

Helena Lundberg och Henrietta Huzell

# Lite skit i hörnen – om hotellstäderskors individuella motstånd

**Arbetsrelaterat motstånd bland anställda är ett fenomen som existerar i princip i alla arbetsorganisationer. Trots det finns det få skandinaviska fältstudier som beskriver fenomenet. Med utgångspunkt i deltagande observation visar föreliggande artikel att de till synes lojala städerskorna utarbetat en rad motståndsaktiviteter, som i sin tur bemöts med ständiga kontrollförsök från ledningens sida. De anställdas motståndsaktiviteter är att karaktärisera som dolda och individuella, vilket förklaras av frånvaron av grundläggande förutsättningar för organiserade och kollektiva motståndshandlingar.**

Motstånd i betydelsen att anställda inte gör som chefer och ledning vill (Sprouse 1992 s 3) är ingen nyhet och det är inte heller ett särskilt kontroversiellt påstående att det förekommer.<sup>1</sup> Ända sedan Taylors tid (1998 [1911]) har det funnits beskrivningar av hur anställda inte följer ledningens direktiv (för en översikt se Huzell 2005 kap 2). Forskare menar dock att det i dagens arbetslivsforskning finns en felaktig föreställning om att anställda inte längre gör motstånd utan agerar i enlighet med ledningens direktiv (Ackroyd & Thompson 1999). En förklaring till denna föreställning är att dagens arbetsplatsstudier allt mer uppmärksammat och intresserat sig för chefer och chefers analyser av de anställdas situation istället för att studera de underordnades arbetsvardag och villkor. De studier som har fokuserat anställdas villkor och arbetsituation (till exempel Taylor & Bain 2003,

Helena Lundberg, doktorand,  
Avdelningen för arbetsvetenskap,  
Karlstads universitet  
helena.lundberg@kau.se  
Henrietta Huzell, lektor,  
Avdelningen för arbetsvetenskap,  
Karlstads universitet  
henrietta.huzell@kau.se

<sup>1</sup> På senare tid har en diskussion förts om motstånd och andra motståndsrelaterade begrepp som till exempel organisatorisk olydnad (se Karlsson 2008 s 131-139). I föreliggande studie är motstånd ett samlingsbegrepp för allt som anställda gör som ledningen inte vill att de ska göra.

Mulholland 2004, Huzell 2005, Richards & Marks 2007, Paulsen 2010) ger en annan bild. Där framkommer att anställda till exempel stjäla, saboterar, latar sig, distanserar sig, är olovligt frånvarande, maskar, fuskar, samt riktar cyniska och ironiska skämt mot överordnade. En ytterligare förklaring till dessa till synes motstridiga syner på huruvida anställda gör motstånd eller inte står att finna i de olika perspektiven på anställdas motstånd. Den huvudsakliga skiljelinjen går mellan om anställdas motstånd ska förstås och förklaras i termer av psykologiskt och socialt avvikande beteende (Boye & Jones 1997, Sagie et al 2003) eller som reaktioner på dåliga arbetsvillkor, underordning och bristande inflytande (Edwards PK 1986). Denna studie tar avstamp i det senare perspektivet. Vår teoretiska utgångspunkt är att anställdas motstånd har sin grund i att anställdas behov av autonomi och värdighet ofta står i konflikt med ledningens krav på effektivitet och ekonomisk vinst (Edwards R 1979). Eftersom ledningens krav och anställdas behov sällan överensstämmer leder det till att anställda gör motstånd (Hodson 1991, Ackroyd & Thompson 1999, Karlsson 2008).

Anställdas motstånd kan ta sig en rad olika öppna eller dolda uttryck av individuell eller kollektiv karaktär och hur det formeras är villkorat av sociala, ekonomiska och politiska omständigheter (Edwards PK et al 1995). I föreliggande studie tar vi fasta på de sociala omständigheterna bland städerskor på ett städföretag som givits det fiktiva namnet Städmaja. Enligt företagets egen beskrivning<sup>2</sup> präglas arbetsmiljön av en hög grad av tillit och förtroende. Man uppger att alla i personalstyrkan är nöjda och glada och förmedlar denna positiva attityd till kunderna. Bakom den av ledningen förmedlade fasaden framträder dock en annan bild av städerskornas villkor och upplevelser av företaget. Den empiriska berättelsen i studien vittnar om en arbetsmiljö präglad av bristande tillit, ett utbrett missnöje och ett mycket kravfyllt arbete. Till synes finns goda förutsättningar för bildandet av ett arbetarkollektiv, genom vilket städerskorna skulle erbjudas skydd mot ledningens krav och möjligheter till kollektiva motståndshandlingar (Lysgaard 1976 [1961]). Städerskorna befinner sig ju på samma underordnade nivå, de har likadana arbetsuppgifter och de omfattas av höga krav från ett teknisk/ekonomiskt system. Frånvaron av ett arbetarkollektiv är dock påtaglig, vilket en närmare granskning av de sociala omständigheter som städerskorna befinner sig i visar. I studien redogörs för dessa sociala omständigheter och härvidlag utgör Lysgaards villkor för arbetarkollektivet – likhet, närhet och gemensam problemsyn – en viktig förståelseram. Vi ställer oss frågan vad som sker då dessa förutsättningar är svaga eller obefintliga. Vårt syfte är att beskriva hur anställdas motstånd formeras då de sociala omständigheterna istället karaktäriseras av språkliga och sociala olikheter, ensamarbete samt skilda förhållningssätt till arbetet.

---

<sup>2</sup> Uppgifterna är hämtade från företagets hemsida, men av etiska skäl anges inte hemsidans adress.

## Förutsättningar för kollektivt motstånd

Vad som förenar flera av de tidiga etnografiska arbetsplatsstudierna är de empiriska beskrivningarna av relationen mellan motstånd och social sammanhållning bland arbetarna (se till exempel Taylor 1998, Roethlisberger & Dickson 1964, Roy 1952, Lupton 1963, Ditton 1977). Lysgaard (1976) kan sägas vara den som tidigt formulerade en teori kring relationen. Teorin om arbetarkollektivet visar hur underordnade bildar en försvarsorganisation mellan å ena sidan mänskliga behov och å andra sidan ledningens krav, också uttryckt som krav från det teknisk/ekonomiska systemet. Det teknisk/ekonomiska systemet är omätligt när det gäller krav på individen, till exempel i fråga om kompetens, styrka, snabbhet och pålitlighet. Människan är dock begränsad i förhållande till dessa krav och därför finns behov av att skydda sig mot kraven. Den individuella arbetaren är tämligen maktlös i förhållande till det teknisk/ekonomiska systemets krav, men i skydd av kollektivet kan anställda påverka, eller åtminstone hantera, kraven. Anställdas motstånd kan, med Lysgaards terminologi, förklaras genom att kollektivet söker stå emot och/eller begränsa kraven från det teknisk/ekonomiska systemet.

Ett arbetarkollektiv uppstår emellertid inte hur som helst utan endast då vissa villkor är uppfyllda. Villkoren handlar om att de anställda ska befinna sig i varandras närhet, att de upplever likhet med varandra och att de upplever gemensamma problem på jobbet. Närheten ger möjlighet till en interaktionsprocess där anställda kan utbyta erfarenheter av och uppfattningar om de gemensamma problemen. Likheten är grunden för en identifieringsprocess och utgår i mångt och mycket från en i hierarkin underordnad position. Den gemensamma problemsynen innebär att man tolkar kraven från det teknisk/ekonomiska systemet på liknande sätt. Dessa villkor och processer beskriver Lysgaard metaforiskt som ”like barn (identifisering) leker best (interaktion), speciellt när de dessuten er i samme båt (problemfelleskap)” (Lysgaard 1976 s 149). Är samtliga tre villkor uppfyllda är förutsättningarna för ett arbetarkollektiv gynnsamma.

Arbetarkollektivet är i huvudsak en teori om ett defensivt försvarssystem (Kjellberg 2009) och inte primärt en teori om offensiva maktstrategier. Däremot utgör Lysgaards teori en kraftfull förklaring till anställdas motstånd genom att påvisa hur kollektivet formar en identitet som står i direkt opposition till ledningen. Lysgaard (1976 s 83 f) själv menar att arbetarkollektivet också erbjuder de anställda makt i situationer där de annars är maktlösa. Han poängterar samtidigt att sådan maktutövning inte alls behöver handla om traditionella kollektiva motståndshandlingar som strejker, utan istället handlingar av mer informell karaktär som till exempel kollektiva normer om att begränsa arbetsinsatsen.

Vad händer då med möjligheterna till kollektivt motstånd om de tre villkoren – likhet, närhet och gemensam problemtolkning – inte föreligger? Sannolikt

ovetande om Lysgaards studie konstaterade Nichols och Armstrong (1976) att en konsekvens av bristen på social sammanhållning blir att motståndet tar andra uttryck än till exempel strejker eller kollektiva maskningsstrategier. Istället tillgriper anställda ”aktiviteter (och avsiktliga inaktiviteter) av individuell och dold karaktär” (Nichols & Armstrong 1976 s 211-12, vår översättning).

I ljuset av ett ökat bruk av managementidéer som underminerar Lysgaards tre villkor (Skorstad 2003) torde det vara rimligt att anta att våra arbetsplatser alltmer kännetecknas av dessa individuella och dolda aktiviteter. Men med undantag av Paulsens (2010) studie om tomt arbete, som belyser de avsiktliga inaktiviteterna, är skandinavisk forskning om sådana aktiviteter ovanlig. Det är just vad återstoden av denna artikel avser bidra med.

## Metod

Tillvägagångssättet för denna kvalitativa studie har varit deltagande observation som kompletterats med en intervju i april 2009 med en före detta anställd på företaget. Den sommar då försteförfattaren (”jag” i berättelsen) arbetade med hotellstädning för Städmaja, fördes av eget intresse detaljerade dagboksanteckningar och det är dessa som ligger till grund för studien. Under denna tid fanns ingen intention att genomföra en vetenskaplig studie utan idén kom först i efterhand. Dagboken består av texter om arbetsrelaterade iakttagelser, funderingar, känslor samt beskrivningar av städerskornas och chefernas beteenden, roller och interaktion. De personer som ingått i observationen är en chef och cirka 15 hotellstäderskor.

Resultaten från observationen och den efterföljande intervjun är redovisade i form av en narration. Den inspelade intervjun är således inkluderad i berättelsen och analyserad på samma sätt som observationerna. Intervjupersonen var en av städerskorna på hotellet under tiden för observationen och syftet med intervjun var att komplettera och fördjupa områden där dagboksanteckningarna var något summariska. Analysarbetet bestod av ett noggrant genomläsande och sökande efter meningsbärande enheter (koder) med utgångspunkt i två övergripande frågor: hur ser arbetsvillkoren ut och hur hanteras dessa? Därefter samlades och utvecklades dessa meningsbärande enheter till kortare tematiska texter. Slutligen förfinades dessa tematiska texter och fogades samman till en mer enhetlig narration. Den narrativa framställningen innebär att empirin är formulerad i vad Van Maanen (1988) benämner en ”berättelse från fältet”. Berättelsen präglas av ett vardagligt språk, då avsikten är att behålla den autenticitet som riskerar gå förlorad i en traditionellt presenterad kvalitativ studie.

Som tidigare nämnts saknades en forskaravsikt då dagboken skrevs. En händelse eller ett fenomen som upplevts av forskaren, men som analyserats i efterhand, ska betecknas som deltagande observation (Ringdal 2001 s 232). Tillvägagångssättet har också inom etnografin benämnts reflexiv etnografi där

självbiografiska erfarenheter utgör den empiriska grunden (Davies 1999). Den här typen av deltagande observation är därför betydligt mer accepterad än dold observation med outtalade avsikter. Det finns fördelar med att de nedtecknade dagboksanteckningarna från början inte gjordes i forskningssyfte, till exempel att observatören inte sökte efter motståndsaktiviteter utan endast nedtecknade vardagliga händelser och upplevelser efter arbetsdagens slut. En annan fördel är att personerna som observerades agerade okonstlat och spontant (Hayes 2000 s 25). En viktig fråga som emellertid måste ställas är huruvida studien ska betecknas som dold deltagande observation och vilka etiska överväganden som då har gjorts. Det korta svaret på frågan är att studien inte är att klassa som dold deltagande observation eftersom forskaravsikten saknades under observationerna. Vad som kvarstår som problematiskt är att vi inte i efterhand sökt informerat samtycke. Det hade dock inte varit praktiskt genomförbart då personalomsättningen för både städpersonal och chefer är hög och enkla personuppgifter såsom efternamn på de personer som ingår i studien är okända.

Ett annat dilemma med att söka informerat samtycke rör ämnets känsliga karaktär, vilket tidigare forskning om motstånd uppmärksammat som ett i raden av metodmässiga svårigheter. Känsliga ämnen (Lee 1993), som till exempel anställdas motstånd, är överlag ytterst svårfångat med intervjuer och enkäter då sannolikheten att anställda ska medge oppositionella handlingar är mycket liten (Vardi & Weitz 2004 s 232). Av det skälet är deltagande observation klart mest lämpad (Tope et al 2005). Samma argument anför Calvey (2000) som dock går ett steg längre och menar att varken intervjuer eller *öppen* deltagande observation hade varit möjliga tillvägagångssätt i hans studier av dörrvakters såväl omoraliska som olagliga handlingar på arbetstid. Efter noggranna etiska överväganden valde Calvey att ta anställning och genomföra dolda deltagande observationer. De mest avgörande skälen till detta var att forskarrollen skulle skapa ett oöverkomligt avstånd mellan de studerade och honom själv, samt att ämnets känsliga karaktär inte lämpar sig för informerat samtycke. Av liknande skäl och inte minst för att forskares tillträde till många arbetsplatser är mycket begränsad efterlyser bland andra Ackroyd och Thompson (1999) och Richards (2008) innovativa och djärva metoder för att studera anställdas motstånd, där dold observation kan vara en metod. Risken är annars att studier av anställda i utsatta miljöer förskjuts helt från vetenskapen till journalistiken på grund av forskningsetiska begränsningar. Bakom senare tids uppmärksammade litteratur om arbetsvillkor för anställda inom lågstatusyrken står just journalister (se till exempel Abrams 2002, Ehrenreich 2002, Toynbee 2003). Vi menar att också arbetsvetenskaplig forskning måste bidra till fältet i högre utsträckning och därmed hörsamma ovan nämnda efterlysning av metodalternativ. Vår tillämpning av metoden reflexiv etnografi har likheter med flera av de klassiska arbetsplatsstudierna av bland andra

Roy (1952) och Ditton (1977). Roy (1952) beskriver sin metod på följande vis:

I tio månader skrev jag dagligen ner mina känslor, tankar, erfarenheter och observationer. I slutet av arbetsdagen skrev jag ner data utifrån minnet och ibland förde jag noteringar i smyg under arbetsdagen... Jag avslöjade inte mitt forskarintresse för varken ledningen eller arbetarna. Jag var hela tiden ”en av grabbarna på golvet” (s 427, vår översättning).

Vad gäller övriga etiska aspekter har hotellets namn uteslutits helt och fiktiva namn har tilldelats företaget och deltagarna. Informanten kallas Kim och hon informerades om studiens syfte och samtyckte till medverkan. Vi har också valt att inte uppge tidpunkten för observationerna för att ytterligare försäkra de observerade anonymitet.

### **Sommaren med Städmaja**

Min första arbetsdag står jag, aningen spänd, och väntar på chefen Mirka vid hotellreceptionen. Klockan är nio på morgonen, den tid då städerskorna alltid träffas inne på chefskontor. Mirka är en blond reslig kvinna i fyrtioårsåldern med glasögon. Jag följer med in på hennes kontor som är fullt med städerskor i de ungefärliga åldrarna 20 till 60 år. Alla är klädda i svarta byxor och vinröd skjorta och i de fall då håret är långt är det uppsatt i knut eller hästsvans. Det verkar råda en allmänt tryckt stämning i rummet och mina nya arbetskamrater ser tämligen bistra ut. Jag känner mig aningen bortkommen och utstirrad där jag står i ett hörn av rummet och anstränger mig för att ge ett avslappnat och bra första intryck. Hotellet är ett fyrstjärnigt hotell med åtta våningar med hotellrum i långa korridorer, men vårt personalområde ligger på garagenivå med ljudliga och rörliga plåtplattor som golv och kluckande rör som tak. Personalytan är mycket trång, saknar fönster och består bland annat av ett lager toalettpapper.

### ***Städerskorna och relationerna dem emellan***

Det är bara fyra av städerskorna som jag kan prata svenska med: Kim – som är den städerska jag får mest kontakt med under denna sommar – samt Nina, Hannele och Sofja. Jag får även en del kontakt med isländska Sigrún, men efter bara ett par veckor tar hennes vantrivsel i arbetet över och hon försvinner utan ett ljud. Mirka får själv förstå att hon har sagt upp sig. Mestadels utgörs städstyrkan av finskor, ryskor och estniskor och jag får intrycket av att de flesta, åtminstone de äldre, har jobbat där ett flertal år. Eftersom vi talar så många olika språk används ett spontant teckenspråk som gör att vi ofta missförstår varandra. En av ryskorna heter Katinka och är i sextioårsåldern. Hon ryter så det ekar genom korridorerna och ger mig ett allmänt argt intryck. Vid upprepade tillfällen skriker

hon på ryska till mig och pekar ilsket på klockan, vilket jag tolkar som att hon tycker att jag bör skynda på och därför ignorerar jag henne. Efter ett tag inser jag dock att hon inte alls försöker ge mig uppmaningar, utan endast frågar mig vad klockan är. Inte heller är hon arg, utan använder bara sin vanliga samtalston. Jag börjar tycka om Katinka mer och mer och tycker att hon är rolig. Bortsett från Katinkas vrål arbetar de flesta städerskorna under fullständig tystnad och de flesta hälsar knappt på varandra. En annan städerska som är tongivande är 25-åriga ryska Tatjana som är mest effektiv av oss alla. Hon tycks vara något av en chefsassistent som inte bara far in som ett yrväder och visar oss andra hur man städar på ett föredömligt sätt, hon agerar även kontrollant på Mirkas uppmaning. För att få detta "privilegium" verkar hon emellertid vara tvungen att jobba konstant och vara ständigt tillgänglig för Städmaja, om så mitt i natten. Enligt rykten blir hon utnyttjad då ledningen vet om att hon skulle bli utvisad från landet om det inte vore för jobbet.

### ***Stress och kulturgränser***

Arbetsuppgifterna består av att städa hotellrum och ibland även gemensamma ytor som korridor och hiss. Arbetet är mycket ensamt då varje städerska får ett eget schema för dagen där det står vilka rum som ska städas och vid vilken tid arbetet förväntas vara klart. Städerna slutar således på olika tider, helt beroende på hur deras schema för dagen ser ut och hur snabba de är. Jobbet är långtråkigt och enformigt, då vi ofta har fler än 30 rum som ska städas på exakt samma sätt. Tidsbristen är det jag ogillar mest med jobbet; för att följa mallen ska ett hotellrum vara färdigstädat på max arton, helst sexton, minuter och jag klarar det sällan. Klarar man inte av alla rum på max arton minuter vardera har man ingen chans att hinna klart till den förväntade sluttiden. För att ett rum ska vara godkänt krävs det att sängen är bäddad och lakanen och handdukarna bytta; golvet dammsuget och tvättat; glas, skedar, kaffekoppar och fat diskade eller utbytta; att tvålar, schampon, duschmössor, skoputs, tvättpåsar, kakor, thé- och kaffepåsar, toalettpapper och informationsblad är ditlagda; sopor och annat skräp borttaget; badrummet städat vilket inkluderar toalett och duschkabin; bord och andra ytor dammtorkade; speglar putsade; saknade produkter i minibaren an-tecknade och nya produkter ditsatta samt alla möbler prydligt och rakt ställda. Dessutom går mycket tid åt till att söka efter olika tillbehör, då dessa snabbt tar slut i de för våningen gemensamma städvagnarna. Ofta är det vi söker även slut i förrådet, vilket gör att vi får åka till förråd på andra våningar för att leta. Ibland känns det som att jag spenderar lika mycket tid i hissen som tid jag lägger ned på att utföra själva arbetet. Därtill är rummen ofta mycket nedsmutsade och kräver extra tid att få rent. Det känns ovärdigt att städa upp efter andra och bli bemött på ett nedlåtande sätt från många av hotellgästerna. Ett exempel är en affärsman

som inte ens bemödar sig med att flytta sig från datorn, vilket gör att jag måste krypa längs hans ben för att komma åt med dammsugaren.

Över kulturgränserna utvecklas det inte några djupare relationer mellan oss städerskor på grund av våra olika sociala och etniska bakgrunder. Förvisso har vi själva arbetet gemensamt, men då vi förmodligen har en skild syn och inställning till det, gör det att vi inte finner varandra ens på detta område. Jag föredrar att prata med de jämnåriga arbetskamraterna Kim, Nina, Sofja och Hannele, som liksom jag endast arbetar där tillfälligt. Vi delar samma åsikter om arbetet, att det är ett "skitjobb" med dåligt betalt och att ledningen försöker förvandla oss till robotar som utför arbetet mekaniskt. Vi har dessutom kommit på diverse öknamn för flera av de övriga städerskorna, som exempelvis "den elaka esten" eller "den ryska slaven" (Tatjana), som ytterligare ökar distansen mellan städerskorna. Då de äldre och mer permanenta städerskorna inte har samma förutsättningar som oss tillfälligt anställda, måste de på ett helt annat sätt försöka stå ut med de ovärdiga arbetsvillkoren. De är alla lågutbildade och därtill har speciellt de ryska och estniska städerskorna svårt att få andra jobb inom landet eftersom de varken talar det inhemska språket eller engelska.

### ***Kontroll över tid och kvalitet***

Då tidseffektivitet är viktig i Städmajas verksamhet är det just tiden som utgör grunden för den största kontrollen från ledningens sida. Varje städerska får betalt per timme tills hon är klar, vilket skulle kunna ses som ett slags frihet för den anställda. Dock finns det mycket som begränsar denna frihet, bland annat det faktum att Mirka och ibland även andra kontrollanter går ut på små rundor för att se att städningen sker tillräckligt snabbt samt håller hög kvalitet. Arbetet ska inte bara utföras snabbt utan också med kvalitet, och ofta får vi bakläxa då vi enligt Mirka missat någon viktig detalj, som till exempel glömt peta ut ett hörn på kudden. Vid ett tillfälle ställer Kim en skylt, som visar information om hur man ändrar kanal på TV:n, på fel sida om TV:n. Mirkas vrede finner då inga gränser över detta missöde. Dock upplever både jag och Kim att kvaliteten på städningen inte är lika viktig som att arbetet utförs snabbt. I praktiken är det bara det som syns som räknas, vilket förklarar hur Mirka kan bli så arg över TV-skylden när hon samtidigt struntar i att kontrollera minibaren. Hotellgästen vet ändå inte vad som ska finnas i minibaren och kommer därför knappast att klaga. Vetskapen om att Mirka smyger omkring i korridorerna gör att vi snabbar på. I de fall då vi möter Mirka i korridoren skyndar vi alltid på våra steg så att det inte ska se ut som att vi släpar benen efter oss. I de fall då Mirka skickar en annan städerska för att hjälpa mig att bli klar, känner jag mig alltid otillräcklig och sämre än de andra. Jag förstår också att den ditskickade hjälpen är en pik om att jag borde jobba snabbare och även känna mig bevakad. Dessutom vet jag att den



ditskickade städerskan inte alls vill vara där och hjälpa till.

Något som kontrollerar och spär på tidspressen ytterligare är att vår formellt berättigade lunchrast i praktiken inte är accepterad av Städmaja. Trots att det dagligen dras en halvtimmes rast från lönen är det få som tar lunch. När vi nya städerskor blir upplärda av de övriga städerskorna förstår vi snabbt – genom sneda blickar – att det inte är okej att ta rast. Jag försöker intala mig själv att jag har rätt till rast och därmed inte behöver skämmas, men ändå får jag ett styng av dåligt samvete och väljer därför att smyga iväg när ingen kan se mig. Ofta försöker jag, om möjligt, arbeta ännu snabbare innan och efter rast så att jag på så vis inte förlorar allt för mycket tid och därmed ”legitimerar” rasten. Under rasten finner jag det svårt att slappna av då jag tänker på hur mycket tid som går förlorad och att Mirka kan komma för att kontrollera mitt arbete precis när som helst. Hittar jag en lapp om bakläxa när jag kommer tillbaka, känns det som att chefen vill markera sitt missnöje med att jag har varit borta. Snart slutar även jag att ta lunchrast.

### **Individuell bestraffning**

Såväl ekonomin som hälsan tar stryk av att vi stressar. Vi tjänar mindre eftersom timmarna minskar och nästan alla städerskorna beklagar sig också över onda axlar och ryggar. Paradoxalt nog är tidseffektiviteten något vi alla strävar efter konstant och många till och med *springer* för att hinna bli klara i tid. Ledningens verktyg för att upprätthålla denna pliktrogenhet är en slags godtycklig individuell bestraffning. När mitt arbete går utanför tidsramarna blir jag ignorerad när jag vid dagens slut kommer in på Mirkas kontor. Ofta händer det också att jag blir ofrivilligt och i sista minuten uppsatt på extra arbetspass. I de fall jag säger nej tar hon på sig sin mest besvikna min i syfte att ge mig dåligt samvete och visa att jag bryter mot normerna om tillgänglighet. Individuell bestraffning visar sig också vid tillfällen då någon framför klagomål eller visar missnöje eller på annat sätt bryter mot normerna om hur vi förväntas uppföra oss. Det är främst Kim och Sigrún som bryter mot dessa normer, i huvudsak genom sura miner och hånflinande. Jag vet inte om jag ska kalla mig själv feg eller smart, men det verkar i alla fall gynna mig att inte vara alltför öppen med mitt missnöje. Då Mirka inte känner till mitt missnöje och mina åsikter, upplever jag att hon inte är fullt lika sträng mot mig. Vid sommarens slut ber jag Mirka om att få sluta en vecka tidigare än kontraktet säger, och detta visar sig inte vara något problem alls. När Kim ber Mirka om samma sak nekas hon detta och tvingas jobba tiden ut. Vid ett tillfälle blir hon också tillsagd att hon inte får lyssna på musik i sin mp3-spelare medan hon jobbar, trots att både jag och andra öppet gått runt med våra hörlurar utan tillsägelse. Kim blir också bestraffad i form av att Mirka talar illa om henne inför oss andra städerskor och öppet diskuterar med mig huruvida hon bör ge Kim sparken.

### ***Stölder, fuskstädning och andra motståndsaktiviteter***

Klimatet på Städmaja är mycket kallt och slutet och kommunikationen mellan ledningen och städerskorna är i högsta grad bristfällig. På ytan bidrar detta slutna klimat till följsamma och lojala städerskor. Vi arbetar snabbt och effektivt och ställer i princip alltid upp på att jobba extra vid behov. Inte heller hör jag någon uttrycka kritik inför Mirka. Men under den plikttrogna ytan tycks det dock nästan bubbla över av missnöje. Trots det gör vi inget åt situationen tillsammans. Även om det förekommer vissa grupperingar bland städerskorna, med hänsyn till de olika kulturella bakgrunderna, är arbetet ändå så ensamt och pressat att gemensam handling känns omöjlig. Inte heller blir vi kontaktade av facket eller ens informerade om huruvida det existerar något fack. Därför gör var och en individuellt vad hon kan för att slå tillbaka.

Stölder är mycket vanligt bland oss städerskor. Rekvisita försvinner spårlost och tar misstänkt snabbt slut. Vi kan fylla en städvagn med en hel dagsförbrukning av exempelvis tvålar, men efter bara några timmar behöver vi fylla på igen. Ingen diskuterar eller känns vid detta, men alla vi städerskor är väl medvetna om vad som pågår. Förutom hygienartiklar och annat smått som thépåsar, duschmössor, sy- och tandborstkit som tycks försvinna i en väldig takt, förekommer det även stölder av större slag i form av till exempel lakan och handdukar. Ibland händer det att hotellgäster glömmar privata saker i rummen och meningen är att vi städerskor ska lämna in dessa på kontoret. Att föremålen istället behålls av städerskorna tycks dock snarare vara regel än undantag. Även minibarprodukter, inte bara choklad och chips utan även lagret av alkohol, tar slut ovanligt snabbt. Kim stjälar mer än vad jag gör. Vid ett tillfälle visar hon glatt upp sitt lager bestående av två överfulla byråådor med småstölder hemma i sin lägenhet. Där finns bland annat hennes arbetskläder, toalettpapper och ”kuddmeny”-skyltar. Kim menar själv att hon i princip stjälar allt som hon kommer åt, vad det än är, utan att någon lägger märke till det.

Poängen med att stjäla är för oss inte i första hand behovet av själva produkten, utan snarare själva handlingen i sig. Det blir som en vana eller ”kul grej” att varje dag ta med sig något hem och det är roligt att komma undan med det. Stölderna blir något positivt för oss på så sätt att vi får något annat än arbetsuppgifterna att tänka på och jobbet får plötsligt en mening.

Då det givetvis ser misstänkt ut att gå runt med en påse i handen eller proppa fickorna fulla med saker, verkar de flesta städerskorna ha kommit på betydligt mer subtila metoder. En strategi är att smugla ner ett och annat stöldgods i påsar för pantflaskor. De flesta städerskor är mycket måna om att samla ihop kvarlämnade burkar och flaskor i rummen för att gå och panta efter jobbet. Jag antar att deras ekonomi inte är den bästa då de gör sig sådant besvär bara för att få de futtiga slantar det ger. Den starka pantviljan kanske inte bara handlar om

att på ett hederligt sätt tjäna lite extrapengar, utan att den även möjliggör en och annan stöld i och med att stöldgodset smugglas ner i pantpåsen som städerskan sedan oskyldigt kan bära med sig från jobbet vid dagens slut. En annan strategi som förekommer är att lägga stöldgods i en påse avsedd för använda städtrasor som man sedan oskyldigt kan bära runt på. Den vanligaste stöldstrategin för egen del går ut på att jag går till förrådet i spelat syfte att fylla på städvagnen, när jag egentligen lägger ner stöldgods – exempelvis en schampoflaska och en chokladbit – i mina byxfickor. Den relativt långa och luftiga arbetsskjortan döljer fickorna bra, såvida de inte blir för fulla.

Med tidens gång blir jag mer oförsiktig och vågar stjäla mer, antagligen för att jag blir mer och mer van och för att bitterheten över arbetet rättfärdigar fler och fler stölder. Aldrig under hela sommaren har jag eller Kim dåligt samvete eller känner att vi gör något olagligt eller omoraliskt. Vi anser tvärtom att våra stölder är något vi är berättigade till. Eftersom vi får slita och kämpa så mycket under dåliga arbetsvillkor och låg lön tänker vi att de gott kan bjuda oss på lite tvål.

Fusk med städningen är ett måste om man ska hinna städa ett hotellrum på ledningens direktiv som är 16-18 minuter. Då chefen inte tål invändningar väljer vi helt enkelt att lösa tidsproblemet genom att fuskstäda istället. Att slarva med städningen medför dock att man bryter mot ledningens strikta direktiv om noggrannhet och riskerar även att få bakläxa om ledningen kontrollerar städningen. Med tiden lär man sig emellertid små knep hur man kan fuska utan att det märks av varken ledningen eller gästerna. Det viktiga är att städa det som syns då det i praktiken bara är det som räknas. Lite skit i hörnen är det ingen som märker. Själv struntar jag i att tvätta golvet om det ser fläckfritt ut och att dra med dammvippan snabbt över tavlor och bordsytor istället för att putsa med trasan. Vi brukar även blunda för om minibaren inte är komplett, då gästen ändå inte vet vad som ska finnas däri. Ibland har gästerna beställt upp mat på rummen, varpå det står matbrickor med använt porslin och matrester på rummen. Under hela min tid på hotellet vet jag inte om det är mitt ansvar att ta hand om brickan. Jag vill heller inte fråga chefen, då jag misstänker att det *är* mitt ansvar. Istället placerar jag i smyg brickan i förrådet och därefter spelar jag dum och har ”ingen aning” om hur den har hamnat där. Ett betydligt mer snuskigt exempel på fusk är att strunta i att byta lakan inför nästa gäst om sängen fortfarande ser någorlunda fräsch ut och lakanen inte är allt för skrynkliga. Att byta lakan och bädda är det mest tidskrävande momentet och slipper man detta vinner man därför en hel del tid.

I sällsynta fall då jag faktiskt har tid över innan den utsatta sluttiden, exempelvis de dagar då jag lyckats riktigt bra med min fuskstädning, går jag ogärna raka vägen till kontoret när jag är klar. Då tvingas jag antingen gå och hjälpa någon annan eller så får jag gå hem vilket betyder att det inte blir något mer betalt den

dagen. Istället tar jag tillfället i akt att städa riktigt, riktigt långsamt eller stänga in mig på ett hotellrum och bara andas några minuter. Någon gång kombinerar jag vilan med att äta en stulen chokladbit. För mig handlar det om att ta tillbaka tid och kraft som jag anser att jag hela tiden ger bort men aldrig får tillbaka från giriga Städmaja. Även om tiden egentligen inte finns tar man sig tid att prata med en kompis i telefon eller skicka sms. Möjligheterna till att ägna sig åt privata angelägenheter är dock relativt stora då man lätt kan stänga in sig på valfritt hotellrum. Helt ofarligt är det dock inte, risken finns alltid att man blir påkommen då vem som helst kan komma in när som helst.

Eftersom arbetsuppgifterna är stressiga och tunga märker jag att vi städerskor har främst två överlevnadsstrategier. Den ena är vanligast bland oss unga städerskor som enbart sommarjobbar eller extraknacker vid sidan av studier. Vi ägnar oss åt nedräkning av dagarna och tänker hela tiden på att arbetet endast är tillfälligt och något vi gör för att tjäna pengar. Både Kim och Sigrún talar dessutom ofta om att de ska hitta ett nytt jobb och verkar även söka aktivt. Tanken på ett nytt och bättre jobb muntrar upp dem. Dessa tankar gör att vi lättare kan distansera oss från jobbet, vilket gör att vi känner oss mindre känslomässigt engagerade. Humor är en annan överlevnadsstrategi bland oss, och av naturliga skäl något som man inte kan göra på egen hand. Det är framför allt jag och Kim som gör oss löjliga över vårt arbete, chefens beteende och de andra städerskorna som vi kallar ”ryska robotar”. Det känns befriande att skratta och vi får lättare att distansera oss och stå ut på jobbet.

Den andra överlevnadsstrategin är vanligast bland de som arbetar permanent, det vill säga de ryska, estniska och äldre inhemska städerskorna. Det känns som att de har förvandlats till robotar som utför arbetet i det närmaste mekaniskt. De distanserar sig från sitt känsloliv och går helt in i arbetet. Att helt enkelt ”stänga av” sina känslor gör förmodligen att de lättare orkar med arbetet och dessutom slipper hantera alla jobbiga tankar. Skulle de ha full kontakt med sina känslor skulle de antagligen känna sig alldeles för arga, orättvist behandlade, utnyttjade, frustrerade och maktlösa för att ens vara kapabla till att utföra sina arbetsuppgifter. Dessa två överlevnadsstrategier går dock in i varandra och ibland händer det att även någon av oss yngre tillfälligt anställda tar på oss robotrustningen.

### **Avslutande diskussion**

Vad vi har tagit del av är en berättelse om hotellstäderskors vardag och hur de genom dolda och individuella motståndshandlingar söker skapa en känsla av autonomi och frihet i ett annars hårt tids- och kvalitetskontrollerat arbete. Vår avsikt har varit att beskriva hur anställdas motstånd formeras då de sociala omständigheterna karaktäriseras av språkliga och sociala olikheter, ensamarbete samt skilda förhållningssätt till arbetet. Avsaknaden av facklig närvaro och kol-

lektiva protesthandlingar är påtaglig och motståndet tar sig uttryck som mindre och större stölder, fuskstädning, maskning, att spela dum, distansering etcetera.

För att återgå till Lysgaards (1976) tre villkor – likhet, närhet och gemensam problemsyn – som är förutsättningar för att ett arbetarkollektiv ska uppstå, kan vi notera att städerskorna befinner sig i samma hierarkiskt underordnade position, men att detta i sig inte per automatik resulterar i en identifikationsprocess. En underordnad position i sig är således inte tillräckligt för att igenkännande och identifikation ska uppstå. I berättelsen framkommer snarare det motsatta, där olikheten skapas och upprätthålls mellan de städerskor som ser sitt arbete som ett högst tillfälligt arbete och de som ser det som ett varaktigt arbete. Trots den gemensamma underordningen har de tillfälligt anställda privilegiet att definiera sig som olika baserat på en föreställning om att arbetslivet har något helt annat att erbjuda inom en snar framtid. Detta privilegium för den tillfälligt anställda har funktionen att stärka individen, men har ingen motsvarande återverkan på sammanhållningen som helhet.

Förutsättningarna för närhet och interaktion är inte heller gynnsamma dels på grund av rent språkliga skäl, dels för att arbetet är så pass individualiserat att ytterst få tillfällen ges för socialt samspel i själva arbetet. Språksvårigheterna bland städerskorna motverkar gemenskap, bidrar till isolering och leder snarare till ytterligare förstärkning av olikheten mellan de underordnade. Språksvårigheterna skulle kunna överbryggas om arbetet utfördes gemensamt, exempelvis parvis. Det enda tillfället då städerskorna arbetar tillsammans är dock när någon misslyckats med att hålla den utsatta städtiden. Närheten blir på så vis ett slags bestraffning, både för den som tvingas hjälpa till och för den som blir hjälpt.

Slutligen, avsaknaden av gemensam problemsyn är både en orsak till och en följd av att likhetskriteriet och närhetskriteriet inte är uppfyllda. Sådana växelvisa förhållanden råder mellan alla de tre kriterierna och avsikten här är inte att fastställa vilket kriterium som har högst dignitet, utan att belysa vad som sker då dessa förutsättningar sammantaget är svaga eller obefintliga. Slutsatsen är att städerskorna visserligen står utan gemensam motkultur och försvarsorganisation mot det teknisk/ekonomiska systemet, men att informella motståndshandlingar förekommer. Dessa motståndshandlingar kan inte på något sätt beskrivas som nya, exempelvis uppmärksammades maskning redan av de allra tidigaste organisationskonsulterna inom *Scientific Management* och *Human Relations* (Taylor 1998[1911]), Roetlisberger & Dickson 1964). Men då, liksom idag, har forskningen i huvudsak riktat intresset mot den kollektiva dimensionen och den sociala sammanhållningens förutsättningar för motstånd. Det finns flera förklaringar till detta, men den viktigaste för resonemanget här är att i forskningen om anställdas motstånd har individuella motståndshandlingar inte samma höga status som de kollektiva. Ur ett emancipatoriskt perspektiv är det begripligt att forskning om

arbetare som organiserar sig mot eländiga arbetsförhållanden, som sätter kollektiva normer och som uttrycker en tydlig klassidentitet i opposition mot ledningen, ges ett större utrymme än forskning om motstånd utan tydlig riktning. Dolt, individuellt motstånd framstår i jämförelse således som relativt harmlösa aktiviteter utan ideologiska förtecken, med få eller inga munviga (manliga) hjältar och har i förlängningen begränsade möjligheter till förbättringar för de mest underordnade i arbetslivet. Martinez-Lucio och Stewart (1997) menar till exempel att de individuella motståndshandlingar, så som de som beskrivits i föreliggande text, inte i sig behöver leda till ett organiserat, kollektivt motstånd eller ens är att betrakta som "riktigt" motstånd. Det är kritik som kan vara motiverad beroende på utgångspunkt, men som också kan bemötas. Ett svar är att det individuella motståndet *är* ett verkningsfullt motstånd i sig (Ackroyd & Thompson 1999) eller att det individuella motståndet kan verka igångsättande för kollektivt motstånd (Huzell 2005 s 229 f). Då de sociala omständigheterna karaktäriseras av språkliga och sociala olikheter står fackföreningarna inför en stor utmaning. Bakom den till synes gemensamma nivån av underordning finns stora gradskillnader där etnicitet, kön, sexualitet och klass verkar splittrande när det gäller likhetskriteriet i Lysgaards (1976) mening. En facklig strategi på en alltmer globaliserad arbetsmarknad skulle då vara att tona ned likhetsdimensionen och istället betona närhetsdimensionen. Det skulle innebära att fackföreningarna återigen satte ljuset på att bekämpa ensamarbetet.

## Referenser

- Abrams F (2002): *Below the breadline: Living on the minimum wage*. London: Profile Books.
- Ackroyd S & Thompson P (1999): *Organizational misbehaviour*. London: Sage.
- Calvey D (2000): "Getting on the door and staying there. A covert participant observational study of bouncers". I Linkogle S, Lee-Treweek G (red) *Danger in the field: Ethics and risk in social research*. Florence: Routledge.
- Davies C A (1999): *Reflexive ethnography: a guide to researching selves and others*. London: Routledge.
- Ditton J (1977): *Part-time crime: An ethnography of fiddling and pilferage*. London: Macmillan.
- Edwards P K (1986): *Conflict at work. A materialist analysis of workplace relations*. Oxford: Basil Blackwell.
- Edwards P K, Collinson D & Della Rocca G (1995): "Workplace resistance in Western Europe: A preliminary overview and a research agenda". *European Journal of Industrial Relations*, vol 1 nr 3.
- Edwards R (1979): *Contested terrain: The transformation of industry in the 22nd century*. London: Heinemann.
- Ehrenreich B (2002): *Nickel and dimed: Undercover in low-wage USA*. London: Granta.
- Hayes N (2000): *Doing psychological research*. Buckingham: Open University Press.
- Hodson R (1991): "The active worker. Compliance and autonomy at the workplace". *Journal of Contemporary Ethnography*, vol 20, nr 1.
- Hodson R (1995): "Worker resistance: An underdeveloped concept in the sociology of work". *Economic and Industrial Democracy*, vol 16, nr 1.
- Huzell H (2005): *Management och motstånd. Offentlig sektor i omvandling – en fallstudie*. Karlstad: Karlstad University Studies.
- Karlsson J Ch (2006): "Självorganisation: Överlevnadsstrategi, motstånd och organisatorisk olydnad". I Holmer J & Simonson B (red) *Forskning om arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Karlsson J Ch (2008): *Den smidiga mellanchefen*. Malmö: Liber.

- Kjellberg A (2009): "Fackliga organisationer och industrial relations". I Berglund T & Schedin S (red) *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Lee R (1993): *Doing research on sensitive topics*. London: Sage.
- Lupton T (1963): *On the shop floor*. London: Pergamon.
- Lysgaard S (1976 [1961]): *Arbeiderkollektivet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Martinez Lucio M & Stewart P (1997): "The paradox of contemporary labour process theory: The rediscovery of labour and the disappearance of collectivism". *Capital and Class*, vol 21, nr 2, s 49-77.
- Mulholland K (2004): "Workplace resistance in an Irish call centre: slammin', scammin', smokin' an' leavin'". *Work, Employment and Society*, vol 18, nr 4.
- Nichols T & Armstrong P (1976): *Workers divided. A study in shopfloor politics*. Glasgow: Fontana.
- Paulsen R (2010): "Maskning = motstånd? En typologi över tomt arbete". *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, vol 16 nr 1.
- Richards J & Marks A (2007): "Biting the hand that feeds: social identity and resistance in restaurant teams". *International Journal of Business Science and Applied Management*, vol 2, nr 2, s 42-57.
- Richards J (2008): "The many approaches to organisational misbehaviour: A review, map and research agenda". *Employee Relations*, vol 30, nr 6.
- Ringdal K (2001): *Enhet og mangfold – Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Roethlisberger F J & Dickson W J (1964 [1939]): *Management and the worker*. New York: John Wiley and Sons.
- Roy D (1952): "Quota restriction and goldbricking in a machine shop". *American Journal of Sociology*, vol 57, nr 5.
- Roy D (1953): "Work satisfaction and social reward in quota achievement". *American Sociological Review*, vol 18, nr 5.
- Sagie A, Stashevsky S & Koslowsky M (red) (2003): *Misbehaviour and dysfunctional attitudes in organizations*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Skorstad E (2003): "Utviklingstrender i norsk arbeidsliv – mot en teknisk-økonomisk idealtillstand". I Sandberg Å (red) *Ledning för alla? Perspektivbrytningar i arbetsliv och företagsledning*. Stockholm: SNS.
- Sprouse M (1992): *Sabotage in the American workplace*. San Francisco: Pressure Drop Press.
- Taylor F W (1998[1911]): *The principles of scientific management*. Atlanta: Engineering & Management Press.
- Taylor P & Bain P (2003): "'Subterranean worksick blues': Humour as subversion in two call centres". *Organization Studies*, vol 24, nr 9.
- Tope D, Chamberlain L, Crowley M & Hodson R (2005): "The benefits of being there: Evidence from the literature on work". *Journal of Contemporary Ethnography*, vol 34, nr 4.
- Toynbee P (2003): *Hard work: Life in low-pay Britain*. London: Bloomsbury.
- Van Maanen J (1988): *Tales of the field. On writing ethnography*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Vardi Y & Weitz E (2004): *Misbehavior in organizations: Theory, research and management*. Mahwah: Lawrence Erlbaum.

