor för reflektion. Brist på tid ökar risken för ett handlande på en mer rutin- och regelbaserad nivå på vilken reflektion inte förekommer i någon nämnvärd utsträckning. För ett mer reflektivt handlande som fokuserar på innehåll, processer och handlingsresultat behövs tid för att tänka, granska och utbyta idéer med andra. Dock påpekar Ellström att mer avsatt tid för reflektion inte nödvändigtvis behöver leda till att den används för just det ändamålet. Istället för att lägga möda på att schemalägga reflektionstillfällen är det enligt författaren mer givande att öka medvetenheten om olika möjligheter till lärande som finns i det dagliga arbetet.

2.4 Flexibelt arbete och reflektion - en forskningsöversikt

Som nämnts tidigare har inte mycket forskning utförts inom området flexibelt arbete och lärande. Jag har inte heller hittat någon studie som berör den specifika inriktning som gäller i min undersökning. De få studier jag har hittat är alla svenska och inriktar sig i stort på flexibelt arbete och lärande och skälet till att jag presenterar dessa är att de till viss del berör reflektion.

I en delstudie som har utförts av Allvin et al. (1998) var syftet att undersöka de psykologiska förutsättningarna för och konsekvenserna av gränslösheten i arbetet som modern informationsteknik möjliggör. De som intervjuades var dels konsulter inom managementutveckling och dels anställda inom framförallt media- och kommunikationsbranschen och dessa yrken kan enligt författarna beskrivas som yrken som är i avsaknad av gränser vad gäller tid, rum

och arbetsorganisation. Kännetecknande för dessa yrken är att de medger en hög grad av autonomi vilket ställer stora krav på självständighet, företagsamhet och kreativitet. Enligt intervjupersonerna var just självständigheten den stora fördelen med arbetet, att själv få bestämma och strukturera sitt arbete. Det mer negativa var att man arbetar för mycket, det blir svårt att göra sig fri från jobbet och att det är svårt att hantera det enorma informationsflödet vilket skapar en känsla av att inte räkna till. Ytterligare en konsekvens är att de sociala relationerna blir bristfälligt underhållna.

Denna brist på tid och tillfällen att utveckla informella kontakter uppvisades även i Allvins (2001) studie där han undersökte distansarbetande tjänstemän. De intervjuade uppgav att distansarbetet begränsade deras möjligheter att delta i gemensamma fikapauser och andra sociala aktiviteter på arbetsplatsen vilket bidrog till ett minskat samspel med kollegor. Ytterligare en studie om distansarbete har utförts av Larsen (1996) där syftet var att studera distansarbetets förutsättningar och begränsningar, med särskilt fokus på arbetsuppgifter och koordination. Även i denna studie upplevde de flesta intervjupersonerna att de sociala kontakterna var för få. Vidare fanns det ett stort behov av att få återkoppling på det arbete som utförs och detta gällde särskilt de som arbetade heltid på distans.

Ovan nämnda studier visar alla på en brist på informella kontakter och informationsutbyte. Allvin et al. (1998) menar att ur lärandesynpunkt ger informella kontakter möjlighet till återkoppling från andra på det arbete man utför vilket är gynnsamt för lärande och kompetensutveckling. De flesta i deras studie verkade inriktade på att via återkoppling lära sig av sina erfarenheter men nästan hälften upplyste samtidigt om ett problem med för mycket informationsinflöde och för lite informationsbearbetning och författarna menar att detta tillsammans med bristerna i den informella informationen ökar risken för försämrade kunskapsutveckling. Flertalet i studien eftersträvade en slags generalistkompetens vilket medför en alltför ensidig breddning av kunskap på bekostnad av fördjupning av kunskap och detta kan på sikt leda till kunskapsstagnation.

För att gå vidare med kunskap och kompetens har Hansson (2004) i sin avhandling studerat frilansande journalister och distansarbetande tjänstemän med syftet att belysa vilken typ av kompetens som krävs av individer med flexibelt arbete. Båda gruppernas arbete innehåller mycket analysarbete och problemlösning och detta kräver ett kunskaps- och erfarenhetsbaserat medvetet analytiskt tänkande vilket innebär ett handlande på en kunskapsbaserad nivå. Dock kräver arbetet även en självständig och mer övergripande planering och organisering av arbetet vilket enligt Hansson innebär att båda gruppernas handlande verkar utmärkas av ett samspel mellan den kunskapsbaserade nivån och den metakognitiva nivån. Därutöver menar författaren att det för de båda gruppernas handlande är den metakognitiva nivån som framstår som mest permanent.

Beträffande reflektion framför Hansson (2004) att de frilansande journalisterna och tjänstemännen upplevde att de inte har tid för att summera och utvärdera sitt arbete i den utsträckning de skulle vilja och behöva. Även möjligheterna till vidareutbildning är dåliga på grund av bristande tid eller ekonomiska omständigheter. Många av frilansarna rapporterade även om en avsaknad av sociala utrymmen för diskussion och informationsutbyte. Feedback på utförda uppgifter visade sig vara ganska diffus eftersom det för båda gruppernas del i hög grad är de själva som avgör och sätter gränser för när en arbetsuppgift är färdig och bedömer dess kvalitet. Därtill upplevdes det av många att feedback från andra i den sociala omgivningen var otillräcklig.

De ovan redovisade studierna visar alla på att det råder brist på tid och tillfälle till socialt samspel och utbyte av informell information vilket är av stor betydelse för en fullgod reflektion och kunskapsintegration. Hur individerna med flexibelt arbete ser på betydelsen av reflektion är däremot inte belyst i de redovisade studierna och det är alltså detta tillsammans med hur utrymmet ser ut för reflektion som jag har haft för avsikt att undersöka.

2.5 Sammanfattning

Flexibelt arbete anses vara en gynnsam arbetsform för individens välbefinnande och kompetensutveckling. Dock kan denna arbetsform bidra till att gränsen mellan arbete och privatliv alltmer suddas ut och att kraven på tillgänglighet, prestation och ständigt lärande ökar risken för stress och ohälsa vilket i sin tur kan innebära negativa följder för kompetensutvecklingen.

Beträffande kompetens finns det olika förslag på vilka kompetenser som krävs i flexibla arbeten där självständighet, företagsamhet, ansvarsfullhet och självförtroende är några egenskaper som anses betydelsefulla. Då kompetens avser en individs handlingsförmåga i relation till sitt arbete blir den nära kopplad till individens förståelse av arbetet. Detta aktualiserar även lärande eftersom det är i samspel med omgivningen som förståelsen byggs upp och utvecklas.

I den närvarande studien antas ett kontextuellt perspektiv på lärande vilket innebär en syn på lärande som sker i ett socialt sammanhang. Individens samspel med omgivningen är en viktig sida av lärandeprocessen och här kan en lägre och högre ordningens lärande urskiljas där den lägre ordningen handlar om ett mer rutinmässigt och anpassat lärande och den högre avser ett mer ifrågasättande och utvecklande lärande. Den högre ordningens lärande för samtidigt med sig en hög grad av reflektivt handlande och detta handlande framhålls i litteraturen som betydelsefullt för ett fördjupat lärande och utveckling av kompetens.

Vad gäller reflektion har det traditionellt betraktats som en individuell handling och gör så fortfarande idag. Intresset har emellertid börjat riktas alltmer mot reflektion som en social handling. Individer kan reflektera på egen hand men gör det alltid i ett socialt sammanhang. Dessutom är många problem alltför komplexa för individer att hantera på egen hand vilket nödvändiggör reflektion på kollektiv nivå.

Tid är också en viktig förutsättning för reflektion men att formalisera denna handling kan dock ha en hämmande effekt varför det är mer centralt att beakta de möjligheter till reflektion som finns inbyggda i det dagliga arbetet.

Trots den omfattande forskning som bedrivs inom området flexibelt arbete finns det nästan inga studier som undersökt hur lärandet påverkas av att arbeta i dessa yrken. De få studier som jag har tagit del av har till viss del behandlat reflektion och alla visar på en brist på tid och tillfälle till reflektion.

3 Metod

3.1 Metodval och forskningsansats

Jag valde att genomföra min undersökning med en kvalitativ ansats. Till skillnad från en kvantitativ ansats där intresset är inriktat på att undersöka kvantiteter och att beskriva en objektiv verklighet är syftet med en kvalitativ ansats att utforska den av individen subjektivt upplevda och tolkade verkligheten. Det metodologiska angreppssättet är därmed ideografiskt vilket innebär ett sökande efter det subjektiva och efter vilka meningar och innebörder som individen tillskriver ett fenomen. Med detta synsätt är det individen och dennes erfarenheter som utgör det sammanhang eller kontext i vilken fenomenet kan förstås eftersom mening och innebörd alltid är bundet till ett sammanhang (Lantz, 1993). Då jag inte var ute efter att pröva teorier eller söka efter orsak och verkan utan istället var intresserad av att belysa hur ett fenomen uppfattas av ett antal individer var den mest lämpliga ansatsen för detta syfte den kvalitativa.

Vidare bedrev jag min undersökning utifrån vad Hartman (1998) benämner som analytisk induktion. Med denna metod, som också är det traditionella sättet att genomföra en undersökning på kvalitativ väg, sker arbetet på ett linjärt sätt. Här kan man således se vissa likheter med den kvantitativa metoden på så sätt att undersökningen utförs i flera faser som man avverkar efter varandra. Med en analytisk induktion planerar man först sin undersökning och formulerar en fråga. Därefter samlar man in information för att sedan analysera informationen med avsikten att generera en teori.

3.2 Urvalssätt och deltagare

Deltagarna som valdes ut inför den föreliggande studien var sex chefer inom den privata servicebranschen varav tre arbetar på ett mindre, relativt nystartat, företag och tre arbetar på ett etablerat, världsomspännande företag. Av de sex deltagarna var fem män och en var kvinna i åldrarna 26 till 43. Utbildningsbakgrunden varierar från grundskolenivå till högskolenivå och de har tidigare erfarenheter från olika yrken, alltifrån ekonomichef, industriarbetare, rörmokare till olika befattningar inom ett och samma företag. Antal år som deltagarna har varit verksamma i det nuvarande arbetet sträcker sig från ett till 20 år.

Esaiasson, Gilljam, Oscarsson och Wägerud (2003) menar att slumpmässiga urval är den ideala urvalsformen när det handlar om att generalisera undersökningsresultat. Emellertid finns det situationer i vilka detta urvalssätt inte är tillämpligt som till exempel vid explorativa studier där syftet är att generera idéer eller när mätinstrument ska prövas. Författarna för fram ytterligare en omständighet, som också var gällande i min undersökning, vilken handlar om svårigheten att sätta upp en urvalsram över populationen. Populationen för min studie var individer med flexibelt arbete och det är näst intill omöjligt att upprätta en urvalsram som kan anses adekvat för denna population. Därav valde jag ett icke slumpmässigt urval i form av snöbollsurval som går ut på att de respondenter man får tillgång till kan hjälpa till att förse med ytterligare respondenter.

De tre cheferna på det mindre företaget har ansvar för mellan 10 och 20 anställda och arbetar alla med utvecklings-, planerings- och ekonomifrågor. De tre cheferna på det större företaget har breda arbetsområden som de självständigt förfogar över och har även ett varierat antal

anställda under sitt ansvar. Arbetsområdena inbegriper, liksom hos de förstnämnda cheferna, ekonomi, planering och utveckling. Trots skillnader i de båda företagens storlek och även i deras specifika marknadsinriktning finns det tydliga likheter mellan de sex chefernas arbetsformer. Alla arbetar mycket självständigt, de kan i mycket stor utsträckning själva lägga upp sitt arbete som de vill och disponerar även i hög grad själva över tiden.

Flexibelt arbete definieras i den närvarande studien som arbeten som i hög grad saknar rums- lig, tidsmässig och uppgiftsmässig reglering av individens handlande. Ovanstående beskriv- ning av de sex chefernas arbeten kan betraktas som överensstämmande med denna definition. Dock finns en reservation och denna gäller det organisatoriska sammanhang som cheferna befinner sig i vilket gör att de har vissa riktlinjer att arbeta efter. Emellertid är dessa yrken till- räckligt flexibla för att kunna belysa både betydelsen av och utrymmet för reflektion.

3.3 Datainsamlingsmetod

Det empiriska materialet samlades in med semi-strukturerade intervjuer. Att denna datain- samlingsmetod valdes beror på att jag hade en relativt god kännedom om vad jag ville ta reda på samt att mitt intresse var inriktat på individers egna uppfattningar och förståelse. Vidare ger denna intervjuform, till skillnad från en strukturerad intervju som innehåller fasta frågor och svarsalternativ, större utrymme för intervjupersonen att svara utifrån sin egen referens- ram. Semi-strukturerade intervjuer innehåller dock en viss grad av struktur. En intervjuguide ställs samman bestående av en rad teman och frågor och intervjun bedrivs relativt strikt utifrån denna frågeguide. Kvalitativa intervjuer bygger emellertid på en hög grad av flexibilitet vilket innebär att intervjuguiden inte följs slaviskt utan det finns möjligheter att ställa nya frågor som kan dyka upp under intervjun och frågorna behöver inte heller ställas i den ordning de tidigare ställts upp (Bryman, 2002).

Jag övervägde även den ostrukturerade intervjuformen som ett alternativ. Med en ostrukt- urerad intervjuform finns det större möjligheter än med en semi-strukturerad att erhålla nya informationer och insikter eftersom den enligt Bryman (2002) vanligen bedrivs utifrån en bred fråga där forskaren endast följer upp med frågor som anses viktiga under intervjuns gång. Dock kan denna intervjuform bidra till att för mycket information som är ovidkomman- de för frågeställningarnas besvarande samlas in och eftersom jag, som sagt, hade en relativt god vetskap om vad jag ville undersöka uteslöts denna intervjuform som datainsamlings- metod.

Vidare valde jag att intervjua sex respondenter som jag även ansåg var ett lämpligt antal då intervjuer ofta varar upp till en timme och förser därför med ett relativt omfattande data- material.

3.3.1 Intervjuguide

Jag upprättade en intervjuguide (se bilaga 1). Den första delen av guiden bestod av informa- tion som skulle ges till respondenten. Det inbegrep en presentation av studien och dess syfte, hur intervjun skulle utföras samt etisk information. Därefter följde frågor som berörde bak- grundsinformation som ålder, utbildning och tidigare arbetslivserfarenhet. Efter denna inled- ning följde de frågor som var ämnade att besvara studiens frågeställningar. Här ställdes fyra teman upp med tillhörande frågor som skulle täcka dessa teman.

Temana formulerades med utgångspunkt i syfte, frågeställningar och litteraturgenomgång. Det första temat, arbetet, arbetsuppgifter och dess karaktär, syftade i stort på att nå insikt i arbetets grad av flexibilitet, hur arbetet uppfattas av respondenten och vilka krav som ställs på denne att utföra detta arbete. Vidare fanns frågor som var avsedda att klarlägga vilken nivå som handlandet främst baserar sig på.

Det andra temat, betydelsen av individuell reflektion, var ämnat att belysa vilken betydelse reflektion i enskilt sammanhang har för lärande och kompetensutveckling. Det fanns också frågor under detta tema som var avsedda att ta reda på hur reflektion ter sig på enskild nivå.

Tidsutrymme och socialt utrymmet för reflektion var det tredje temat som åsyftade att belysa hur mycket tid som ägnas och kan ägnas åt både individuell och social reflektion samt hur det sociala reflektionsutrymmet ser ut.

Det fjärde och slutliga temat, betydelsen av social reflektion, inrymde frågor som behandlade betydelsen av reflektion på en social nivå samt vissa aspekter av kritisk reflektion.

3.4 Tillvägagångssätt

Jag ringde till varje respondent och bokade in tid för intervju. Ett missivbrev (se bilaga 2) skickades ut så snart kontakt hade tagits. Respondenterna fick själva bestämma var de ville bli intervjuade och fem av intervjuerna blev förlagda på arbetsplatsen och en i bostaden. Det är av stor vikt att en intervju utförs i en lugn och trygg atmosfär varför jag i förväg bad respondenterna att ha sina telefoner avstängda och att de avsatte tillräckligt med tid för intervjun. Intervjuerna spelades in på band.

Jag började vid varje intervjutillfälle med att tacka respondenten för att denne ställde upp på intervjun. Därefter informerade jag, i linje med intervjuguiden, om syftet med min studie och hur den var upplagd. I enlighet med de etiska reglerna meddelade jag att deltagandet var frivilligt, att respondenternas utsagor skulle behandlas konfidentiellt samt vilka som skulle komma att ta del av resultatet. Dessutom upplyste jag om att de endast behövde svara på de frågor som de själva ville. Varje respondent informerades även om att de fick ta del av resultatet om de så ville (Vetenskapsrådet, 2006).

Efter den inledande fasen av intervjun småpratade jag lite med respondenten vilket är viktigt för att skapa en lugn och avspänd atmosfär. Det är jag som intervjuare som är ansvarig för att skapa ett klimat i vilken respondenten kan känna sig bekväm och vill svara på ett uppriktigt och förståeligt sätt.

Varje intervju pågick från 35 till 40 minuter och när intervjuerna skulle avslutas gick jag kort igenom det innehåll i intervjun som var mest relevant för att besvara mina frågeställningar. Detta förfarande möjliggör enligt Lantz (1993) att kontrollera om man som intervjuare har speglat källan rätt och om man har missat något viktigt för frågeställningens besvarande.

3.5 Databearbetning och analysmetod

Lantz (1993) menar att en kvalitativ analys är något mer än att utifrån en eller flera egenskaper beskriva något eller någon. Kvalitativ analys handlar om att differentiera, att söka efter

dolda sammanhang och genom att reflektera abstraherar intervjuaren utifrån det som är beskrivet.

Enligt Kvale (1997) sker inte analysarbetet vid ett specifikt och avgränsat stadium utan pågår under hela undersökningsprocessen. Dock, och på samma sätt som mina intervjuer genomfördes vid vissa tidpunkter, utfördes själva bearbetningen av data i flera koncentrerade analyssteg. Dessutom bidrog mitt analytiskt induktiva arbetssätt till nödvändigheten av en avgränsad och tidsbestämd analys. Hartman (1998) betonar här vikten av teorineutralitet eftersom risken annars ökar för att intervjuernas innehåll och även sättet som intervjuerna utförs på kan påverkas i för hög grad om analysen påbörjas för tidigt.

Databearbetningen inleddes med att varje intervju, efter de hade avslutats, transkriberades, det vill säga, skrevs ut i en textmässig form. Kvale (1997) menar att man måste tänka på hur man återger intervjuerna i text. Ska intervjuutskriften få karaktären av talspråk eller ett mer formellt skriftspråk? I linje med Kvales rekommendationer redigerade jag intervjuerna med hänsyn till hur intervjupersonerna troligen skulle formulera sig i skriftlig form. Därefter lästes de utskrivna intervjuerna igenom flera gånger för att få ett grepp om helheten.

För själva analysen av de transkriberade intervjuerna valde jag att utgå ifrån två analysmoment för intervjuanalys som presenteras av Hartman (1998) vilka är kodning och tolkning. Kodningsmomentet utförs i två steg och handlar om att, genom kategorisering, korta ner och dra ihop intervjuutskriften till en mer koncentrerad och organiserad textform. Det första steget innebär att med syfte och frågeställningar som utgångspunkt söka reda på begrepp som är intressanta och mest förekommande i texten. Nästföljande steg avser att kategorisera de funna begreppen. Man för således ihop begreppen under kategorier som handlar om samma sak (Hartman, 1998). I denna fas använde jag till en början de teman som var gällande i intervjuguiden. Med undantag för huvudkategorierna som i stort sett är desamma som huvudtemana i intervjuguiden skapades nya underkategorier under bearbetningens gång.

Det andra analysmomentet är själva tolkningen. Här handlar det om att relatera de skapade kategorierna till varandra för att belysa hur de sammanhänger vilket i sin tur skapar en bild av de intervjuades uppfattning av meningen och innebörden av det undersökta fenomenet (Hartman, 1998).

3.6 Etiska ställningstaganden

Kvale (1997) menar att intervjustudier för med sig en rad etiska problem. Ställningstaganden till de etiska aspekterna är något som sker kontinuerligt under studiens gång och trots att det inte finns några specifika och tydliga lösningar på alla de etiska problem som kan uppkomma är det av central vikt att begrunda de etiska riktlinjer som ska efterlevas i en undersökning.

De fyra etiska riktlinjer eller krav som har beaktats i den föreliggande undersökningen är framtagna av Vetenskapsrådet (2006) vilka är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

Informationskravet innebär att deltagare i en undersökning ska informeras om syftet med undersökningen, vilka som kommer att ta del av resultatet samt på vilket sätt resultatet kommer att offentliggöras. Vidare ska varje deltagare upplysas om att dennes medverkan är frivillig samt att rättigheten finns att avstå från att delta i undersökningen. Gällande detta krav

delgav jag vid min kontakt med de utvalda individerna för min studie den ovan nämnda informationen. Samma information presenterades även i det missivbrev som skickades ut till samtliga deltagare samt innan varje intervju påbörjades.

Samtyckeskravet handlar om att deltagare har rätt att själva avgöra om de vill medverka eller inte i en undersökning och detta krav kan anses vara uppfyllt då deltagarna för min studie, när jag kontaktade dem, delgav sitt godkännande till att medverka.

Konfidentialitetskravet avser skyldigheten att skydda insamlade uppgifter om deltagare i en undersökning från allmän beskådan samt att det i redovisningen av resultatet inte ska vara möjligt att identifiera enskilda deltagare. Jag anser mig ha efterlevt detta etiska krav då jag i resultatredovisningen presenterade respondenternas utsagor utan någon form av beteckning. Därtill förvarades de bandinspelade intervjuerna och transkriberingarna på ett ställe dit endast jag hade tillträde.

Slutligen innebär nyttjandekravet att den information som samlats in från enskilda deltagare inte får användas för något annat än vad som var avsikten med undersökningen och detta krav har uppfyllts i den närvarande studien då de uppgifter jag samlade in endast utnyttjades för mitt uppsatsarbete.

3.7 Validitet och reliabilitet

Validitet avser giltigheten i undersökningsresultaten och handlar om huruvida man undersöker det man har för avsikt att undersöka. Med reliabilitet menas att de av metoden genererade resultaten måste vara användbara eller tillförlitliga (Lantz, 1993). För att säkerställa reliabiliteten och validiteten i min studie granskade jag min intervjuguide innan jag genomförde intervjuerna för att försäkra mig om att det inte fanns brister i kopplingen mellan den teoretiska förförståelsen, frågeställningar och frågeområden.

Jag utförde även tre provintervjuer i syfte att både få synpunkter på innehållet och hur intervjun var upplagd men även för att granska mig själv som intervjuare och för att öka min förståelse för olika faktorer som kunde tänkas påverka intervjun. Dessutom transkriberades vissa av provintervjuerna och datamaterialet bearbetades vilket, enligt Lantz (1993), möjliggör att se om det går att dra de slutsatser som var tänkta för undersökningens syfte. I likhet med de föreliggande respondenterna är personerna i provintervjuerna också verksamma inom den privata servicebranschen. Dock valde jag att inte låta dessa ingå i undersökningen då deras yrken inte överensstämmer tillräckligt väl med den, för denna studie, gällande definitionen av flexibelt arbete.

Vidare hade jag för avsikt att under intervjuerna vara uppmärksam på att inte låta min egen förförståelse styra hur jag uppfattade och förstod respondenterna och jag hade som strävan att ta mina respondenters perspektiv. Att förstå respondenten på empatisk väg är enligt Lantz (1993) mycket viktigt för att man ska kunna nå en djupare förståelse för hur respondenten uppfattar och ger mening åt det undersökta fenomenet. May (2001) framför dock att man som intervjuare även måste hålla en viss distans för att man ska kunna göra objektiva bedömningar. Det gäller således att hitta en balans mellan empati och distans och detta är något som jag ansträngde mig för att efterleva.

Som jag nämnt tidigare sammanfattade jag även innehållet under slutet av varje intervju för att kontrollera att jag förstod det som respondenterna svarat, det vill säga, att jag speglade mina informationskällor på ett adekvat sätt.

För att stärka analysens validitet och reliabilitet kontrollerade jag att de begrepp som jag använde i analysen verkligen användes med samma innebörd som var gällande i litteraturgenomgången. Slutsatserna prövades också genom ett återvändande till rådata med frågan om andra slutsatser kunde dras om materialet organiserades på ett annat sätt. Dessutom uppmärksammade jag vikten av att anta ett kritiskt förhållningssätt och regelbundet beakta vilka alternativa tolkningar som kan vara möjliga (Lantz, 1993).

Slutligen har det även varit min strävan att vara så tydlig och noggrann som möjligt i min beskrivning av alla de steg jag har tagit i min studie vilket Bryman (2002) menar ökar möjligheterna att tillämpa de genererade resultaten och bedöma dess kvalitet. Med denna öppenhet och tydlighet har således ambitionen varit att öka studiens validitet och reliabilitet.

4 Resultat

Med utgångspunkt i studiens syfte och frågeställningar resulterade bearbetningen av intervju-materialet i tre huvudkategorier med tillhörande underkategorier som presenteras nedan i en sammanfattande modell.

Reflektionsutrymme	Betydelsen av individuell reflektion	Betydelsen av social reflektion
Det sociala utrymme	Begrundan och eftertanke	Socialt utbyte
Tid för egen reflektion	Självkännedom	Informellt utbyte
Tid för social reflektion	Ifrågasätta sig själv	Egna och andras brister

Figur 1. Huvud- och underkategorier

Resultatredovisningen kommer att löpa i samma rubrikordning som ovan angivna modell men för att skapa en bättre inblick i och förståelse för de huvudsakliga resultaten börjar redovisningen med en beskrivning av respondenternas arbete, dess innehåll och förutsättningar. Som jag framfört i metodkapitlet kommer även respondenternas utsagor, av konfidentiella skäl, att redovisas utan någon form av beteckning.

Utmärkande för respondenternas arbete är att det är komplext och mångfacetterat. De måste hålla reda på många olika saker samtidigt och ställs ofta inför svåra prioriteringar. Alla har breda ansvarsområden inom vilka problemlösning och analysarbete är vanligt förekommande. Med undantag för vissa rapporterings- och redovisningsdagar finns det ingen större rutinmässighet i arbetet. Gemensamt för respondenternas arbetsuppgifter är, i stora drag, personalansvar, planering, konsultation och utvecklingsarbete.

Respondenterna kan själva bestämma var de vill utföra sitt arbete och till största del sker det på deras arbetsplats. Arbetstiden disponeras också över självständigt och i genomsnitt arbetar respondenterna mellan 60 och 70 timmar i veckan. Arbetsbelastningen upplevs som hög men utgör inga stora problem för respondenterna på det större företaget. För respondenterna på det mindre företaget anses arbetsbelastningen vara något för hög vilket har sina förklaringar i den expansions- och tillväxtfas som företaget befinner sig i.

Alla respondenterna är tillgängliga dygnet runt men det är inget krav som finns inbyggt i deras arbete utan denna nåbarhet är förekommande på eget initiativ. Det är respondenterna själva som gör sig tillgängliga och bestämmer var, när och hur de kan nås.

Nej, det kravet finns inte utan det är jag själv som sätter upp det. Det är jag själv som blir tillgänglig. Jag kan låta bli att svara i telefonen. Läser jag med mitt barn så låter jag bli att svara och ringer upp när jag är klar.

Det finns även en samstämmig uppfattning om att det ibland kan vara svårt att koppla bort arbetet och att det inträffar att uppgifter och problem löses även när de är lediga men oftast rör det sig då om större, svårhanterliga problem som uppstått i arbetet.

Det kan nog följa med hem, just när man har något problem att lösa. Och då är det inte redovisningstekniska detaljer utan då handlar det mer om personal och hantering och om det är små kriser eller stora kriser eller vad det kan vara för någonting. Det är nog mer det då man kan ta med hem och grubbla över, så visst, man löser problem på fritiden också.

Genomgående uppger respondenterna att trivseln i arbetet är hög och de mest bidragande faktorerna till denna trivsel är att arbetet är utmanande och utvecklande. Man får en helhetssyn och arbetet inrymmer goda möjligheter till att kunna påverka och pröva nya saker vilket upplevs som mycket stimulerande. En av respondenterna framför:

Det är många saker att hålla i luften vilket jag tycker är kul. Det innebär också att jag får vara med och välja och vraka vilket också är stimulerande. Jag får även chansen att sätta in folk i uppgifter som kan vara extremt stimulerande för dem och få dem att växa. Jag får vara med och prioritera och sådana saker. Det är jättekul.

Efter denna beskrivning av respondenternas arbete, vad det innebär och under vilka villkor de arbetar följer härnäst redovisningen av det resultat som utgör underlaget för besvarandet av studiens frågeställningar.

4.1 Reflektionsutrymme i arbetet

4.1.1 Det sociala utrymmet

Respondenternas sociala kontaktnät är breda och innefattar både interna och externa kontakter. Alla anser att de har tillräckligt med sociala kontakter för att kunna utföra sitt arbete på ett bra sätt. De kontakter som främst upprätthålls utgörs av dem som har störst betydelse för de arbetsuppgifter som ska utföras.

Det sociala utbytet äger mestadels rum på arbetsplatsen och de sätt på vilket utbytet sker är både via mejl och telefon men än mer förekommande är den personliga kontakten och det är dessutom denna kontaktform som respondenterna föredrar mest. Till skillnad från mejl som lätt kan ge upphov till tvetydigheter och missförstånd upplevs samtal öga mot öga som både trevligare och att de bidrar till en mer direkt förståelse för vad som ska behandlas. Bland annat menar en respondent följande:

Jag gillar att se på den jag pratar med för att ska jag prata med någon där vi framförallt ska komma överens om någonting vill jag ha möjligheten att kunna läsa personens reaktioner och den möjligheten har jag ju inte med ett mejl. Dessutom kan jag på ett mejl skriva ett ord och det kan uppfattas på tio olika sätt.

Beträffande formellt och informellt utbyte ter det sig lite olika mellan de två respondentgrupperna. På det större företaget hålls schemalagda möten på formell och regelbunden basis. Arbetsplatsen är även utformad till ett kontorslandskap som skapar goda förutsättningar för informella möten och spontana samtal. ”Vi sitter i ett kontorslandskap så det är väldigt lätt att ha kontakt, det är bara att ställa sig upp och gå till någon.”

Det mindre företaget är fortfarande i en uppbyggnadsfas vilket medför att mötesstrukturen inte är helt ordnad. Informella träffar och diskussioner är mer förekommande än planerade möten vilket till viss del upplevs som en nackdel eftersom det kan hämma informationshanteringen och beslutsfattandet. En respondent menar:

Det sker för mycket informella möten där vi sitter och bestämmer saker. Det är för lite som dokumenteras och om man har sådana informella möten så är det svårt att få ut informationen också.

4.1.2 Tid för egen reflektion

Hur tidsutrymmet ser ut för att på egen hand tänka igenom och analysera arbetsrelaterade frågor och liknande är till viss del avhängigt synen på arbetet och den egna arbetsrollen. Om man å ena sidan är van att leverera mycket tar man sig inte tiden att reflektera på egen hand i så stor utsträckning. Upplever man å andra sidan att det måste ingå i och vara en del av arbetet så är det ständigt pågående och då finns det mer tid för individuell reflektion.

Bortsett från hur man ser på sitt arbete är det emellertid svårt för de allra flesta av respondenterna att i det dagliga arbetet enskilt tänka igenom och analysera eftersom det mer praktiska arbetet många gånger måste prioriteras före. Till största del kan de ägna mest tid till att fundera över sitt arbete när de har lite distans till det operativa arbetet som till exempel när de är hemma eller under resan hem från arbetet. Bland annat menar en respondent följande: ”När jag är hemma är nog då jag funderar och lite mer tar mig den tiden att tänka i lugn och ro.”

Det behöver dock inte enbart vara distans till arbetet som utgör ett nödvändigt villkor för egen reflektion. Det kan också vara så att samtal med andra, oberoende av tid, plats och samtalsämne, öppnar upp vägar för egen begrundan. En respondent lägger fram:

Det kan likaväl hända under ett samtal, oftast i en dialog med någon annan faktiskt, oavsett om det är här på jobbet eller någon annanstans och det kan handla om vad som helst som kopplar vidare.

4.1.3 Tid för social reflektion

Tiden för att med andra diskutera och analysera frågor och problem i arbetet ter sig lite olika mellan de två respondentgrupperna vad avser formella eller informella diskussioner. Genomgående finns det mer tid för informella diskussioner och det läggs även mycket tid på denna

diskussionsform. Respondenterna i det större företaget arbetar i kontorslandskap och har goda möjligheter till samspel och spontana diskussioner. Nära samarbete och informella samtal är mycket av en nödvändighet för respondenterna på det mindre företaget eftersom de arbetar mycket med uppbyggnad och utveckling av verksamheten.

Precis som med informella möten och diskussioner ägnar respondenterna på det större företaget mycket tid åt planerade och schemalagda möten. Det finns här en gemensam syn på betydelsen av formella möten där en viktig del är att utbyte av varandras idéer och erfarenheter både frigör tid och skapar goda förutsättningar att göra ett bra arbete.

I den mötesstruktur som vi har skapat har vi lagt in lite värderingar för varför vi träffas där en viktig sak för alla i gruppen är att inse att vi träffas idag två timmar för att spara fyra timmar imorgon. Så det är investerad tid för att sedan spara tid och den insikten, att vi träffas för att dela erfarenheter så att vi kan börja eller fortsätta någonting som kommer att skapa resultat, är väldigt viktig. Det handlar alltså om vad vi gör av mötena.

Bland respondenterna på det mindre företaget ägnas inte lika mycket tid åt formella möten vilket har sin förklaring i det skede som företaget befinner sig. Företagets storlek tillsammans med arbetet att bygga upp och utveckla verksamheten har medfört mycket samspel och diskussioner på en informell nivå varför det inte har ansetts nödvändigt att avsätta tid för planerade och schemalagda möten men att det i takt med tillväxten kommer att förändras.

Det har varit lite dåligt och det beror på att när vi har varit så små så har vi träffat varandra så mycket ändå så jag har inte tyckt att möten har varit så viktiga ... men eftersom vi nu har växt ska vi bli bättre på att ha mer möten tillsammans.

Så långt har redovisningen behandlat var, när och hur reflektion sker men vilken betydelse har reflektion för lärandet, på både enskild och social nivå?

4.2 Betydelsen av individuell reflektion

4.2.1 Begrundan och eftertanke

Det råder en samstämmig syn på vikten av att stanna upp och tänka igenom vad man gör i sitt arbete. Om man endast arbetar på utan att ställa sig åt sidan ibland och begrunda minskar möjligheterna att lära sig nya saker och risken kan öka för att onödiga fel och misstag i arbetet upprepas. En respondent framför:

Jag tror inte att man lär sig något om man bara kör på. Backspegel är otroligt viktigt eftersom jag annars skulle göra samma misstag flera gånger om.

Emellertid är begrundan och eftertanke inte vanligt förekommande i det dagliga arbetet. Det finns inte heller inlagt som en planerad aktivitet i arbetet utan åläggs respondenterna att göra på eget initiativ och den genomgående uppfattningen är att det sker alltför sällan. En anledning kan vara hur länge man har arbetat i ett och samma yrke. Har man arbetat i många år kan den samlade erfarenheten bidra till ett minskat behov av att stanna upp och tänka efter.

... eftersom jag har arbetat så pass länge så har jag ju ganska lång erfarenhet och då stannar man inte upp helt enkelt utan man travar vidare.

En annan, mer framträdande, anledning är att det dagliga, operativa arbetet tar överhand och det finns inga större möjligheter i det dagliga till distansering och begrundan. I den mån begrundan och eftertanke sker är det främst efter arbetstid och under ledigheter. ”På arbetet händer det inte utan det är i så fall när man är lite längre ledig.”

4.2.2 Självkänedom

För att utvecklas i arbetet och lära sig nya saker är det även väsentligt att lära känna sig själv och vad man kan och inte kan. Man får en ökad förståelse för hur man fungerar i vissa situationer och varför man reagerar på olika sätt och denna förståelse kan i sin tur skapa både mer tid och bättre förutsättningar för lärande och utveckling i arbetet.

Det är viktigt för lärandet eftersom man då vet vad man behöver bli bättre på. Då behöver man inte lägga så mycket tid på det man är bra på utan kan lägga allt fokus på det man är sämre på och det minimerar ju tiden och arbetet.

En god självkänedom är således något som anses vara gynnsamt för lärande och utveckling av kompetens men det finns också en uppfattning bland vissa av respondenterna att det kan vara hämmande för lärandet om man ständigt beaktar sina svagheter och styrkor. Att lära känna sig själv är viktigt men med tillräckligt bra förutsättningar finns det inget som hindrar individen att lära sig, oavsett styrkor och svagheter. En respondent uttrycker följande:

Det man gör är att sätta begränsningar. Jag försöker att hålla sinnet så öppet som möjligt och får jag tillräckligt med stöd och information så tror jag att jag klarar allt. Där tror jag inte att det finns några begränsningar hos individen.

4.2.3 Ifrågasättande

Förutom en god självkänedom uppvisas en samstämmig syn på vikten av att ifrågasätta sitt eget tänkande och handlande. Det är framförallt betydelsefullt eftersom det minimerar risken att fastna i samma sätt att arbeta. Genom ifrågasättande utmanar man i stället sig själv och får därigenom uppleva och lära sig nya saker.

Det är jätteviktigt därför att bara ”tralla på” och göra samma saker hela tiden lär man sig inte någonting av. Man lär sig endast samma saker men det blir inte några nya utmaningar och ingen ny stimulans.

Trots att respondenterna överlag instämmer i den stora betydelse som ifrågasättande har för lärande och kompetensutveckling är det inte alla som riktigt har funderat över detta och inte heller tillämpar det på ett medvetet och planerat sätt. Därmed kan ifrågasättande möjligen också ske utan att man tänker på det eller har för avsikt att ifrågasätta sitt eget tänkande och handlande.

Det kanske är så att man gör det per automatik, att det inte är så mycket som man funderar över eller att man ställer frågan till sig själv.

Vissa respondenter påpekar emellertid att det ibland kan vara svårt att ensam ifrågasätta sitt tänkande och handlande. I detta sammanhang kan det därför vara en fördel att vända sig till den sociala omgivningen. Att diskutera med andra, få synpunkter och utbyta tankar och idéer kan underlätta ifrågasättandet och detta kan i sin tur gynna beslutsfattande och arbetsresultat.

Jag tycker det är viktigt att ta hjälp av andra när man ifrågasätter sig själv eftersom jag då minimerar att själv ta alla beslut och förhindrar på så sätt att för många misstag görs.

Den sociala omgivningen har således en betydelse och utgör en viktig del av reflektion vilket kommer att redovisas mer utförligt härnäst.

4.3 Betydelsen av social reflektion

4.3.1 Socialt utbyte

Respondenterna är många gånger beroende av andra för att kunna utföra sitt arbete vilket gör det sociala utbytet betydelsefullt. Det behövs bland annat för deras arbete att leda och utveckla andra men också för att stämma av olika saker och för att inhämta och bearbeta information. Det är därmed viktigt att kunna samarbeta och lära känna dem man arbetar med.

Det är jätteviktigt. I och med att jag jobbar så mycket korsfunktionellt med andra avdelningar så behöver man ju lära känna dem personligen och i deras arbetsroller för att kunna veta vem man ska vända sig till och vid vilka tillfällen.

Vidare anses socialt utbyte betydelsefullt för lärandet och den personliga utvecklingen. Man lär sig mycket av att interagera och samspela med andra människor och genom att diskutera med andra och tänka utifrån deras referensramar kan man bredda och förändra det egna synsättet.

Man får lite nya perspektiv på saker och ting. Det är även intressant att höra synpunkter från andra där man inte alls delar deras inställning och det är också nyttigt att tänka utifrån deras synvinkel.

Vad gäller feedback eller återkoppling, som en del av socialt utbyte, är alla respondenter i stort sett nöjda med både dess omfattning och kvalitet och de uppger även att de regelbundet ger feedback till andra. Betydelsen av feedback på de arbetsuppgifter som utförs är också mycket stor eftersom det ger en ökad vetskap om hur det går i arbetet men också för att man som person lär sig mycket av det. Genom återkoppling får man en regelbunden kontroll av hur man arbetar, om man arbetar med rätt saker och på rätt sätt och detta är i sin tur väldigt lärande.

Det är det som är grunden för lärandet. I skolan lär man sig på ett sätt. Där läser man en bok och så lär man sig vad som står där och så skriver man en tenta där man bevisar att man kan det som står. I arbetslivet får man en uppgift, försöker lösa den och får feedback. Om man inte lyckades så gör man om den och får fram ett bra resultat och då har man ju lärt sig på det sättet.

4.3.2 Informellt utbyte

Till skillnad från planerade och schemalagda möten lägger respondenterna en större vikt vid socialt utbyte av mer informell karaktär. Det informella utbytet karaktäriseras av spontanitet och lättsamhet vilket respondenterna anser är främjande för lärande och utveckling. Man kan på ett smidigare sätt utbyta idéer och behöver inte vänta med frågor och synpunkter till ett möte blir av och detta bidrar till att arbetet kan utföras mer effektivt samt att man lär sig mer på kortare tid.

Möten är möten och där följer man en fast agenda och ofta har man en fast position. I andra lösare sammanhang så kanske man kan vara på ett annat sätt och kan komma med andra infallsvinklar eller dellösningar, så att jag tycker inte att möten är så bra. Man måste ha dem ibland men det går nog att ha dem på ett rätt så informellt sätt också och komma till kärnan ganska fort.

Diskussioner på informell nivå tillåter också ett mer öppet och avslappnat förhållningssätt som skapar möjligheter att förändra och utveckla sig själv. Genom att samtala bortom den formella arbetsrollen öppnar man upp för nya och andra sätt att tänka om sig själv, både som privatperson och som yrkesperson.

Framförallt är det i de informella diskussionerna som jag lär mig mest. Om jag och en kollega sitter privat och pratar om ledarskap och hur man är som person, det är då man analyserar sig själv eller man får hjälp av någon annan att analysera för det kan vara svårt att göra själv.

4.3.3 Egna och andras brister

Uppmärksammande av egna brister och begränsningar i sociala relationer upplever respondenterna som mycket viktigt. För att samarbete och arbete i grupp ska kunna fungera på ett fördelaktigt sätt är det väsentligt att man är medveten om och vågar stå för eventuella fel och brister samt att man visar en vilja och beredskap för att göra något åt dem.

Det är otroligt viktigt om man vill ha någon form av respekt och gemenskap och för att alla ska vilja bidra. Då kan man inte sitta och tro att man är bäst, det går inte. Man måste kunna erkänna att det där var inte bra, då prövar vi något annat.

Att uppmärksamma andra på deras brister och begränsningar är också betydelsefullt men upplevs av respondenterna som mycket svårare. Det finns en gemensam uppfattning om att konstruktiv kritik är problematiskt eftersom det lätt kan uppfattas på ett negativt sätt och särskilt svårt är det när kritiken hamnar på en mer personlig nivå.

Det har egentligen alla svårt med, mer eller mindre. Det är ingen som vill bli ovän med någon och det kan man ju bli om man ger kritik på fel sätt.

4.4 Sammanfattning

Gemensamt för respondenternas arbetsuppgifter är planering, personalansvar, konsultation och utvecklingsarbete. Arbetet är komplext och många gånger oförutsägbart där det enda ru-

tinmässiga inslaget utgörs av vissa tillfällen för rapportering och redovisning. Ansvarsområdena är breda och respondenterna avgör själva var och när arbetsuppgifterna ska utföras. Trots arbetets höga intensitet och kravfylldhet är trivseln genomgående god vilket har sin främsta grund i de utmaningar och utvecklingsmöjligheter som arbetet frambringar.

De sociala nätverken är breda och tillräckliga för respondenternas arbete och till största del sker det sociala utbytet på arbetsplatsen. Det sociala utbytet sker ofta genom mejl och telefon men respondenterna föredrar och utnyttjar till största del personliga samtal och genomgående är det informella samtal och möten som förekommer allra mest.

I det dagliga arbetet finns det ingen nämnvärd tid för respondenterna att på egen hand tänka igenom och analysera sitt arbete. För samtal och diskussioner med andra finns det däremot mer tid. Med undantag för den mertid som respondenterna på det större företaget lägger på formella möten är det i hög grad de informella samtalen och mötena som tillägnas mest tid av respondenterna.

När det gäller att enskilt begrunda och tänka över vad man gör i sitt arbete upplevs detta som mycket betydelsefullt både för att det kan skapa nya lärandemöjligheter och för presterande av bättre arbetsresultat. Emellertid är begrundan och eftertanke något som måste göras på eget initiativ och uppfattningen är att det krävs en viss distans eftersom det praktiska arbetet oftast prioriteras före.

Vidare är det av stor vikt att lära känna sig själv och vad man kan och inte kan. Det ger en förståelse för hur man tänker och agerar och vad man kan och bör utveckla. Likaså är det, för utveckling i arbetet, viktigt att ifrågasätta sitt eget tänkande och handlande och här kan det vara en fördel att ta hjälp av den sociala omgivningen då det ibland kan vara svårt att ifrågasätta på egen hand.

Den sociala omgivningen har dock inte enbart betydelse för ifrågasättande. Samspel och diskussioner med andra är mycket av en nödvändighet för stora delar av respondenternas arbete och i jämförelse med schemalagda möten tillskrivs informella samtal och träffar en större betydelse. Informellt utbyte är av större vikt dels för att arbetet kan utföras på ett följsammare sätt och dels för att man i informella sammanhang kan tänka och diskutera på ett lättsammare och mer avspänt sätt vilket anses gynnsamt för både den personliga och arbetsmässiga utvecklingen.

Slutligen uppvisas en samstämmig uppfattning om vikten av att i sociala sammanhang beakta och även erkänna egna brister och begränsningar eftersom det bidrar till ett mer välfungerande samarbete där alla vill delta och bidra. Respondenterna anser vidare att det är lika viktigt men mer komplicerat att uppmärksamma andras brister. Det kan vara svårt att formulera kritik som inte uppfattas på ett negativt sätt vilket är lätt hänt om kritiken behandlar mer personliga brister.

5 Analys

5.1 Socialt, rumsligt och tidsmässigt utrymme

5.1.1 Var och med vilka?

Det framgår i resultatet att respondenterna anser sig ha tillräckligt med sociala kontakter, både internt vad gäller bland annat kollegor och andra avdelningar och externt i form av kunder, leverantörer och liknande. Det finns inte heller något uttryckt behov hos respondenterna av fler kontakter för arbetets utförande. Dessutom sker utförandet av arbetet till största del på deras arbetsplats där det finns goda möjligheter till samspel och diskussioner.

Ser man till de studier som redovisades i litteraturgenomgången framträder vissa skillnader mellan dessa och den närvarande studien. I bland annat Allvins (2001) studie där intervju-personerna var distansarbetande tjänstemän framgick det att de sociala kontakterna var bristfälliga vilket minskade deras möjligheter till informationsutbyte och samspel. Denna brist uppvisas inte hos de närvarande respondenterna vilket synes ha sin främsta grund i att de inte bedriver sitt arbete på distans. Däremot har de friheten att utföra sitt arbete var de vill, dvs deras handlande är inte rumsligt reglerat vilket utgör en del av definitionen av flexibelt arbete som är gällande i denna studie. Men trots denna möjlighet bedriver de ändå det mesta av sitt arbete på företaget. Detta förefaller dels bero på deras chefsbefattning som fodrar mycket närvaro för konsultation och handledning av medarbetare under deras ansvar. Dels är arbetet i övrigt av sådan art att det krävs en hel del samarbete och diskussioner för att kunna utföras på ett framgångsrikt sätt. Detta tolkar jag som att arbetet, trots sin flexibilitet, har en karaktär som sätter vissa gränser vilket i sin tur skapar ett vidgat utrymme för reflektion, både socialt och rumsligt.

5.1.2 När?

Beträffande vilken tid som finns för individuell reflektion visar den sig vara något av en bristvara i det dagliga arbetet. Det framgår tydligt att möten, kundkontakter och andra arbetsuppgifter kommer före i prioriteringarna. Detta uppvisades även i Hanssons (2004) studie där tjänstemännen och frilansarna inte hade tid för summering och utvärdering av arbetet i den utsträckning de skulle behöva.

Bland flera framför Boud (2006) att det kan krävas distans till arbetet för att kunna reflektera på ett fruktbart sätt och detta stämmer in på respondenternas uttalanden då de påpekar att de främst ger tid för begrundan och eftertanke när de befinner sig på annan plats än arbetet. Vad Ellström (2006) emellertid poängterar i detta sammanhang är att tidsbrist kan frammana den typ av intuitiva ickeanalytiska handlande som är typiskt för de rutin- och regelbaserade handlingsnivåerna. För mer medvetna och reflektiva handlingar som uppkommer i de högre handlingsnivåerna där man fokuserar på innehåll, processer och handlingsresultat behövs tid för att granska, tänka och att utbyta idéer med andra.

I respondenternas fall verkar ändå inte risken vara så stor för ett ensidigt handlande på den rutin- och regelbaserade nivån eftersom de samtidigt uppger att det finns mer tid och ges mer

tid för att samtala och samspele med andra i deras arbete. Till skillnad från respondenterna på det mindre företaget ägnas det mer tid åt planerade och schemalagda möten av respondenterna på det större företaget vilket synes ha sin grund i företagets olika grad av utveckling och etablering. Däremot finns det för samtliga respondenter ett större tidsutrymme för informella möten och spontana diskussioner där arbetsplatsutformningen på det större företaget tycks vara en bidragande faktor medan det för det mindre företags respondenter till stor del sammanfaller med verksamhetens behov av nära samarbete och regelbundna kontakter. Sammanfattningsvis kan man tolka detta som att tidsbristen för självreflektion vägs upp av den mertid som läggs på social reflektion och då till största del den reflektion som sker i informella sammanhang.

Hittills har analysen berört vilket utrymme som finns för reflektion med avseende på tid, plats och sociala kontakter. Den tid som läggs på reflektion och de sociala möjligheter som finns och frambringas för reflektion kan delvis ha sin grund i den upplevda betydelsen av reflektion vilket följande avsnitt kommer att behandla.

5.2 Reflektionens betydelse

5.2.1 Det reflektiva handlandet

Att lära känna sig själv och vad man kan och inte kan är viktigt för respondenterna dels för att det bidrar till förnyat lärande och dels för att man får en ökad vetskap om hur man handlar och vad man kan och bör utveckla. Denna kunskap om sig själv och sina räckvidder och svagheter har sin grund i vad Ellström (1996b) kallar för metakognitivt handlande som utövas på den högsta handlingsregleringsnivån. I sin tur har detta handlande sin motsvarighet i det utvecklingsinriktade lärandet där den lärande själv identifierar och definierar de krav som finns i situationen.

För att knyta an till Hanssons (2004) studie krävde frilansarnas och tjänstemännens arbete mycket självständig och övergripande planering och organisering vilket indikerade ett handlande på en metakognitiv nivå. Man kan här se vissa likheter med respondenternas arbete i den närvarande studien då de själva i mycket stor utsträckning planerar, analyserar, följer upp och utvecklar sin egen arbetssituation. Därmed råder ingen större förundran över den stora betydelse som det reflektiva handlandet och dess kunskap har för respondenterna. Innovativitet och nytänkande förefaller vara en viktig del i deras arbete vilket fodrar ett stort mått av handlande på en metakognitiv nivå.

Vidare innebär det reflektiva handlandet, enligt Ellström (1996b), att individen granskar och kritiskt analyserar sitt tänkande och handlande och just detta ifrågasättande av det egna handlandet framstår i resultatet som mycket viktigt för respondenterna. Den mest framträdande anledningen till den tillskrivna betydelsen är att ifrågasättande förhindrar ett rutinemässigt arbetsutövande och har därmed främjande effekter på kompetensutvecklingen. Utifrån detta kan man således sluta sig till att det finns en strävan hos respondenterna att inte utveckla och etablera givna sätt att tänka och handla som är kännetecknande för det anpassningsinriktade lärandet eftersom det undergräver deras möjligheter att kunna utföra arbetet på ett gynnsamt sätt. Med andra ord förutsätter arbetet att en stor del av handlandet sker på de övre utvecklingsinriktade nivåerna.

Därmed inte sagt att rutinbaserat handlande alltid är av ondo. Ellström (1996b) påpekar att det är väsentligt och ur lärandesynpunkt idealiskt att uppnå en balans och ett pendlande mellan rutinbaserat och reflekterat handlande eftersom utrymme behöver frigöras från de övre nivåerna till de lägre för att förhindra stress och kognitiv överbelastning. Huruvida detta är gällande i respondenternas fall kan man endast spekulera i men trots den höga intensiteten och svårigheten att koppla bort arbetet upplever alla ändå att trivseln är hög. Trivseln kan naturligtvis bero på en mängd faktorer som till exempel en god social gemenskap men det skulle även kunna tyda på att det sker någon form av balans och växelverkan mellan handlingsnivåerna.

5.2.2 Reflektion i och över handling på individuell och social nivå

Respondenternas arbete präglas, som nämnts ovan, av komplexitet och föränderlighet och inrymmer ständiga prioriteringar, analyserande samt olika problem som måste lösas. Sammantaget kan detta indikera förekomsten av reflektion-i-handling vilket enligt Schön (1995) är ett reflekterande som äger rum när man i handlingen inte uppnår förväntade resultat. Emellertid framgår det inte i resultatet hur betydande denna reflektion är för respondenternas lärande och kompetensutveckling. Detta kan ha sin förklaring i, som Molander (1993) tar upp, svårigheten att i reflektion-i-handling beskriva vad man gör när man reflekterar i handling eftersom denna aktivitet sker fortlöpande och på ett mer omedvetet plan. Ändock och med tanke på de krav som arbetet ställer på respondenterna att själva vägleda sitt handlande och förlita sig på egna kunskaper och strategier torde sannolikheten vara stor att denna reflektionsform är lika betydande för respondenterna som den är nödvändig i deras arbetsutförande.

Molander (1993) uttrycker emellertid en viss tveksamhet till reflektion-i-handling då han anser att det krävs avstånd till det omedelbara för att kunna reflektera på ett fruktbart sätt. För respondenterna i den föreliggande studien är det av stor vikt att stanna upp och enskilt begrunda och tänka igenom sitt arbete och vad de gör eftersom det skapar nya lärandemöjligheter och goda förutsättningar för ett framgångsrikt arbetsutförande. Denna typ av reflektion där man ställer sig vid sidan och begrundar kan ställas i likhet med den andra av Schöns (1995) reflektionsformer, reflektion-över-handling, som innebär att man i efterhand reflekterar över utförda handlingar och utvärderar och bedömer dess resultat. Det förefaller även vara denna reflektionsform som Molander menar är mer gynnsam för vidare kunskapsbildning.

Samtidigt framgår det i resultatet att självreflektion av detta slag inte förekommer i arbetet i någon större utsträckning. Utförande av arbetsuppgifter och presterande av resultat prioriteras före och i den mån individuell reflektion sker är det oftast efter arbetet. Med avstamp i ett handlingsteoretiskt perspektiv kan denna reflektionsbrist innebära negativa följder för kunskapsutvecklingen. Ellström (1996b) framför att det kan vara svårt att utveckla våra tankemodeller enbart på grundval av erfarenheter. För ett kvalificerat lärande och en främjande kunskapsutveckling är reflektion ett oundgängligt villkor där man tolkar, granskar och värderar resultaten och konsekvenserna av gjorda handlingar.

Trots avsaknaden av reflektion-över-handling på individuell nivå i arbetet finns det i resultatet tydliga indikationer på förekomsten av denna reflektionsform på social nivå. Respondenterna lyfter fram samspel och samverkan som mycket betydande för deras arbetsutförande. Deras roll som chef nödvändiggör interaktion och kontakt med anställda under deras ansvar men även övriga arbetsuppgifter vad gäller planering, beslutsfattande och utvecklingsarbete

fodrar mycket samspel och diskussioner. Därtill är den gemensamma uppfattningen att samtal och diskussioner är främjande för lärandet. Genom att samtala med andra kan man anta andra perspektiv och få nya infallsvinklar vilket anses gynnsamt för kunskaps- och kompetensutvecklingen. Detta tyder på förekomsten av och tillvaratagandet av ett rikt socialt utrymme för att reflektera över erfarenheter och handlingsresultat.

Förutom socialt utbyte i form av samspel och diskussioner är feedback ytterligare en viktig del i respondenternas arbete och det framgår att de anser sig få den feedback de behöver vad gäller både omfattning och kvalitet. Beträffande vilken betydelse feedback har kan man se likheter mellan respondenternas uppfattning och det resonemang som förs av Hoyrup och Elkjaer (2006) där de menar att feedback är grundläggande för att lära sig av handlandet. Respondenterna anser att feedback både ger en ökad vetskap och kontroll av hur arbetet fungerar samt att detta i sig är givande ur lärandesynpunkt.

Det finns således en stark betoning på feedback och ser man till den av Ellström (1992) presenterade sekventiella organiseringen av handlandet indikerar ovanstående på att mycket av respondenternas handlande och reflekterande äger rum i feedback-fasen. Att så är fallet kan ha sin förklaring i arbetets oförutsägbarhet och föränderlighet vilket ökar behovet av feedback från den sociala omgivningen.

Sammantaget är min tolkning av ovan förda resonemang att arbetets karaktär och villkor fodrar reflektion på social nivå vilket i sin tur kan förklara både de goda förutsättningar som finns för reflektion med andra över erfarenheter och handlingsresultat samt, och inte minst, den betydelse som respondenterna tillskriver denna reflektion.

5.2.3 Kritisk reflektion

Som tidigare förts fram anser respondenterna att ifrågasättande av det egna tänkandet och handlandet är av stor vikt. Detta kritiska förhållningssätt utgör också en viktig del av den sociala reflektionen. Genomgående upplever respondenterna att beaktande av egna brister och begränsningar i sociala sammanhang är väsentligt. Uppfattningen är att om samarbete och samverkan ska kunna fungera gynnsamt där alla kan lära av varandra måste man hålla ett öppet sinne och visa en vilja till att skapa förändringar. Man kan här se vissa likheter med Hoyrup och Elkjaer (2006) som menar att kritisk reflektion är viktigt eftersom man då utsätter sina egna uppfattningar och antagen för bedömning av andra och detta skapar möjlighet att ompröva och förändra de, vanligen, för givet tagna förutsättningarna för varför man handlar som man gör.

Lika viktigt är det, enligt respondenterna, att uppmärksamma andra på deras brister och begränsningar men de framför samtidigt att detta är svårare och särskilt när kritiken går från sakfrågor till frågor av mer personlig karaktär. Konstruktiv kritik är således svårt och Hoyrup och Elkjaer (2006) påpekar att tillämpning av kritisk reflektion är problematiskt eftersom ett ifrågasättande och kritiskt förhållningssätt kan uppfattas som besvärligt och inte alltid så viktigt eller nödvändigt i arbetssammanhang. Hur den kritiska reflektionen fungerar i respondenternas fall förser inte resultatet med något större underlag att uttala sig om. Däremot framgår det att den har en stor betydelse vilket enligt min tolkning har sin främsta grund i respondenternas arbetsvillkor som i mångt och mycket förutsätter en hög grad av samspel, diskussioner och samarbete.

5.2.4 Formell kontra informell reflektion

För att gå vidare med social reflektion kommer detta avslutande analysavsnitt att behandla betydelsen av reflektion i formella och informella sammanhang. Respondenterna uppvisar en samstämmig uppfattning om att reflektion på informell nivå har större betydelse än den reflektion som uppkommer i formella sammanhang. Deras inställning är att det informella utbytet bidrar till ett smidigare och effektivare arbetsutförande samt att det skapar ett öppnare och mer lättsamt samtalsklimat där man kan vara sig själv och tänka och prata mer fritt vilket anses gynna både lärande i arbetet och den personliga utvecklingen.

Denna betydelse som respondenterna fäster vid informell reflektion tycks även här ha sitt ursprung i både arbetets villkor och nivåerna på vilka de framförallt handlar. Arbetet medger ett stort mått av självständighet där det i hög grad ligger på respondenternas egna ansvar att styra och organisera sin arbetssituation. Dessutom, och som tidigare nämnts, tycks respondenterna främst befinna sig på de övre utvecklingsinriktade handlingsnivåerna som enligt Ellström (1996b) bland annat innebär gränsöverskridande och ett utnyttjande av den autonomi och frihet som finns i arbetssituationen. Därav kan man tolka detta som att betydelsen av reflektion i informella sammanhang till stor del är en följd av att den regelmässighet och fastställdhet som är utmärkande för de formella aktiviteterna har mer hindrande än främjande effekter på gränsöverskridande och utövande av frihet och självständighet i arbetet.

Dock verkar de formella aktiviteterna inte vara helt utan betydelse. I resultatet kan man utläsa ett behov hos respondenterna på det mindre företaget av mer planerade och regelbundna möten. Uppfattningen är att enbart informella möten och diskussioner kan medföra negativa konsekvenser för informationshantering och beslutsfattande. Samtidigt har respondenterna på det större företaget en tydlig och planlagd mötesstruktur men uttrycker en viss önskan om mer informella möten där man kan diskutera och fatta beslut på ett effektivare sätt. Utifrån Bouds (2006) resonemang indikerar således detta att både det formella och informella är av betydelse för en välfungerande reflektion. Boud menar att reflektionen kan hämmas om den formaliseras till en planerad aktivitet men behöver inte heller främjas av att det formella elimineras. Det gäller därmed att kasta ljus på både de formella och informella sammanhangen för reflektion vilket innebär, inte minst för respondenterna i den närvarande studien, ökade möjligheter till ett fördjupat lärande och en vidare kompetensutveckling i arbetet.

6 Diskussion och slutsatser

6.1 Metoddiskussion

Syftet med kvalitativ forskning är att generera nya idéer, tankar och förståelse (Hartman, 1998). Hur har då mitt val av metod lyckats uppnå detta? För att börja med urvalssättet som var snöbollsurval kan detta förfarande ha medfört en viss snedfördelning då de respondenter som jag själv kontaktade fick ansvaret att utifrån mina önskemål välja ytterligare respondenter. Detta kan således ha inneburit att de tillfrågade respondenterna var mycket positivt inställda eller att de kände ett visst tvång till att delta.

Det visade sig även att respondenterna skilde sig väsentligt åt beträffande hur många år de arbetat i sitt yrke vilket skulle kunna påverka deras syn på betydelsen av reflektion och hur

den tillämpas. Denna faktor förefaller dock inte ha någon större inverkan i detta fall då jag inte hittat några påfallande skillnader i respondenternas uttalanden.

Att använda intervjuer som datainsamlingsmetod ansågs också som mest användbar för studiens syfte och frågeställningar. Syftet med min studie var att studera individers subjektiva upplevelser av ett fenomen varför till exempel enkät inte hade varit ett passande alternativ. Med en enkät har man fasta frågor och svarsalternativ vilket försämrar möjligheterna att erhålla en djupare och mer mångfacetterad information (Lantz, 1993). Däremot uppdagades det under analysarbetet att observationer som ett komplement till intervjuer hade varit önskvärt. Denna tilläggande insamlingsmetod skulle ha kunnat bidra med en mer nyanserad och rikare bild av hur reflektionen ter sig i det dagliga arbetet samt att andra intervjufrågor, utöver de ställda, eventuellt hade uppstått.

När det då gäller intervjufrågorna framkom det, återigen under analysarbetet, att frågor saknades för att belysa begreppet reflektion-i-handling vilket därmed lämnade en mer osäker grund att tolka utifrån. Emellertid är denna form av reflektion problematisk att tydliggöra i intervjuform då det är en relativt omedveten och fortlöpande aktivitet. Därutöver kunde intervjuguiden ha inrymt fler frågor som behandlade kritisk reflektion eftersom det nuvarande resultatet inte gav så mycket underlag för vare sig tolkning eller slutsatsdragning beträffande denna reflektionsaspekt. Övriga frågor anses däremot vara adekvata för att belysa det innehåll som var tänkt för studiens syfte.

Vidare gav de genomförda intervjuerna ett relativt omfattande datamaterial och det är inte möjligt eller ens önskvärt att redovisa intervjuretatsresultatet i sin fullständighet. Kvale (1997) menar att redovisning av resultat inte bara handlar om en representation av vad man arbetat fram utan det handlar lika mycket om att göra redovisningen tillgänglig och användbar för dess läsare. Därav valde jag ut de delar av materialet som hade mest relevans för studiens syfte och frågeställningar.

För att slutligen diskutera undersökningsresultatets reliabilitet och validitet har det varit en ambition från min sida att ständigt ha frågeställningarna i åtanke under bearbetningens gång och jag har kontrollerat att de begrepp som återfinns i litteraturgenomgången stämmer överens med hur de användes under bearbetningen. Jag har även följt Lantz (1993) rekommendationer att inte dra för hastiga slutsatser utan funderat över förekomsten av andra, alternativa slutsatser och detta anser jag styrker resultatets interna validitet. Vad gäller den externa validiteten, det vill säga, generaliserbarheten av resultatet ter den sig lite annorlunda i kvalitativa studier om man jämför med de kvantitativa där ett slumpmässigt urval och kvantifierade intervjuretatsresultat gör det möjligt att generalisera till den gällande populationen (Kvale, 1997). Kvale framför ett sätt, av flera, att generalisera i kvalitativa studier vilket innebär en bedömning av hur pass väl resultatet kan gälla i en annan situation eller i ett annat sammanhang. I mitt fall visade det sig att arbetets karaktär och innehåll till stor del påverkar utrymmet för och betydelsen av reflektion och som jag ser det torde sannolikheten var stor att så kan vara fallet för andra yrkesgrupper som har liknande arbetsinnehåll och villkor. Detta argument ska dock inte betraktas som givet utan jag överlämnar även till läsaren för vidare bedömning.

6.2 Resultatdiskussion

Arbetslivet utvecklas som en följd av tekniska och arbetsorganisatoriska förändringar där verksamheter alltmer utmärks av en ökad komplexitet, ökad decentralisering och ett utspritt beslutsfattande. Kraven är stora på medarbetarna att vara flexibla, självstyrande och ha kunskap på många områden (Ellström, 1996a). Inte minst är detta gällande i flexibla arbeten och Hansson (2004) lyfter fram den press som tillgängligheten, presterandet och det ständiga lärandet i arbetet kan förorsaka. Enligt min mening och som också resultatet i min studie visar fyller reflektion i detta sammanhang en central funktion. Med tanke på den intensitet och alla de attraktiva utmaningar som det flexibla arbetet medför och erbjuder kan reflektion utgöra ett effektivt medel för ett fördjupat lärande och utveckling av kompetens. Lärandet påverkas och förändras av de erfarenheter vi möter i arbetet men för att vi ska förstå dessa erfarenheter och lära oss av dem behöver vi begrunda, tänka efter och diskutera med andra. Med ett tillräckligt utrymme för egen reflektion och kommunikation med andra ökar därmed möjligheterna till att bearbeta och integrera information vilket kan ha positiva effekter på lärande och kunskapsutveckling.

Hur förekommande reflektion är förefaller vara avhängigt vilken typ av flexibelt arbete det handlar om. Det finns en mångfald av flexibla arbeten, vissa där arbetsvillkoren inte är så beroende av erfarenhetsutbyte, och vissa där kraven är stora på socialt utbyte och samspel. Hur reflektionen ter sig och hur betydande den är blir således en fråga om vad det är för typ av arbete och hur flexibelt det är samt hur individen förhåller sig till och uppfattar sitt arbete. Ser man exempelvis till Hanssons (2004) studie där deltagarna arbetade dels på distans och dels helt utanför ett organisatoriskt sammanhang var utrymmet för social reflektion mycket begränsat och behovet var stort av fler informella kontakter och mer socialt samspel. I den föreliggande studien däremot visade sig utrymmet för social reflektion vara tillräckligt vilket hade sin främsta grund i att respondenterna arbetade den mesta av tiden på sin arbetsplats.

Däremot framgår det i resultatet och även i övriga studier som har presenterats att tiden för individuell reflektion var otillräcklig. Detta är enligt Cressey, Boud och Docherty (2006) ett fenomen som inte bara gäller i arbetslivet utan är utmärkande för de flesta aspekter av det nutida samhället. Människor känner i allt högre grad att de inte hinner tänka eller reflektera. Vad de emellertid påpekar är att samtidigt som det finns färre tillfällen för individuell reflektion finns det andra typer av reflektion som placerar behovet av socialt samspel och att lära tillsammans i centrum. I den närvarande studiens resultat framgår det att den sociala reflektionen var mest förekommande och de övriga studierna som redovisats visar som sagt också på ett behov av mer socialt utbyte och informella kontakter. Kan detta vara ett tecken på att den sociala reflektionen har en stor betydelse oavsett det flexibla arbetets grad och art och kan det även vara ett uttryck för att den individuella reflektionen inte längre har den bärkraft som den en gång hade? Med avseende på de tilltagande förändringar som sker i arbetslivet där traditionellt föreskrivna regler och anvisningar för arbetsutförandet alltmer övergår i avreglering, självstyrning och decentraliserade beslutsprocesser synes sannolikheten vara stor att individuell reflektion har fått en minskad betydelse. Boud, Cressey och Docherty (2006) hävdar även att reflektion är långt ifrån en isolerad aktivitet som endast är till gagn för den enskilde individen. De ser den istället som ett effektivt medel för att skapa en förbättrad produktion och för att göra arbetslivet mer tillfredsställande i form av bland annat ökat engagemang och kreativitet.

Denna syn på betydelsen och fruktbarheten av social reflektion är något som jag själv kommit att dela alltmer under arbetet med denna studie. Även om ett yrke inrymmer ett stort mått av

självständigt och autonomt handlande så befinner sig inte den yrkesverksamma individen i ett isolerat vakuum utan verkar alltid i en social kontext. Dessutom bidrar både arbetslivets och samhällets ständiga förändringar till att vi i allt högre grad omges av komplexitet och tvekyldighet som vi varken kan hantera eller reducera effektivt på egen hand. Vi behöver prata med andra, lyssna på deras uppfattningar och sätta oss in i deras perspektiv för att omvärdera och förändra våra egna, ibland felaktiga, tolkningar och antaganden som många gånger styr vårt handlande. Därmed inte sagt att vi måste dela allas perspektiv men det behövs en gemensam grund att agera utifrån och, som Cressey et al. (2006) för fram, i den sociala reflektionen reflekterar vi individuellt ändå.

Med en ökad betydelse av social reflektion får även den kritiska reflektionen en större roll och resultatet i den föreliggande studien visade att ett kritiskt förhållningssätt är av vikt, inte minst för ett välfungerande samarbete och lärande samspel. För att koppla till Cressey (2006) menar han att både social och kritisk reflektion blir alltmer betydande eftersom vi i större utsträckning handlar i komplexa och föränderliga situationer där vi måste ta hänsyn till många olika intressen, inte bara våra egna. Emellertid väcker ifrågasättande motstånd då hållna uppfattningar och värderingar ofta förser med mening och trygghet i våra liv men för utveckling och förnyelse krävs att dessa rådande värderingar och uppfattningar låter sig omvärderas. En stor utmaning måste därmed vara att hitta vägar för att integrera den kritiska reflektionen som en legitim del av arbetet.

Emellertid är det inte tillräckligt med en uppnådd insikt om reflektionens betydelse för lärande och kunskapsutveckling. Det gäller även att bringa fram utrymmen för och tillfällen till reflektion. Boud (2006) menar att det inte bara handlar om att strukturera nya typer av aktiviteter på arbetsplatsen för att skapa utrymme för reflektion. Det är också nödvändigt att undersöka på vilka sätt som lärande sker i arbetet och hur arbetsvillkoren hindrar eller främjar möjligheterna till reflektion. Arbetets natur och de sätt som de uppfattas av dem som arbetar i det påverkar tillfällena till och synen på reflektion. I den föreliggande studiens resultat visade det sig att arbetets villkor och innehåll medgav goda möjligheter till lärande och reflektion med andra och det visade sig tydligt att respondenterna tog vara på de tillfällen som fanns. Kan detta bero på att reflektionen i detta fall inte var en schemalagd och förväntad aktivitet? Boud (2006) menar här att lärandeaktiviteter kan fungera mest fördelaktigt när de inte är formellt utformade och namngivna som sådana. Därmed torde det för lärande och kompetensutveckling vara mer gynnsamt att öka medvetenheten om de tillfällen till reflektion som uppkommer i spänningsfältet mellan de formella och informella arbetssammanhangen.

Reflektionen kan också underlättas genom att, som Boud framför, skriva in den i agendan eftersom vi då blir påmind om att det finns viktiga saker även bortom det vi direkt har för handen och detta anser jag har lika stor relevans i arbetslivet, flexibelt eller inte, som i vårt hektiska och ombytliga vardagsliv.

6.3 Slutsatser

Den första slutsatsen som kan dras utifrån denna studies resultat är att det flexibla arbetets innehåll och villkor påverkar vilket utrymme som finns för reflektion vad gäller socialt, tidsmässigt och rumsligt. Kortfattat innebär detta att med en hög arbetsbelastning och intensitet finns det mindre tid och färre tillfällen för individuell reflektion medan det finns mer tid för social reflektion med en, av arbetet utformad, rumslig reglering av handlandet.

Den andra slutsatsen är att den sociala reflektionen visar sig vara mer betydelsefull än individuell reflektion vilket, återigen, har sin grund i det flexibla arbetets art och grad. Fodrar arbetet socialt samspel och samarbete får den sociala reflektionen en ökad betydelse och förekomst. Reflektion på social nivå aktualiserar även den kritiska reflektionens betydelse då den bidrar till en ökad förmåga att kollektivt ifrågasätta givna antaganden och uppfattningar och sammantaget medför dessa reflektionsformer gynnsamma effekter på lärande och kompetensutveckling i arbetet.

Den tredje och slutliga slutsatsen är att reflektion som sker både i formella och informella sammanhang har en betydelse men det finns en större betoning på den informella reflektionen vilket även här kan förstås mot bakgrund av arbetets karaktär samt de nivåer som arbetet förutsätter för individens handlande. Inrymmer arbetet en hög grad av självstyrning och frihet där individens handlande främst befinner sig på de övre utvecklingsinriktade handlingsnivåerna blir de informella sammanhangen för samspel och reflektion mer förekommande och mer betydande både för arbetsutförandet och för lärandet och utvecklingen av kompetens.

6.4 Nya forskningsfrågor

Hur lärandet påverkas av att arbeta i ett flexibelt arbete är som tidigare nämnts ett eftersatt forskningsområde. Reflektion som en del av lärandet i flexibelt arbete är så vitt jag vet än mer utforskat vilket gör att fortsatt forskning om reflektion kan bedrivas utifrån en mångfald av forskningsfrågor. Med utgångspunkt i den närvarande studiens resultat är det dock framförallt tre forskningsfrågor som anses mest relevanta och som med fördel kan undersökas i olika yrken, inte endast de flexibla. Den första handlar om på vilka sätt man kan öka medvetenheten om reflektionstillfällen i arbetet medan den andra frågan avser hur individens förhållningssätt gentemot sitt arbete påverkar tillämpningen av reflektion. Därutöver och som tredje fråga vore det av stort intresse att på ett utförligare sätt än i denna studie undersöka uppfattningen och tillämpningen av kritisk reflektion då den tillsammans med social reflektion tycks utgöra en nyckelroll för utveckling och arbetsförnyelse.

Referenslista

- Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G., Lundberg, U., & Skärstrand, E. et al. (1998). *Gränslöst arbete eller arbetets nya gränser*. Arbete och hälsa 1998:21. Solna: Arbetslivsinstitutet.
- Allvin, M. (2001). *Distansarbete. Ett instrument för frihet eller kontroll?* Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Argyris, C. (1999). *On organizational learning*. Malden, Massachusetts: Blackwell Publishers.
- Argyris, C., & Schön, D. (1996). *Organizational learning II. Theory, Method and Practice*. Reading Massachusetts: Addison-Wesley.
- Aronsson, G., & Sjögren, A. (1994). *Samhällsomvandling och arbetsliv*. Solna: Arbetsmiljöinstitutet.
- Atkinson, J. (1985). The changing corporation. In D. Clutterbuck (Eds.), *New Patterns of Work* (pp. 13-34). Aldershot: Gower Publishing Company Limited.
- Boud, D. (2006). Creating the space for reflection at work. In D. Boud, P. Cressey, & P. Docherty (Eds.), *Productive Reflection at Work* (pp. 158-169). New

- York: Routledge.
- Boud, D., Cressey, P., & Docherty, P. (2006). Setting the scene for productive reflection. In D. Boud, P. Cressey, & P. Docherty (Eds.), *Productive Reflection at Work* (pp. 3-10). New York: Routledge.
- Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga forskningsmetoder*. Stockholm: Liber.
- Cressey, P. (2006). Collective reflection and learning: from formal to reflective participation. In D. Boud, P. Cressey, & P. Docherty (Eds.), *Productive Reflection at Work* (pp. 54-65). New York: Routledge.
- Cressey, P., Boud, D., & Docherty, P. (2006). The emergence of productive reflection. In D. Boud, P. Cressey, & P. Docherty (Eds.), *Productive Reflection at Work* (pp. 11-26). New York: Routledge.
- Döös, M. (2001). Med arbetsuppgiften som glasögon – i relationen mellan individers uppgiftsförståelse och organisationers förändringsprocesser. I D. Tedenljung (Red.), *Pedagogik med arbetslivsinriktning* (s. 127-168). Lund: Studentlitteratur.
- Ellström, P-E. (1992). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet. Problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. Stockholm: Publica, Allmänna förlaget.
- Ellström, P-E. (1996a). *Arbete och lärande: förutsättningar och hinder för lärande i dagligt arbete*. Solna: Arbetslivsinstitutet.
- Ellström, P-E. (1996b). Rutin och reflektion. I P-E. Ellström, B. Gustavsson, & S. Larsson (Red.), *Livslångt lärande* (s. 142-179). Lund: Studentlitteratur.
- Ellström, P-E. (2006). The meaning and role of reflection in informal learning at work. In D. Boud, P. Cressey, & P. Docherty (Eds.), *Productive Reflection at Work* (pp. 43-53). New York: Routledge.
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., & Wängnerud, L. (2003). *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Nordstedts Juridik.
- Forsbäck, L. (1995). *20 sekunder till jobbet: Distansarbete från bostaden: Svenska erfarenheter i ett europeiskt perspektiv*. Farsta: Teldok.
- Forsbäck, L. (1998). *IT är svaret – men vad var egentligen frågan? Några samhällsperspektiv på flexibelt arbete*. Göteborg: IHM.
- Hagström, T. (1990). Handlandets villkor. I G. Aronsson & H. Berglind (Red.), *Handling och handlingsutrymme* (s.141-158). Lund: Studentlitteratur.
- Hagström, T., & Hansson, M. (2003). Kompetens för flexibelt arbete. I L. Wilhelmsson (Red.), *Förnyelse på svenska arbetsplatser – balansakter och utvecklingsdynamik* (s. 153-178). Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Hansson, M. (2004). *Det flexibla arbetets villkor – om självförvaltandets kompetens*. Doktorsavhandling, Stockholms universitet, Pedagogiska institutionen.
- Harrison, B. (1994). *Lean and Mean: The Changing Landscape of Corporate Power in the Age of Flexibility*. New York: Basic Books.
- Hartman, J. (1998). *Vetenskapligt tänkande. Från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Hoyrup, S., & Elkjaer, B. (2006). Reflection: taking it beyond the individual. In D. Boud, P. Cressey, & P. Docherty (Eds.), *Productive Reflection at Work* (pp. 29-42). New York: Routledge.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lantz, A. (1993). *Intervjumetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsen, K. (1996). *Förutsättningar och begränsningar för arbete på distans – erfarenheter från fyra svenska företag*. Linköpings universitet, Ekonomiska informationssystem, Institutionen för Datavetenskap.
- May, T. (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Moberg, A. (1997). *Närhet och distans: studier av kommunikationsmönster i satellitkontor*

- och flexibla kontor*. Doktorsavhandling, Institutionen för Data- och Informationsvetenskap, Linköpings universitet.
- Molander, M. (1993). *Kunskap i handling*. Göteborg: Daidalos.
- Rapp, B., & Björkegren, C. (1998). *Arbete på distans och lärande*. KFB-Rapport 1998:26. Stockholm: KFB.
- Rolf, B. (1993). *Kvalitet och kunskapsprocess i högre utbildning*. Nora: Bokförlaget Nya Doxa.
- Sandberg, J., & Targama, A. (1998). *Ledning och förståelse: ett kompetensperspektiv på organisationer*. Lund: Studentlitteratur.
- Schenkel, A. (2006). Disciplined reflection or communities of practice? In D. Boud, P. Cressey, & P. Docherty (Eds.), *Productive Reflection at Work* (pp. 69-79). New York: Routledge.
- Schön, D. (1995). *The reflective practitioner: how professionals think in action*. Aldershot: Arena.
- Vetenskapsrådet. (2006). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Antagna av HSFR 1990. Hämtad 2006-09-21 från <http://www.vr.se/2.5b24e27d107949d9e3880000.html>

Intervjuguide

Inledning

- Information till respondenten
- Syfte
- Hur intervjun kommer att utföras

Etisk information

- Informationskravet
- Samtyckeskravet
- Konfidentialitetskravet
- Nyttjandekravet

Bakgrundsinformation

Ålder

Utbildning

Tidigare arbetslivserfarenhet

Antal år i det nuvarande arbetet

Huvudfrågor:

Arbetet, arbetsuppgifterna och dess karaktär

1. Hur skulle Du beskriva Ditt arbets karaktär?
2. Vilka arbetsuppgifter har Du?
3. Hur skulle Du beskriva arbetsuppgifternas karaktär?
4. Vilka egenskaper och kompetenser krävs av Dig i Ditt arbete?
5. Hur trivs Du i Ditt arbete? (Vad är det som gör att Du trivs?)
6. Hur ser Din arbetsbelastning ut?

7. Kan det vara svårt för Dig att koppla bort arbetet?
8. Hur viktigt är vidareutbildning för Dig i Ditt arbete?
9. Hur ofta har Du möjlighet till vidareutbildning?

Betydelsen av individuell reflektion

10. Hur går Du tillväga när Du stöter på problem i Ditt arbete? Hur tänker Du? Hur handlar Du?
11. Är det upp till Dig själv att avgöra när en arbetsuppgift är klar?
12. Känner du Dig nöjd med kvaliteten på de arbetsuppgifter Du utför?
13. Hur ser Du på betydelsen för Ditt lärande att stanna upp och tänka igenom vad Du gör i Ditt arbete?
14. Hur ser Du på vikten, för lärandet, att lära känna Dig själv och vad Du själv kan och inte kan?
15. Hur viktigt anser Du det är för lärandet att man ifrågasätter sitt eget tänkande och handlande?

Tidsutrymme och socialt utrymme för reflektion

16. Hur ser Ditt sociala kontaktnät ut i Ditt arbete?
17. Med vilka i Ditt arbete har Du mest sociala kontakter?
18. Var sker det mesta av Ditt sociala utbyte (både formellt och informellt) i Ditt arbete?
19. På vilka sätt sker detta sociala utbyte?
20. Vilken betydelse har socialt utbyte (både formellt och informellt) för att Du ska kunna utföra Ditt arbete på ett tillfredsställande sätt?

21. Ser Du någon skillnad i betydelse mellan formella och informella kontakter för lärandet?
22. Hur ser tidsutrymmet ut i Ditt arbete för att på egen hand tänka igenom och analysera arbetsrelaterade frågor/problem osv?
- Tycker Du att det är tillräckligt?
23. Hur ser tidsutrymmet ut i Ditt arbete för att i grupp eller med andra tänka igenom och diskutera kring arbetsrelaterade frågor/problem osv?
- Tycker Du att det är tillräckligt?
24. När och var kan Du bäst fundera och tänka igenom vad som händer och har hänt i Ditt arbete?

Betydelsen av social reflektion

25. Vilken betydelse anser Du att gemensamma diskussioner (både formella och informella) har för Ditt lärande?
26. Hur viktigt tror Du att det är att man uppmärksammar sina egna brister och begränsningar i diskussioner med andra om problem som ska lösas?
27. Hur viktigt tror Du att det är att uppmärksamma andra på deras brister och begränsningar?
28. Tror Du att många upplever det som svårt att vara ifrågasättande?
29. Hur viktigt tycker Du att det är med feedback eller återkoppling på det arbete Du utför?
30. Hur ofta får Du feedback från andra på arbetsuppgifter Du har utfört?
31. Hur ofta ger Du feedback till andra?
32. Hur nöjd är Du med omfattningen och kvaliteten av den feedback Du får från andra?

Gå igenom det mest centrala och tacka återigen.

Mälardalens högskola
ISB, Västerås

2006-10-09

Hej!

Mitt namn är Christine Queckfeldt Petersson och jag läser för närvarande pedagogik på C-nivå vid Mälardalens högskola i Västerås. Jag är mitt uppe i mitt arbete med min C-uppsats som omfattar en pedagogisk studie med inriktning mot arbetslivet och jag skulle vara väldigt tacksam om Du ville medverka i min studie genom att ställa upp på en intervju. Intervjun kommer att spelas in på band.

Syftet med min studie är att undersöka flexibelt arbete och hur förutsättningarna för lärande och kompetensutveckling ser ut för individer i dessa yrken. Din medverkan är frivillig och Du har även rätt att ångra Dig efter att Du har tackat ja till att delta. Intervjumaterialet kommer att behandlas konfidentiellt.

Du får gärna höra av Dig om Du har några frågor, både inför och efter intervjun på telefon 0159-201 78, alternativt via e-post: 015920178@telia.com

Det går också bra att kontakta min handledare Ingrid Johansson för ytterligare frågor.
Telefon: 016-15 51 32
E-post: ingrid.johansson@mdh.se

Tack på förhand!

Med vänlig hälsning

Christine Queckfeldt Petersson