

Ingemar Torbiörn, Malin Mattson och Johnny Hellgren

## Om acceptans i klara och oklara situationer

**Artikeln behandlar vår benägenhet till acceptans i situationer där vi saknar endera av förståelse och tillit, så kallade oklara situationer. Acceptans eller icke-acceptans antas generellt spegla ett samspel mellan dessa bägge komponenter. Hypotesen att vi tenderar att acceptera mer i oklara än i så kallade klara situationer får stöd liksom hypotesen om samspel som grund för acceptans eller icke-acceptans. En slutsats är att oklara situationer förtjänar särskild uppmärksamhet i arbetsliv och organisationer, särskilt säkerhetsrelaterade sådana.**

Vid den här tiden för 44 år sedan, mitt under den "stora gruvstrejken", skrev förstaförfattaren till den här artikeln C- uppsats tillsammans med Gunnar Aronsson och några andra. Då var andraförfattaren inte född, och tredjeförfattaren gick och pillade loss mjölkttänder. Vi gillar dig Gunnar, *rock on!*

Ingemar Torbiörn, professor emeritus i psykologi, särskilt social- och organisationspsykologi, avdelningen för Arbets- och Organisationspsykologi, Psykologiska institutionen, Stockholms universitet. [itn@psychology.su.se](mailto:itn@psychology.su.se)

Malin Mattson, MA, doktorand, avdelningen för Arbets- och Organisationspsykologi, Psykologiska institutionen, Stockholms universitet. [malin.mattson@psychology.su.se](mailto:malin.mattson@psychology.su.se)

Johnny Hellgren, docent i psykologi, särskilt arbets- och organisationspsykologi, avdelningen för Arbets- och Organisationspsykologi, Psykologiska institutionen, Stockholms universitet. [jhn@psychology.su.se](mailto:jhn@psychology.su.se)

Dagens arbetsliv går mot en utveckling med alltmer komplexa organisationsformer, vilket i vissa fall kan medföra en ökad otydlighet eller oklarhet för de anställda. Denna oklarhet kan ha sin grund i ett antal olika faktorer, såsom en ökad internationalisering med kultur-

Denna artikel möjliggjordes med stöd från Strålsäkerhetsmyndigheten.

möten och distansledarskap, projektorganisationer där en anställd kan ha flera ledare med olika ansvarsområden samt så kallade flexibla arbetsplatser där de anställdas arbetssituation varierar från dag till dag både vad gäller fysisk arbetsplats, ledarskap, kollegor och kunder. Den komplexitet som kännetecknar modernt arbetsliv accentueras dessutom av ett högt tempo och av tidspress. Arbetstillivets ökade komplexitet utgör en viktig aspekt av vår vardag och tillvaro, på ett såväl ekonomiskt som socialt och psykologiskt plan. Den oklarhet vi kan uppleva leder ofta till att vi ställs inför situationer som vi inte förstår eller tror oss kunna hantera. Ändå behöver vi i många sådana situationer ta ställning i form av att acceptera eller inte acceptera sakernas tillstånd. Det kan till exempel handla om en anställd som ställs inför att ta beslut angående att agera på ett visst sätt eller inte, trots att han eller hon saknar kunskap och förståelse för vilka konsekvenser de olika alternativen kan resultera i.

I denna artikel avser vi att introducera och empiriskt pröva en delvis ny tolkningsram där särdrag i sådana situationer som vi kan möta, till exempel i vårt arbete, definieras i termer av om en individ, ett subjekt, antas förstå situationen eller inte och ha tilltro till att den kommer att utfalla väl eller inte ha tilltro. Vad vi ytterst vill pröva är här hur kombinationer av förståelse och tillit kan tänkas påverka om individer accepterar eller icke accepterar vad man möter.

Den modell som ska prövas här fokuserar på situationer och på särdrag i sådana i termer av förståelse och tillit samt på individens acceptans eller icke-acceptans. Många psykologiska och socialpsykologiska teorier och modeller behandlar situationers inverkan på individen samt komponenterna förståelse, tillit och acceptans, men få gör detta explicit och i ett sammanhang. Så fokuserar till exempel så kallad beslutsteori på faktorer som förståelse och vad vi tror oss förstå, samt på kognitivt grundade förväntningar om utfall av situationer och på resulterande beteenden, till exempel acceptans eller icke-acceptans (jämför Kahneman 2013), men mindre explicit på socialpsykologiska influenser (se exempelvis Baron 2008, Gigerenzer & Gaissmaier 2011). Vår modell rymmer socialpsykologiska effekter som möjliga bakomliggande faktorer till acceptans eller icke acceptans, men relaterar acceptansaspekten explicit bara till kombinationer av upplevelsedimensionerna förståelse och tillit. Socialpsykologiska effekter på acceptans skulle till exempel kunna röra gruppsytryck enligt Asch (1958) eller så kallat *group think* i sammansvetsade grupper angelägna om att visa enighet utåt (jämför Janis 1972, Turner & Pratkanis 1998). Teorier som dessa postulerar visserligen särdrag i situationen men inte explicit i termer av förståelse och tillit. Detta gäller även teorier om social identifikation som visserligen fokuserar på individen i sitt sociala sammanhang men bara indirekt rör dimensionen acceptans (jämför Tajfel & Turner 1986). Banduras (1997) begrepp *self-efficacy* rör explicit aspekten tillit, men detta snarare som attribut till individer än till situationer.

Detta gäller även teorier om så kallad *locus of control* (Rotter 1966) och om inlärd hjälplöshet (Seligman 1975).

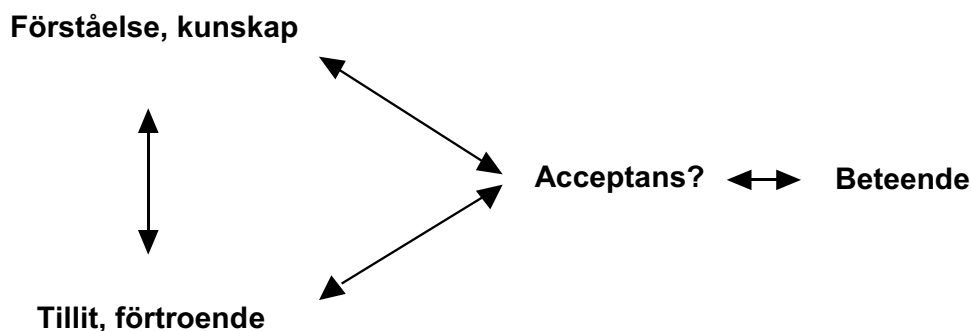
Den infallsvinkel som vår modell representerar kan generellt sett inrymmas i mer övergripande hållna modeller som *theory of planned behavior* (Ajzen 1991) och den så kallade ISR-modellen (Kahn & Byosiere 1992). Dessa teorier beaktar visserligen situationens inflytande på individers tolkningar, attityder och beteenden men preciserar i sin generella form inte betydelsen av särdrag i situationen. En övergripande teori som dock gör detta är den så kallade krav-kontrollmodellen som preciserar arbetsituationer som kombinationer av individens upplevda krav respektive kontroll i arbetet (Karasek & Theorell 1990). Teorin har visat sig väl förklara såväl stressnivåer som hälsoeffekter men har vanligen inte tillämpats på effektvariabler som acceptans vilken utgör beroende variabel i den modell som preciseras nedan.

### **En generell modell avseende acceptans/icke-acceptans**

Vi antar här att individer egentligen vill att alla situationer som de möter ska utfalla till deras belåtenhet. Vi antar också att varje situation behöver hanteras av individen i termer av acceptans eller icke-acceptans. Acceptans handlar där om att inte göra något åt situationen, att inte motsätta sig, att följa vad som föreslås i den och så vidare, medan icke-acceptans handlar om att på något sätt försöka påverka eller förändra situationen. Vi antar också att vi är obenägna att acceptera sådant som vi inte förstår (med undantag för vad som vore rent naivt) samt att vi också är obenägna att acceptera vad vi saknar tilltro till (med undantag för sådant vi tvingas acceptera). Detta gäller dock utöver sådana situationer som vi bedömer som triviala, oavsett om vi har eller saknar endera eller bägge av förståelse och tillit, det vill säga vi bedömer att det är oväsentligt hur vi hanterar dem.

Som fenomen betraktat kan acceptans i sammanhang där vi saknar endera eller bägge av förståelse eller tillit ses som allmänmänskligt, normalt och i de flesta fall som oproblemiskt. Fenomenets relevans eller betydelse blir dock särskilt stor i sammanhang där det kan ställa till problem för individer och för människor i vid bemärkelse. Ett sådant sammanhang avser obekanta situationer, till exempel kulturmöten där vi har svårt att förstå normer i en annan kultur eller att känna tilltro till vad som ter sig obekant och främmande i denna (Torbiörn 2006). Här består problemet i en benägenhet att inte acceptera och att vi därför fungerar sämre i situationen som då inte utfaller till vår belåtenhet. Ett annat sammanhang som skulle kunna vara problematiskt gäller situationer där acceptans är ett felaktigt beslut som kan innebära risker i något avseende, till exempel risk för att det inträffar olyckor i arbetslivet (Barkan m fl 1998, Wagenaar m fl 1990), eller hälsomässigt för individen eller för andra människor som berörs

(Reyna 2008), eller för miljön och samhället i stort (Eisenhardt & Bourgeois 1988, se också Glendon m fl 2006). Här skulle problemet vara att acceptera för mycket. Acceptans skulle här representera ett beteende som oavsiktligt hotar säkerhet i något avseende. Den studie som presenteras i denna artikel avser att i förlängningen kunna ge kunskap om det senare sammanhanget, men rör konkret det generella, allmänmänskliga fenomenet tillämpat på väsentligen vardagliga och inte riskfyllda situationer. Vi menar att det allmänna fenomenet kan beskrivas enligt modellen i *figur 1*.



**Figur 1.** Hypotes om samspel mellan förståelse och tillit som grund för acceptans/icke-acceptans.

I modellen antas att varje situation behöver hanteras i termer av acceptans eller icke-acceptans från individens sida. Acceptans står här för att inte göra något åt situationen, att gå med på vad som föreslås och så vidare. Icke-acceptans innebär att man aktivt försöker göra något åt situationen och motsätter sig vad som föreslås. Huruvida individen accepterar eller inte (och därpå följande handlande) antas bero på ett samspel mellan förståelse (kognitiv aspekt) och tillit eller förtroende för att situationen kommer att utfalla väl. Ibland talas det om att "känna tillit". I vår studie ser vi dock inte tillit som en känsla utan som individens tolkning av en situation såsom den kognitivt ter sig i termer av möjlighet att kunna utfalla väl (något som individen antas önska) om den hanteras på det ena eller andra sättet utifrån vad som gäller eller föreslås i den eller med tanke på eventuella andra personer som figurerar i den (engelskans *mastery*). Tillit representerar alltså i denna studie en identitetsaspekt (jämför Rousseau 1998, Stets & Burke 2000).

Samspelet mellan tillit och hur individen kognitivt förstår situationen antas i vår modell spegla en avvägning (*trade-off*) som påverkar individens benägenhet att acceptera eller ej. Både förståelse och tillit är subjektiva fenomen och antas alltså vara beroende av varandra som grund för våra ställningstaganden i termer

av acceptans eller icke-acceptans (se även Aronsson & Karlsson 2001). Modellen representerar också en processaspekt, i *figur 1* symboliserat med dubbelriktade pilar, enligt vilken erfarenheter över tid i form av feedback påverkar såväl förståelse som tillit och därmed acceptans och beteenden (Vallacher & Wegner 1987).

### Klara och oklara situationer

I den studie som redovisas här är fokus på acceptans i olika situationer, det vill säga på individers benägenhet att inte göra något åt situationen och att gå med på vad som föreslås i respektive situation. Baserat på om en individ subjektivt anser sig förstå en situation man konfronteras med eller inte, samt känner tillit inför den eller inte, så kan två grundtyper av situationer särskiljas, här benämnda klara respektive oklara situationer. Oklara situationer kännetecknas av att *endera* av förståelse eller tillit saknas eller är låg. Klara situationer kännetecknas av att *bådaddera* av förståelse och tillit antingen finns (är höga) eller saknas (är låga). Enligt detta resonemang antar vi således att situationer såsom de upplevs av individen kan klassificeras i fyra olika typer, A, B, C, D såsom i *figur 2*.

		Förståelse	
		Låg	Hög
Tillit/förtroende	Hög	<b>A</b> Oklar	<b>B</b> Klar
	Låg	<b>C</b> Klar	<b>D</b> Oklar

**Figur 2.** Klara och oklara situationer.

Klassificeringen enligt *figur 2* baseras på om individen kan uppleva situationen entydigt eller inte. Så är inte fallet i situationerna A och D där endera av tillit och förståelse är låg, det vill säga dessa situationer är tvetydiga för individen, här kallade "oklara". I situation B har individen tillgång till både förståelse och tillit och kan därför på mer rationell grund ta ställning i frågan om acceptans eller inte, det vill säga situation B klassificeras som "klar". Situation C karakteriseras som entydig och klar i bemärkelsen att såväl förståelse som tillit saknas eller är

låga. Här bör individen enligt antagandena ovan inte acceptera vad som gäller eller föreslås i situationen, utan på något sätt motsätta sig vad som råder eller föreslås. (Alternativt skulle situation C kunna betecknas som ”dubbelt tvetydig” eller oklar då bägge grunderna för acceptans/icke-acceptans saknas. Tillsvidare betecknar vi dock situation C som klar.)

Den *generella hypotes* som ska prövas i vår studie är att individens benägenhet att acceptera vad som gäller eller föreslås i en situation är större i oklara (A och D) än i klara (B och C) situationer.

Varför skulle det vara så? Här resonerar vi som så att i sådana situationer som betecknas som klara (B och C) blir situationens innehåll eller karaktär i sig mer avgörande för acceptans eller icke-acceptans. Är situationen viktig för individen eller trivial (det vill säga att utfallet inte upplevs vara av så stor betydelse)? Beträffande de typer av situationer som här betecknas som oklara (A och D) antas individen vara mer tveksam (det ena verktyget som står till buds för att bedöma situationen saknas men det andra föreligger). Antingen får individen här lita till sin förståelse eller till sin tillit. Detta är enligt grundmodellen i *figur 1* psykologiskt otillräckligt. Individen har svårare att göra en självständig bedömning och är här mer utlämnad till att från sin omgivning eller situationens kontext ”importera” det som saknas av tillit eller förståelse. Om det som importeras förespråkar acceptans snarare än icke-acceptans ökar individens benägenhet att acceptera. Kort sagt, individen är mer utsatt för externa, till exempel socialpsykologiska influenser, socialt tryck och normer som gäller i sammanhanget et cetera i oklara situationer jämfört med klara, till exempel i den egna arbetsomgivningen (jämför Ajzen & Fishbein 1980). Sådana influenser kan beträffande den oklara situationen A handla om att lita på att andra förstår bättre än man själv gör eller att anpassa sig efter andras tolkningar, till exempel arbetsledningens eller kollegors (jämför Asch 1958). Beträffande den oklara situationen D kan socialpsykologiska influenser till exempel vara gruppsyck där individen inte vill eller vågar vara *whistle-blower* eller så kallat *group think* i sammansvetsade grupper angelägna om att visa enighet utåt (jämför Sears m fl 1988). Acceptans i oklara situationer av typ D kan också spegla strukturella villkor i organisationer, till exempel oklar ansvarsfördelning i ett arbete, *not my business* och så vidare. På arbetsplatser utvecklas ibland normer i informella organisationskulturer med innebörden att man inte ska fråga om man inte förstår (situation A, C), eller inte ifrågasätta om man förstår men tvivlar (situation D; jämför Aronsson m fl 2012).

Självfallet kan acceptans i klara situationer också påverkas av socialpsykologiska faktorer. I situationer av typ B anser sig dock individen ha stöd av både förståelse och tillit för att självständigt kunna bedöma situationen. Ställningstaganden bör då närmast kunna förklaras i termer av så kallad beslutsteori som fokuserar på kognitiv informationshantering och begränsningar i sådan (till ex-

empel i form av begränsad rationalitet, attributionsfel eller så kallad *anchoring*; jämför Glendon m fl 2006). I situationer av typ C som här benämns som klara saknar individen stöd i både förståelse och tillit för sitt ställningstagande. Acceptans i detta fall får här mer karaktären av chanstagning och riskbeteende vilket inte behöver vara fel i triviala sammanhang, men som socialpsykologiskt också skulle kunna spegla sådana fenomen som gäller i A och D (jämför Aronsson m fl 2012).

Vår *sekundära hypotes* i denna studie är att det samspel eller den interaktion mellan förståelse och tillit som är central i vår generella modell enligt *figur 1* ovan, kan beläggas påverka benägenhet till acceptans.

### **Acceptans som säkerhetsrelaterat felbeteende**

Det är viktigt att understryka att den studie vi redovisar här avser det allmänmänniska fenomenet acceptans och inte explicit sådana sammanhang där acceptans innebär ett felaktigt beteende med eventuella åtföljande negativa konsekvenser för människor och miljö. De situationer som vi i denna studie konfronterat undersökningsdeltagarna med avser således främst vardagliga och ofarliga sammanhang. Beträffande situationer där acceptans inneburit misstag som lett till olyckor visar dock händelseanalyser att sådana situationer kan hänföras till alla fyra typerna av situationer enligt nedan.

Så kan till exempel situation A exemplifieras av kärnkraftsolyckan i Three Mile Island. Där hyste operatörerna stor tillit till indikatorerna på panelen samtidigt som de hade en låg förståelse för ett kärnkraftverks processer och indikatorernas reella betydelse (exempelvis att en viss indikator endast påvisade att en viktig ventil beordrats vara stängd och inte dess egentliga status som öppen/stängd) (Meshkati 1991, Reason 1990). Ett exempel på situation B skulle kunna vara grundstötningsoolyckan med det italienska passagerarfartyget Costa Concordia. Besättningen var kunnig, erfaren och medveten om potentiella faror. Den ansåg sig förstå situationen och bedömde riskerna som små och kontrollerbara. Tilliten tycks i detta fall ha varit hög och en olycka bedömdes som osannolik. Man accepterade på så sätt riskerna på grund av en falsk känsla av trygghet (Schröder-Hinrichs m fl 2012). Exempel på situation C skulle kunna vara katastrofen i Bhopal, en anläggning för produktion av bekämpningsmedel, där läckaget av giftiga kemiska substanser orsakade flera tusen dödsfall. Den lokala personalen hade låg tillit både till anläggningens teknik som ständigt var trasig och dåligt fungerande, och till den amerikanska ledningens kunskap om anläggningen och deras säkerhetstänkande. Många processer som personalen hade att utföra grundade sig till exempel på memorering av uppgifter steg för steg. Bristande säkerhetsträning innebar även att man hade låg förståelse för anläggningens säkerhetsprocesser. Mycket information fanns till exempel bara på engelska,



trots att många operatörer endast talade hindi (Meshkati 1991). Att personalen accepterade situationen kan i detta fall ha berott på de anställdas beroendesituation gentemot företaget i ett samhälle där arbete och försörjning inte är en självklarhet. Katastrofen med den amerikanska rymdfärjan Challenger kan eventuellt tolkas i termer av situation D. Flera ingenjörer förstod vad som var fel och hade låg tillit till systemets funktion. Trots att de valde att inte acceptera situationen och påtalade felet för ledningen, åtgärdades ändå inte problemet (Reason 1990). Detta ansågs bland annat bero på pressen på ledningen att genomföra uppskjutningen i tid, på organisationskulturen (till exempel "normalisering av avvikelser", det vill säga information som tydde på problem minimerades och rationaliserades bort som "acceptabel risk") samt på brister i kommunikationen mellan organisatoriska nivåer (Boisjoly m fl 1989, Vaughan 1996, Schlager 1994).

## Metod

### *Undersökningsdeltagare*

Urvalet består till största del av studenter från olika samhällsvetenskapliga utbildningar vid Stockholms universitet, och av yrkesverksamma inom den offentliga sektorn (lärare och omsorgspersonal) samt pensionärer. Totalt 218 personer besvarade enkäten. Efter justering för interna bortfall kunde data från 201 personer användas i analyserna. Av dessa var 76 procent kvinnor. Åldern på undersökningsdeltagarna var mellan 19 och 79 år ( $m = 32,5$ ,  $s = 12,8$ ). Av deltagarna uppgav 14 procent att de hade annan nationalitet än svensk och 3 procent uppgav dubbel nationalitet (svensk samt annan nationalitet).

### *Datainsamling och material*

Data samlades in genom en pappersenkät som deltagarna kunde fylla i vid valfritt tillfälle och returnera i ett bifogat svarskuvert. Deltagarna erbjöds en mindre ersättning för sitt deltagande (en biobiljett). Uppgifterna i enkäten besvarades anonymt. Enkäten bestod ursprungligen av 24 av oss formulerade scenarier eller beskrivningar av situationer där förståelsen eller tilliten till situationen beskrevs som antingen hög eller låg i kombinationer i enlighet med klassificeringen i *figur 2*, det vill säga kombinationerna ingick som villkor i de situationer som deltagarna hade att bedöma. Beträffande två av dessa scenarier rådde inte samsstämmighet bland forskarna om hur de borde klassificeras. Dessa, samt två andra scenarier togs bort, det senare för att varje kategori skulle representeras av lika många scenarier, här fem i varje kategori. De 20 scenarier som entydigt kunde klassificeras som tillhörande antingen kategori A, B, C eller D valdes alltså ut för analys. Undersökningsdeltagarna ombads bedöma hur de trodde att de skulle agera i de olika scenarierna. I anslutning till varje scenario angavs två olika be-

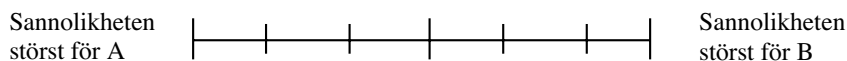


teendalternativ. I det ena alternativet beskrevs ett beteende som innebar ett icke-accepterande av situationen och i det andra alternativet ett beteende som innebar acceptans av omständigheterna. Deltagarna uppmanades att markera på en skala (semantisk differentialskala) med 7 skalsteg hur de trodde att de skulle bete sig i respektive scenario. Alternativet längst till vänster stod för högst sannolikhet för beteende A och alternativet längst till höger stod för högst sannolikhet för beteende B (se exempel i figur 3). Vi avsåg alltså med vår skala att graderat mäta undersökningsdeltagarnas benägenhet att välja respektive alternativ.

Du arbetar på ett företag vars verksamhet innebär vissa riskfyllda situationer. Du har dock mycket låga tankar om arbetsgivaren och ledningens sätt att hantera säkerheten på arbetsplatsen. Nu meddelar ledningen din arbetsgrupp att ni ska använda er av en ny rutin som ska göra ert arbete säkrare. Du förstår varken hur denna rutin ska fungera i praktiken eller hur den på något sätt kan göra ert arbete säkrare än tidigare. Vad gör du?

*A, Jag går till ledningen och berättar för dem hur jag uppfattar situationen, d.v.s. jag ifrågasätter att rutinen ska kunna göra arbetet säkrare och påtalar vilka uppenbara problem jag ser med metoden. Om det visar sig att de har en bra förklaring på hur rutinen bidrar till att göra arbetet säkrare vill jag åtminstone få en bättre förståelse för hur den ska genomföras.*

*B, Jag börjar utföra den nya rutinen efter bästa förmåga. Jag är fortfarande tveksam till om den är säkrare än den tidigare rutinen, men eftersom reglerna bestämts på högre nivå är det ändå i slutändan deras ansvar om något går fel.*



**Figur 3. Exempel på scenario av typ C (låg tillit och låg förståelse) med tillhörande svarsalternativ i enkäten.**

Då 197 undersökningsdeltagare bedömde samtliga 20 scenarier resulterade det i genomsnittligt 985 bedömningar per typ av situation (A, B, C, D). Skapandet av de scenarier som beskrevs i enkäten gjordes utan anspråk på statistiska kriterier för homogenitet och var snarare sammansatta för att verbalt och explicit motsvara omständigheterna i var och en av kategorierna A, B, C och D. Med tanke på att studien främst fokuserar på det allmänmänskliga fenomenet acceptans, baserades valet av scenarier på relativt vardagliga situationer som deltagarna kunde tänkas känna igen, eller åtminstone lätt kunde tänka sig in i, snarare än på situationer där acceptans kan leda till risker och felbeslut.

## Resultat

För att besvara den generella hypotesen (en högre acceptans av det som föreslås i oklara situationer) respektive den sekundära hypotesen om interaktion (det vill säga att olika kombinationer av förståelse och tillit samvarierar med graden av acceptans), genomfördes en variansanalys för upprepad mätning inom individen. Först genomfördes övergripande F-test för att fastställa att hela modellen är statistiskt skild från noll (multivariat  $F = (3/198) 148,19$ ,  $p < ,001$ ). För att kontrollera att skillnaderna mellan de olika parvisa jämförelserna hade samma varians (kan antas komma från samma population) genomfördes Mauchly test för sfäricitet. Resultatet var icke-signifikant ( $w = 981$ ,  $\chi^2 = 3,71$ ,  $df 5$ ,  $p > ,05$ ), vilket indikerar att antagandet om att data kommer från en multivariat normalfördelad population stöds (Huynh & Mandeville 1979) och givet detta genomfördes inga korrekationer för F-värdet. Resultatet av den efterföljande variansanalysen redovisas i *tabell 1* nedan.

**Tabell 1. Resultatet för en upprepad mätning inom individen ( $n = 201$ ).**

Situation	Förståelse	Tillit	Acceptans
A	Låg	Hög	4,46
B	Hög	Hög	3,13
C	Låg	Låg	3,61
D	Hög	Låg	4,15

Även F-testet för inom individskillnader över de olika situationerna är statistiskt säkerställt ( $F = (3 \text{ df}) 138,63$ ,  $p < ,001$ ) vilket indikerar att de olika medelvärdena skiljer sig från varandra, och de efterföljande parvisa medelvärdesjämförelserna indikerar att samtliga medelvärden är statistiskt skilda från varandra ( $p < ,001$ , vid samtliga parvisa jämförelser). Vid de parvisa jämförelserna användes Bonferronis korrektion för multipla jämförelser.

Som framgår av *tabell 1* har individerna skattat acceptansen som högst i de oklara situationerna A och D i jämförelse med situationerna B och C. Detta resultat ger stöd för den generella hypotesen att individer har en högre acceptans i oklara situationer jämfört med klara situationer. Eftersom resultaten även visar att samtliga medelvärden är skilda från varandra får även den sekundära hypotesen stöd. Graden av acceptans är beroende av nivåerna på förståelse och tillit i situationen, det vill säga av samspelet mellan dessa. Högst acceptans får vi i oklara situationer av typ A, som karakteriseras av låg förståelse i kombination med hög tillit. Sedan följer oklara situationer av typ D karakteriserade av hög förståelse och låg tillit. Lägst acceptans får vi i situationer av typ B som karakteriseras av hög förståelse och hög tillit, följt av situationer av typ C med kombinationen låg förståelse och låg tillit.

## Diskussion

Resultaten av vår studie ger i stora drag stöd åt grundhypotesen om att benägenheten till acceptans är större i oklara än i klara situationer. Även vår sekundära hypotes om interaktion mellan förståelse och tillit som grund för acceptans eller icke-acceptans erhåller stöd och därmed också vår teoretiska modell i *figur 1*. I ljuset av vår teori framstår dock de empiriska resultat som avser en relativt hög benägenhet till acceptans i situationer av typ C som förvånande och något tve tydiga (det senare därför att benägenheten till acceptans trots allt är signifikant lägre för situation C än för A och D). Här borde man i princip inte acceptera. Kan det vara så att de C-situationer vi använt är triviala, eller lockar till naivt accepterande, eller att de på något sätt bedöms som tvingande? En jämförande granskning av de 20 situationer som undersökningsdeltagarna bedömt och som våra resultat bygger på antyder att så inte verkar vara fallet. Kan det helt enkelt vara så att situationer av typ C inte upplevs som entydiga utan som dubbelt tvetydiga och därmed som oklara? Om så vore fallet skulle individers ställningstaganden beträffande acceptans vara föremål för externa psykologiska influenser liksom i oklara situationer av typ A och D. En sådan tolkning av våra resultat beträffande situationer av typ C skulle rimma väl med och ge ytterligare stöd åt den grundhypotes som redan tidigare stöds av resultaten avseende situationer av typ A och D. Baserat på våra empiriska resultat väljer vi därför att tills vidare revidera vår typologi av situationer så att även C bör tolkas som oklar.

I vår studie har vi utgått från det all dagliga faktum att vi ibland saknar endera av förståelse och tillit i situationer där vi tvingas välja mellan att acceptera eller inte acceptera vad som beskrivs eller föreslås. Våra resultat antyder, i den mån som några slutsatser kan generaliseras, att så långt som sådana beslut baseras på förståelse och tillit enligt *figur 1* så har individen, när endera eller bägge av dessa saknas, en benägenhet att acceptera vad som gäller eller föreslås i situationer. Möjligen, vilket dock inte uttryckligen studerats i vår studie, skulle detta kunna spegla en öppenhet för social- och organisationspsykologiska influenser. I den mån som våra resultat speglar ett allmänmänskligt fenomen av innebörden att vi har större benägenhet till acceptans i oklara än i klara situationer, så finns det många sammanhang i vardags- och i arbetslivet där sådan oklarhet som beskrivits här bör ägnas särskild uppmärksamhet. Detta gäller särskilt där acceptans i princip innebär en felhandling och i synnerhet där konsekvenser av en sådan handling medför säkerhetsrisker för människor och miljö.

För att påvisa relevansen av vår modell i en konkret arbetslivskontext, har de fyra situationerna A-D illustrerats med fyra exempel på kända olyckor där acceptans på olika sätt har haft inverkan på beteenden och lett till misstag. Vår studie är dock av preliminär art och har inte specifikt fokuserat på säkerhetsrelaterade situationer. De flesta scenarier som vi har låtit undersökningsdeltagarna bedöma

har således varit av vardaglig karaktär. De typer av situationer (ABCD) som våra resultat bygger på måste i framtiden ytterligare valideras och utvecklas för att säkerställa att de verkligen uppfattas och relateras till den typologi som avses vid respektive situation. Den granskning som genomfördes i samband med reducering av antalet scenarier från 24 till 20 medförde dock att alla situationer samstämmigt mellan författarna kunde kategoriseras till från början avsedd kategori. Det indikerar att det finns en viss homogenitet mellan de kategorier som antas beskriva samma typ av situation. Dock bör fortsatt forskning på temat använda sig av mer standardiserade situationer för att uppnå större direkt jämförbarhet och mer entydiga tolkningar samt situationer som är mer specifikt relaterade till säkerhetsaspekter. Vidare analyser av data insamlade för denna studie bör inriktas på detta. Vidare studier inom området bör även samla in data för individens beteende för att försöka testa hela modellen genom att även relatera acceptansen av situationen till konkreta beteenden. Detta skulle kunna öka förståelsen för varför individer beter sig som de gör i vissa situationer, inte minst när det gäller risktagande och olycksorsaker i arbetslivet.

## Referenser

- Ajzen I (1991): "The theory of planned behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2)179–211.
- Ajzen I, Fishbein M (1980): *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Aronsson G, Hellgren J, Isaksson K, Johansson G, Sverke M, Torbiörn I (2012): *Arbets- & organisationspsykologi. Individ och organisation i samspel*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Aronsson G, Karlsson J (2001): *Tillitens ansikte*. Lund: Studentlitteratur.
- Asch S (1958): "Effects of group pressure upon the modification and distortions of judgements." I: Maccoby L, Newcombe T, Hartley E (red): *Readings in social psychology* (s 174–183). New York: Holt, Rinehart Winston.
- Bandura A (1997): *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Barkan R, Zohar D, Erev I (1998): "Accidents and decision making under uncertainty: A comparison of four models." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2, 118–144.
- Baron J (2008): *Thinking and deciding*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Boisjoly RP, Curtis EF, Mellican E (1989): "Roger Boisjoly and the Challenger disaster: The ethical dimensions." *Journal of Business Ethics*, 8, 217–230.
- Eisenhardt KM, Bourgeois III LJ (1988): "Politics of strategic decision making in high-velocity environments." *Academy of Management Journal*, 4, 737–770.
- Gigerenzer G, Gaissmaier W (2011): "Heuristic decision making." *Annual Review of Psychology*, 62, 451–82.
- Glendon I, Clarke S, McKenna F (2006): *Human safety and risk management*. Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Huynh H, Mandeville GK (1979): "Validity conditions in repeated measure designs." *Psychological Bulletin*, 86, 964–973.
- Janis IL (1972): *Victims of groupthink*. Boston: Houghton Mifflin.
- Kahn R, Byosiere M (1992): "Stress in organizations." I: Dunette MD, Hough LM (red): *Handbook of industrial & organizational psychology*, 3 (s 571–650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Kahneman D (2013): *Tänka snabbt och långsamt*. Stockholm: Bokförlaget Volante.
- Karasek R, Theorell T (1990): *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

- Meshkati N (1991): "Human factors in large-scale technological systems' accidents: Three Mile Island, Bhopal, Chernobyl." *Industrial Crisis Quarterly*, 5, 133–154.
- Reason J (1990): *Human error*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Reyna VF (2008): "A theory of medical decision making and health: Fuzzy trace theory." *Medical Decision Making*, 28, 850–865.
- Rotter JB (1966): "Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement." *Psychological Monographs*, 80(609)1–28.
- Rousseau D, Sitkin S, Burt R, Camerer C (1998): "Not so different after all: A cross-discipline view of trust." *Academy of Management Review*, 23(3)393–404.
- Schlager N (1994): *When technology fails: Significant technological disasters, accidents, and failures of the twentieth century*. Detroit, Ill: Gale Research.
- Schröder-Hinrichs J-U, Hollnagel E, Baldauf M (2012): "From Titanic to Costa Concordia – A century of lessons not learned." *Journal of Maritime Affairs*, 11, 151–167.
- Sears D, Peplau A, Freedman J, Taylor S (1988): *Social psychology* (6 uppl). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Seligman M (1975): *Helplessness: On depression, development and death*. New York: Freeman.
- Stets JE, Burke PT (2000): "Identity theory and social identity theory." *Social Psychology Quarterly*, 63, 224–237.
- Tajfel H, Turner JC (1986): "The social identity theory of intergroup behavior." *Social Science Information*, 23, 65–93.
- Torbiörn I (2006): "Elements of uncertainty and risk in intercultural contact." I: Svensson O, Salo I, Oedewald P, Reiman T, Skjerve AB (red): *Nordic perspectives on safety management in high reliability organizations: Theory and applications* (s 183–193). Valdemarsvik: Akademityck.
- Turner ME, Pratkanis AR (1998): "Twenty-five years of groupthink theory and research: Lessons from evaluation of a theory." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 73, 105–115.
- Vallacher RR, Wegner DM (1987): "What do people think they're doing? Action identification and human behavior." *Psychological Review*, 94, 3–15.
- Vaughan D (1996): *The Challenger launch decision – Risky technology, culture, and deviance at NASA*. Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Wagenaar W, Hudson PTW, Reason JT (1990): "Cognitive failures and accidents." *Applied Cognitive Psychology*, 4, 273–294.