

Roland Paulsen

# Maskning = motstånd?

## En typologi över tomt arbete

**Utgör maskning på arbetsplatsen en ny motståndsform i en tid när den fackliga verksamheten urvattnas och anställda tycks alltmer absorberade av sina företag? Utifrån en empirigrundad typologi över "tomt arbete", olika former av betald sysslöshet, kopplas ett nytt grepp om frågan om organisatorisk olydnad. Om improduktiviteten är inbyggd i organisationen finns det nämligen skäl att ifrågasätta huruvida produktionsbegränsningar alls kan anses vara särskilt subversiva.**

Vagt påminnande om den tayloristiska tidsstudiemannens verksamhet har en ny typ av studier börjat sprida högst intrikat statistik över mängden "tidsspill" bland kontorsanställda. Trots den överväldigande massan av arbetssociologisk forskning som visar hur globaliseringens konkurrensvillkor lett till en generell intensifiering av arbetslivet med ökad spridning av utmattningssyndrom, visar flera rapporter hur den genomsnittlige kontorsarbetaren spenderar mellan 1,5 till 3 timmar per arbetsdag åt icke-arbetsrelaterade aktiviteter (Blanchard & Henle 2008; Blue, Keeler & Coyle 2007; Bolchover 2005; Carroll 2007; Jost 2005; Malachowski & Simonini 2006; Mills, Hu, Beldona & Clay 2001). Genom att mäta användartrafiken mellan olika webbplatser har man även lyckats uppmäta att 70 procent av den amerikanska trafiken som passerar pornografiska sajter gör så under arbetstid och att 60 procent av all internetshopping även den äger rum mellan nio och fem på vardagar (Mills et al 2001:3). Den här typen av surfande på internet tycks inte vara begränsad till USA utan är minst lika vanlig i länder som Singapore och Tyskland (Lim & Teo 2005, Rothlin & Werder 2007).

De teoretiska skillnaderna i hur olika discipliner betraktar organisatorisk olydnad och tidsspill av detta slag är påfallande. Till att börja med har den nyss nämnda statistiken främst tagits fram av psykologer och managementteoretiker med det explicita uppsåtet att reducera tidsspillet som vore det enbart fråga om

Roland Paulsen, doktorand,  
Sociologiska institutionen,  
Uppsala universitet.  
roland.paulsen@soc.uu.se

att utrota ett ogräs. Inom dessa discipliner anses tidsspillet främst vara en konsekvens av "dysfunktionella attityder" och brist på "organisatorisk styrning" (se Sagie, Stashevsky & Koslowsky 2003 för typiska exempel). Kritiska teoretiker har tvärtom tenderat att studera tidspill och andra former av organisatorisk olydnad som uttryck för en politisk vilja att motstå anställningsrelationens oundvikliga maktasymmetrier (se Bonnet 2007 för en jämförelse). Inom kritisk teori finns det ytterligare en klyfta mellan å ena sidan poststrukturalister som i huvudsak försökt förklara varför motståndet inom produktionssfären håller på att dö ut och å andra sidan arbetsprocessteoretiker som ser den ständiga kampen mellan arbetsgivare och anställd som något av ett axiom (se Thompson & Ackroyd 1995). Arbetsprocessteorin rymmer sedan lång tid tillbaka ytterligare en diskussion kring huruvida detta vardagsmotstånd utgör något egentligt hot mot det kapitalistiska företaget eller om det snarare fungerar som en säkerhetsventil som lurar den anställde till att svälja de mest fundamentala orättvisorna i arbetslivet (jämför Burawoy 1979, Clawson & Fantasia 1983).

Utifrån ett stort material av "kritiska fall" – anställda i tjänstesektorn som i genomsnitt "slösar bort" hälften av sin arbetstid på privata aktiviteter – kommer denna studie att bringa ytterligare en dimension till debatten om arbetsmotstånd och tidsappropriering. Som vi kommer att se lider samtliga skolor och discipliner som här har nämnts av en rationalistisk snedvridning. Tidspill behöver inte nödvändigtvis emanera från individuell kamplusta; det finns mängder av andra källor till tidspill. Jag kommer här att presentera en typologi över olika former av tidspill och utifrån den omvärdera några fundamentala antaganden i motståndetsdebatten. Därefter ska frågan om tidsspillet politiska dimension utredas mer i detalj. Efter en kort redogörelse för studiens metodologiska grund kommer jag sedan att förklara begreppet "tomt arbete" och dess subkategorier utifrån intervjumaterialet. I denna huvuddel kommer jag också att framlägga en kritik av den förgivettagna idén att organisationsstrukturer vanligen är rationella och produktiva.

### **Från Taylor till Maier**

För att undvika de högst normativa konnotationerna hos begreppet "tidspill" kommer jag att använda mig av termen "tomt arbete" i dess ställe. Tomt arbete definieras här som den andel av vår betalda arbetstid som vi ägnar åt annat än arbete. Marx behandlar denna aspekt av lönearbetet när han skriver om arbetets "porositet". Föga förvånande predicerade Marx utifrån teknologiska och organisatoriska rationaliseringar, kombinerat med statligt påbjuden arbetstidsförkortning, "en närmare slutning av arbetsdagens porer, det vill säga en arbetets kondensering" (Marx 1976:534). De tidiga rationaliseringarna som här åsyftas är måhända bäst beskrivna i Taylors banbrytande skrifter. Hela den tayloristiska

apparaten var i mångt och mycket utvecklad för att bekämpa vad Taylor kallade *soldiering* (en term jag i fortsättningen kommer att ersätta med svenskans maskningsbegrepp); det vill säga den avsiktliga prestationsbegränsningen som kring förra sekelskiftet främst utövades av det krympande skiktet av kvalificerade hantverkare.

Som jag redan nämnt har maskningen (och andra former av organisatorisk olydnad) varit ämne för stor kontrovers bland de forskare som intresserat sig för frågan. Debatten har i huvudsak rört sig på två olika plan. Till att börja med har en skara forskare tillhörande den blomstrande skolan *critical management studies*, utifrån maktteori inspirerad av Foucault, ifrågasatt olydnadens *existens* inom ramen för den slimmade organisationen där stegrade arbetslöshetstal, intensiva företagskulturer och fallande facklig aktivitet gör att den anställdes person absorberas i organisationen (jämför Ackroyd & Thompson 1999, Thompson & Ackroyd 1995). Denna dystopiska bild av arbetslivets verklighet har i en mängd etnografier kunnat falsifieras (se Karlsson 2008 för sammanställning och diskussion).

På det andra planet har olydnadens *mening* å andra sidan orsakat ännu större debatt. Å ena sidan florerar mer eller mindre romantiserande idéer om att olydnaden är en oundviklig konsekvens av det kapitalistiska anställningskontraktet (jämför Brown 1977, Dubois 1979). Å andra sidan har man, särskilt under den andra vågens arbetsprocessteori, ifrågasatt huruvida olydnad i form av maskning exempelvis alls utgör något motstånd när det, trots ett visst inkomstbortfall för arbetsgivaren, lätt kan inkorporeras och fungera som en säkerhetsventil för missnöje som lämnar den fundamentala exploateringen i arbetet därhän. Roy (1953:513) var först med att belysa hur de anställdas manipulation av ackordssystemet var något som driftsledningen (till skillnad från tidsstudieavdelningen) räknade med och till och med uppmuntrade då "spelet" skapade ett engagemang som i det stora hela gagnade produktionen. Luptons (1963) begrepp om "relativa tillfredsställelser" som mildrar den anställdes indignation och därmed risken för subversivt motstånd bygger på samma antagande. Den som framför allt gjort sig känd för att företräda "låt barnen leka"-tesen är dock Burawoy (1979) som i *Manufacturing Consent* utifrån liknande resonemang menar att "spelet" med ackordssystemet (som framför allt bestod i att man så fort som möjligt försökte uppfylla den maximala kvoten utan att ackordet sänktes för att därefter kunna ägna sig åt maskning i olika former) snarare skulle betraktas som en form av underordning än som motstånd. Även om "spelet" visar att arbetarkollektivet kan ha visst inflytande på arbetsprocessen så lämnar det samhället i övrigt oförändrat. Burawoys inflytande får inte underskattas även om kritiken av hans resonemang har varit massiv och framför allt vänt sig mot hans ensidiga strukturalism och brist på dialektik i synen på motstånd (se Clawson & Fantasia 1983, Edwards 1986, Gartman 1983, Roscigno & Hodson 2004, Thompson 1983).

Trots polemiken mellan lägren delar de nämnda motståndsteorierna en *contingency*-baserad grundsyn på organisationen av arbete: Organisationen är oavsett repressiv funktion en rationell och effektiv apparat ur målrationell synpunkt medan det irrationella brottet, produktionsminskningen, härrör från de anställdas olydnad. Samma irrationalitet spåras ytterst sällan till organisationens ledning och ännu mindre till den senkapitalistiska ekonomin i sin helhet. Som vi kommer att se framträder dock motståndets mening i ett helt nytt ljus när detta *contingency*-perspektiv väl övergetts.

Finns det då skäl att överge *contingency*-perspektivet? Medan lite ur den organisationssociologiska floran tyder på det, har nya, om än mindre akademiska steg tagits mot en nyansering av kontorslivet i synnerhet – och i Bravermansk anda är det de anställda själva som fungerar som sanningssägare. Ett exempel är Bolchover som i *The living dead* (2005) beskriver hur han under sina sex år som försäkringstjänsteman enbart spenderade en dag per månad åt det ”arbete” som var nödvändigt för att inte mista jobbet. Detta var emellertid inget som främst skedde på hans initiativ – tvärtom började han snabbt vantrivas i sin sysslöshet: ”Jag lurade inte systemet”, betonar han, ”systemet lurade sig själv” (Bolchover 2005:23). Samma tema återkommer i bästsäljaren *Boreout!* (2007) där Rothlin och Werder beskriver hur kontorsanställda hamnar i en rävsax där simulering av arbete framtvings ur frånvaron av arbetsuppgifter och nödvändigheten att hålla skenet uppe för att inte gå miste om jobbet. Resultatet blir då *boreout* – ett tillstånd i vilket ”de anställda är understimulerade, omotiverade och outhärdligt uttråkade” (2007:4). Mitt syfte är att utreda maskningens eventuella motståndspotential i ljuset av de improduktiva drag som organisationer ibland kan uppvisa och stundom även påtvinga den anställde. Återstoden av denna artikel kommer därför att tillägnas en empiriskt grundad typologi över det tomma arbetet.

## Metod och intervjumaterial

För denna studie har 43 anställda genomgått i semistrukturerade intervjuer som varat mellan 40 och 80 minuter. Intervjumetoden har i huvudsak varit narrativ såtillvida att intervjupersonen under en initial fas uppmuntrats till att presentera fenomenet utan följdfrågor eller avbrott från intervjuarens sida för att först efter 20 till 30 minuter in i intervjun uppmanas till att fylla i eventuella frågetecken (jämför Turgeman-Goldschmidt 2005). Denna metod motverkar intervjuarpåbudna under- och överdrifter av egen olydnad, även om risken för att intervjupersonen fabulerar naturligtvis inte kan elimineras. Den enda selektionsprincipen har varit att de bör ägna minst hälften av sin arbetstid åt privata aktiviteter. I sju fall visade sig intervjupersonerna inte uppfylla detta kriterium längre in i intervjun; i de flesta fallen överskred intervjupersonerna minimikvoten för

tomt arbete med stor marginal. Som det kommer att framgå ur analysavsnittet är de flesta intervjuade kontorsanställda, men en betydande andel tillhör också vård- och omsorgssektorerna. Fem informanter tillhör produktions- och verkstadsindustrin. Kontakterna har främst uppstått ur improviserade snöbollsurval, men några har också svarat på annonsering som lagts ut på internetforum där maskningsverksamheten stått i fokus.<sup>1</sup> Tre studenter från grundutbildningen har assisterat mig i att hitta informanter, intervjuar, transkribera och koda materialet.

### Tomt arbete

Den initiala intervjufasen var starkt präglad av ett oreflekterat likställande mellan maskning och tomt arbete och de första intervjuerna fokuserade därför på informanternas arbetsmoraliska och engagemangsrelaterade attityder till respektive anställning. I *tabell 1* representeras denna dimension av det tomma arbetets dynamik av den lodrätta engagemangsaxeln. Med engagemang avses här såväl organisationsengagemang (Clay-Warner, Hegtvedt & Roman 2005), icke-finansiellt engagemang i anställningen (Paulsen 2008) och arbetsengagemang (Kaplan & Tausky 1972). Brist på engagemang behöver inte nödvändigtvis vara av politisk art. Som Morill med flera noterar, behöver missnöje inte automatiskt leda till att subjektet ens anstränger sig för att finna roten till det onda även om somliga kan vända sig till ”kollektiva ’metanarrativ’ för att bringa reda i sina bekymmer” (2003:393). Brist på engagemang kan exempelvis vara en naturlig konsekvens av en likgiltighet till tjänsten som beror på att den anställde avser att byta jobb inom en snar framtid.

**Tabell 1.** *Tomt arbete efter engagemang och intensitet.*

	Låg arbetsintensitet	Hög arbetsintensitet
Högt engagemang	Slack	Rekreation
Lågt engagemang	Lek	Maskning

Jag förstod snabbt att engagemangsaxeln måste kompletteras av en intensitetsaxel för att inte utestänga de former av tomt arbete som uppstår ur improduktiva organisationsstrukturer. I kvantitativa studier inkluderar ”intensitet” vanligen variabler som hastighet i arbete, utsatthet för deadlines, psykisk och kroppslig ansträngning, möjlighet att ta rast, längd på arbetstid och press från produk-

<sup>1</sup> Dessa forum, som i sig själva vittnar om en skuggsida i arbetslivet, är exempelvis maska.nu, socialism.nu och två svenska facebook-grupper där maskningsfenomenet är det förenande huvudintresset.

tionsnormer (jämför Elger 1990; Green 2001, 2004; Green & McIntosh 2001). Som vi kommer att se är såväl ansträngning som längd på arbetstid fullständigt irrelevanta mått när det gäller upplevelsen av intensitet bland intervjupersonerna i denna studie. I övrigt är alla dessa variabler relevanta när de intervjuade själva redogör för den varseblivna intensiteten. Intensitetsaxeln inkluderar också Mars distinktion (1982:24) mellan hög och låg grad av extern kontroll i arbetsprocessen. För att summera kan man således säga att intensitetsaxeln härrör ur den mängd arbete som de anställda upplever sig vara tvungna att utföra utan att riskera att förlora jobbet eller åsamka hjälplösa kunder skada.

Beroende på om maskningen uppstår ur ett lågt individuellt engagemang och/eller på grund av låg organisatorisk arbetsintensitet kan man således tala om fyra olika sorters tomt arbete. Som det kommer att framgå av genomgången av respektive form av tomt arbete, kan denna typologi lätt nå empirisk förankring i de anställdas vardag. Det bör emellertid betonas att de olika kategorierna av tomt arbete sällan framträder i renodlad eller statisk form. Det individuella engagemanget kan exempelvis ändras från dag till dag beroende på humör. På samma sätt innebär inte en låg intensitetsgrad att det tomma arbetet är riskfritt för den anställde. De symboliska charaderna är oundgängliga för all form av varaktig tomhet.

## Lek

Som Veblen (2008) tidigt föreslog, har det sedan lång tid tillbaka funnits en fritidsklass som tvärtemot Webers (1992) arbetsnitiska puritaner fördömt och undvikit "vulgärt produktiva sysselsättningar" (Veblen 2008:16). Enligt Veblen deltar denna klass visst i arbetslivet, men enbart på ett minimalt, högst symboliskt och iögonfallande sätt. Medan "regering, krigsföring, trosutövelse och idrott" (Veblen 2008:3) sedan urminnes tider varit fritidsklassens huvudsakliga domän för yrkesutövning, har fältet emellertid vidgats under senare år.

En webbprogrammerare beskriver Sverigekontoret för ett internationellt TV-bolag som en "stor lekplats för vuxna". Som besökare passerar man en massiv receptionsdisk i form av fiskakvarium för att mötas av ett öppet kontor där varje avdelning inretts med inspiration från några av världens storstäder. I den glänsande Las Vegas-avdelningen som webbavdelningen delar, ägnar de anställda cirka *en timme per arbetsdag* åt sina kontraktsbestämda arbetsuppgifter – resten av tiden går till lek. Exempelvis turas man om med att agera discjockey till musiken som strömmar genom de headsets som alla har på sig; i Messenger delar de i tysthet webblänkar, internskämt och långa utläggningar om vilken restaurang som blir bäst för dagens lunch; men mest av allt surfar de emellertid runt på nätet för det egna nöjets skull. Webbprogrammerarna är alla i tjugo-, trettioårsåldern, stajlade på likartade och ändå distinkt individuella manér (vår intervjuperson är klädd som en gotisk punkrockare) och de tycks sannerligen uppskatta de lekfulla

arbetsdagarna som varje månad varvas med affärsresor till huvudkontoret i London. De är inte överdrivet engagerade i själva arbetet; de vet att det inte finns någon poäng i det. Så länge de håller sina deadlines så sitter de nämligen säkert. Likväl kan leken inte pågå för öppna ridåer; även om deras avdelningschef är helt integrerad i leken och till och med något av en lekledare enligt vår informant, måste leken alltid pågå under en yta av fokuserat skrivande framför dataskärmen.

En annan webbprogrammerare beskriver sitt kontor som ännu mer ”avslappnat” när det kommer till tomt arbete. Här leker de alla i bokstavlig mening: ”Vi har Nintendo Wii installerat i personalrummet, men det var bara roligt förra sommaren. Nu har folk blivit trötta på det. Nu är det mer Guitar Hero som gäller där man kan tävla med varandra”. IT-industrins ökända dygnskift är trots företagets småskalighet ett okänt fenomen för vår programmerare. När de närmar sig deadline för ett visst projekt kan arbetet intensifieras något, men de arbetar sällan övertid. Intervjupersonen tycks vara ytterst medveten om att han inte är betald för den arbetstid som åtgår för framställningen av en viss produkt, utan för kunskap och yrkesskicklighet. Andra exempel på lek inbegriper en arkivarie som ägnar arbetstiden åt att skriva sin doktorsavhandling och två skiftarbetande väktare som under de sena arbetstimmarerna sover, spelar TV-spel och ser på film.

Den vanligaste orsaken till tomt arbete är enligt en enkätstudie från salary.com att anställda upplever att de ”inte har tillräckligt att göra” (Blue et al 2007). För de lekande intervjupersonerna i denna studie är arbetsprocessen ofta ryckig och oregelbunden. Liksom den primitiva stammens fritidsklass i Veblens teori växlar de anställda mellan att enbart finnas tillgängliga och att engageras i olika projekt. Från ett transaktionskostnadsperspektiv kan det företagsekonomiskt vara mer rationellt att periodvis låta de anställda gå i sysslolöshet så länge kostnaderna inte överstiger dem för anlitaandet av en konsult. Det har också föreslagits att viss tidsspillan kan ha en positiv verkan på inläring och organisatoriskt experimenterande (Scott 1998:235). Detta kan emellertid bara förklara en del av lekens bakomliggande organisation. Det är uppenbart att det tomma arbetet är fördelat enligt en professionell stratifiering som ännu inte blivit helt utforskad. Detta är ett återkommande tema i den populärvetenskapliga bekännelselitteraturen om kontorslivet (se exempelvis Adams 1996, Maier 2006) och har också kunnat verifieras statistiskt (Garrett & Danziger 2008).

Både arbetsprocessens status och opacitet (avståndet mellan produktion och ledning) är, som vi ska se, viktiga förutsättningar för att även maskning ska kunna äga rum i större utsträckning. Dessa faktorer försvårar ett fullständigt utnyttjande av personalstyrkan för arbetsgivaren; de binder en redan ”bunden rationalitet” (Simon 1991) ytterligare och förskjuter arbetsvärderingsprocessen från Baldamus (1961) tudelade ansträngningsförhandling till den tredelade marknadsframgång-

en där anställd och arbetsgivare i större utsträckning använder sig av kunden för att utvärdera. ”Så länge kunden är nöjd spelar resten ingen roll”, är ett återkommande påstående bland intervjupersonerna. Slack, som behandlas i nästa avsnitt, skiljer sig från lek i det att den anställde snarare än att åtnjuta denna situation, försöker uthärda den.

## Slack

En nödvändig omständighet för långvarig brist på engagemang tycks vara att den anställde har externa aktiviteter som hon eller han finner mer meningsfulla än jobbet i fråga. Det kan vara att skriva en avhandling, men det kan också vara att se på film eller lyssna på musik. En instrumentell attityd till arbete (jämför MOW International Research Team 1987), det vill säga att inte arbeta för den produktiva uppgiften i sig utan för de sociala sekundärvinster som följer med arbetet (inte minst i form av lön och socialt umgänge), präglar de lekande intervjupersonerna i den här studien. Som flera kommentatorer påpekat är den traditionella arbetsmoralen emellertid långt ifrån utdöende. Oavsett om det värderas som en byggsten i det egna identitetsprojektet, eller som en meningsfull aktivitet i sig själv, är lönearbetet fortfarande en viktig källa för självförtroende hos många (jämför Bauman 2004, Beder 2001).

En ”*key accountant desk manager*”, som den officiella yrkestiteln heter, arbetar sedan fem år tillbaka på ett logistikföretag där hans uppgift är att spåra de största kundernas varor vid feltransporter. Han arbetar vanligtvis hälften av sin arbetstid, men när transportsystemet brakar samman är arbetsbördan stor. Hans chefer, som inte har någon insyn i hans arbete och inte ens delar kontor med honom, vet inget om hans arbetssituation. Balansen mellan arbete och tomt arbete är av stor vikt för välbefinnandet och detta märks inte minst i slutet av arbetsdagen: ”Om man haft en massa skit under dagen kan man vara väldigt trött. Men man kan också bli trött om man inte haft något att göra”.

Att ”få tiden att gå” är ett återkommande tema hos alla intervjupersoner med undantag för de som bara har tid för korta pauser av rekreation. En försäljare (vars officiella titel är ”*assistant store manager*”) beskriver korta perioder av tomt arbete som ett välkommet inslag, ”men efter mer än en halvtimme blir det bara tråkigt”. Till skillnad från sina kollegor är han inte benägen att ”hitta på arbete” för att få tiden att gå snabbare. ”Det är bara så otroligt meningslöst när man tänker på det. Att polera ytan på en dörr bara för polerandets skull”. En florist som tidigare arbetade i en gigantisk möbelaffär där hon hade cirka tre kunder per dag, upplevde meningslösheten i valet mellan påhittat arbete och ändlös leda som så pass påfrestande att hon med tiden sade upp sig. Trots att hon arbetar under ständig stress och känner sig utfrys av kollegorna på sitt nuvarande jobb så föredrar hon det framför det gamla.



Två paradoxer i en slack-situation är här tydliga. Först och främst, hur kommer det sig att man inte vänder sig till sina överordnade om man är i desperat behov av fler arbetsuppgifter? Och varför ägnas inte det tomma arbetet åt vad helst den anställde finner nöje i så att ledan kan undvikas? En banktjänsteman som under ett år enbart spenderade en kvart om dagen åt att utföra det nödvändiga arbetet, kan här tjäna som exempel. När han försökte berätta om situationen för sin chef (som även råkade vara hans vän), fick han svaret att en utvidgning av tjänsten snart skulle träda i kraft. Idag gör han samma arbete som tidigare, men på halvtid.

Utöver dessa paradoxer är de strukturella mekanismerna som reproducerar slack desamma som vid lek på arbetsplatsen. Intervjuade slack-utövare i den här studien hade ytligt sett lyckats med sina karriärer med få undantag. Liksom i fallet med maskning är de trots mängden av tomt arbete fortfarande förmögna att uppvisa tillräckliga resultat för att behaga sina chefer. ”Det absurda i det hela”, berättar exempelvis banktjänstemannen, ”är att de var så jävla nöjda med min insats i slutet av projektet”. Opaciteten är en nödvändighet för fortlevnaden av allt slags tomt arbete.

## Rekreation

Trots dess subtilitet i förhållande till andra former av tomt arbete, bör rekreation om möjligt skiljas från vad jag här väljer att kalla för maskning – inte minst eftersom flera tenderat att blanda samman de två (se ovan om spel och lek). Det är också viktigt att framhäva rekreationen som en verklig aktivitet gentemot de arbetspsykologer som tolkar de anställdas egna utsagor om rekreation som en typisk ”neutraliseringsteknik”, uppfunnen för att rationalisera deras ”förseelse” (Lim & Teo 2005, Sagie et al 2003). Eftersom vare sig brist på engagemang eller arbetsintensitet frambringar rekreationspauser, tillåter rekreationen som fenomen oss också att förstå en dimension av de mindre subjektiva dimensionerna i arbetsengagemanget, nämligen arbetets mening.

En påfallande likhet mellan alla anställda som ägnar sig åt rekreation i den här studien är att de alla arbetar inom vård och omsorg. De tillhör också de undantag bland intervjupersonerna vars andel tomt arbete inte översteg hälften av arbetstiden utan snarare kretsar kring en tiondel. Ännu mer påfallande är att alla också delar en historia av långtidssjukskrivning och utbrändhet. Att ”ta sig lite tid” uppfattas här som ”en förmåga” som lönar sig i längden. Detta reflekteras också i hur ledningen uppmuntrar personalen till att ta ut en del tomt arbete då och då. Som en biståndshandläggare påpekar stannar detta från ledningens sida dessvärre oftast vid retorik: ”Självklart ska du göra det, det är självklart att du ska ta lite ledigt”, säger de. Men när det väl kommer till kritan så vill ingen ta konsekvenserna av det”.

Liksom i fallen av maskning väljer de anställda främst att dra ner på improduktivt (i meningen mindre meningsfullt) arbete. Detta innebär i huvudsak mindre av byråkratiskt arbete och överflödigt städning. En boendehandledare på ett omsorgscentrum beskriver det byråkratiska arbetet så här: ”Det finns en massa andra saker i vårt jobb också. Vi ska skriva en hop av... skrivningar och hålla på. Och jag känner bara att... Jag menar, att sortera hundra pärmar som ingen rört de senast tio åren och så vidare? Det är inte rimligt”. Detta uttalande fångar hur ett svagt anställningsengagemang kan kombineras med ett starkt arbetsengagemang. Den officiella jobbspecifikationen är av mindre värde än professionell och personlig etik. Detta kan förstås tvingas in i ett psykologiskt ramverk där allt självrtäffärdigande blir till ”rationaliseringar” ”eufemismer” eller ”neutraliseringar” etcetera, men detta implicerar också att den anställde är mindre rationell än den organisation som hon eller han är en del av. Särskilt inom vård- och omsorgssektorerna är detta ytterst osannolikt.

### **Maskning**

En påfallande skillnad mellan rekreation och maskning i den här studien är att rekreationen sällan tar mer än en timme per dag i anspråk medan maskningen lätt kan frigöra mer än hälften av arbetstiden åt autonomt bruk. Den viktigaste skillnaden märks inte desto mindre i den anställdes engagemang. Maskningen förutsätter att den anställde inte har någon etisk eller identitetsgrundad relation till den bortvalda arbetsaktiviteten. Det stora bryderiet, att komma undan med minsta möjliga arbetsprestation utan att riskera anställningen, är ett typiskt uttryck för en instrumentell attityd till arbete. Engagemanget bör samtidigt inte reduceras till ren subjektivitet. Flera strukturella faktorer interagerar med den anställde på den här punkten; såväl organisatoriska som institutionella strukturer. Arbetskontraktet kan exempelvis vara utformat på sådant sätt att maskningen inte kan anses vara något annat än dess oundvikliga konsekvens. En maskintekniker, exempelvis, som under några somrar anställdes för att kalibrera verktygen åt en industriell verkstad så att denna kunde erhålla en viss kvalitetsstämpel, hade enbart anställning så länge arbetsuppgiften var ogenomförd. I hans egna ord:

Jag hade arbete så länge det fanns arbete för mig att utföra [...] så det var i mitt eget intresse att förlänga arbetet så mycket som möjligt och därmed tjäna så mycket som möjligt. Så ett jobb som kunde ha gjorts på fyra veckor drygades ut till sex eller åtta veckor. Ja, för att sammanfatta min vinst så att säga.

Arbetets mening är dock den främsta aspekten av arbetet som de maskande intervjupersonerna uppehåller sig vid; både meningen med vissa arbetsuppgifter och den övergripande meningen med deras yrkesverksamhet. Särskilt när konflikt

uppstår i personalgruppen blir detta tydligt. En manlig skötare berättar om flera konflikter beträffande vissa arbetsuppgifter som han har haft med i synnerhet sina äldre kollegor. När kommunen reducerade personalstyrkan med 25 procent på hans avdelning, svarade han med att dra ner på städningen med 25 procent. ”Men så kan du väl inte göra”, sa de till mig. ’Det är klart jag kan! Det är klart att de inte kan kräva samma service om de betalar mindre’. Och vissa blev ju helt ifrån sig. De bara: ’Är du allvarig?’”

De två grundreglerna för maskning som alla intervjupersoner påstår sig följa är först och främst att det aldrig bör orsaka patienter (om det sker inom vården) någon skada, och därefter att man aldrig får lägga över arbete på sina kollegor. Liknande exempel på den senare principen har observerats av andra utforskare av organisatorisk olydnad (Bonnet 2007:545, Mars 1982:99) och utgör ytterligare ett exempel på hur normer genomsyrar det förment rationalistiska arbetslivet (jämför Honneth 2007). Som ett restaurangbiträde uttrycker det: ”Det är viktigt att inte maska för sig själv och låta kollegorna ta skiten. Om någon ska ta skit så är det chefen. Han maskar tusen gånger mer än vad vi gör och borde verkligen ha det”. Den här principen kompliceras emellertid av en mindre väletablerad princip, nämligen att maskningen alltid bör ske på en nivå där produktionsnormerna inte underskrids alltför radikalt. Denna lågprofilstaktik motiveras vanligen med att det annars kan finnas risk för att ledningen skärper kontrollen. Det skänker också den anställde ett visst mått av (auktoritär) ansvarskänsla. När de som maskar enligt liknande måttfullhetsprinciper förs samman med mer ohämmade utövare kan konflikt lätt uppstå.

När det kommer till mängden maskning är opaciteten, i enlighet med Taylors tidiga iakttagelse, den mest avgörande faktorn. I likhet med vad många determinismbetonade teorier inspirerade av Foucault har anfört kan denna opacitet givetvis reduceras genom olika sorters övervakningssystem, men även när dessa system fulländas till det absurdas gräns, är transparens en omöjlighet. Som Townsend (2005) påpekar är strategier från de anställda och det ofullständiga utnyttjandet av övervakningsteknologin sådant som gör att till och med telefonister trots den potentiella hårdbevakningen kan skapa autonoma tidsutrymmen. En före detta callcenter-anställd som var tvungen att säga upp sig då hon bara 23 år gammal drabbades av en stämbandsöverbelastning med kronisk heshet som följd, beskriver hur hon och hennes kollegor lyckades överlista såväl panoptisk övervakning som elektronisk prestationsregistrering. Det finns ingen mening i att avslöja hennes strategi här, men den byggde i huvudsak på att utnyttja de återkommande luckorna som ledningen lämnade öppna. I hennes ord: ”Vi skulle aldrig ha kommit undan med det om det inte var för att cheferna maskade”. En hemtjänstanställd upptäckte på liknande sätt en lucka i systemet när han av misstag glömde att dra sitt elektroniska ”besökskort” hos en av ”kunderna”,

som de äldre nu ska benämnas. Sedan dess har han slutat registrera sina besök under mer än ett år och således åtnjutit en självgenererad form av "ansvarsfull autonomi" som ingen reagerat på. Som Ackroyd och Thompson noterar bör vi uppenbarligen vara "försiktiga med att inte sammanblanda den teknologiska potentialen hos dessa inrättningar med deras verkliga utnyttjande" (1999:157).

Skillnaden i opacitet mellan den här sortens jobb och icke-övervakade, högtillitstjänster märks i hur mängden möjlig maskning varierar beroende på profession. Medan en telefonoperatör kan komma undan med två eller tre timmars maskning per dag, har andra inga problem med att komma undan med sex eller sju timmars maskning per dag. Att hålla uppe fasaden underlättas förstås av att arbetsprocessen är ogenomskinlig; men det säger också något om fasadens enorma betydelse i sig själv. För alla former av tomt arbete är det avgörande att fasaden aldrig rämnar. Som Illich formulerar det i sin kritik av utbildningsväsendet, har vi idag blivit tränade till "att förväxla process med substans" (1972:1). Detta är, menar han, en av de mest förtryckande dragen i det moderna samhället, men uppenbarligen kan förväxlingen också utnyttjas för att skapa autonoma utrymmen. Processen kan vara av teknisk natur och således utnyttja den stora teknikalisationen, men även kulturarbete kan blåsas upp på liknande sätt. Ett ännu tydligare exempel är en copywriter på en reklambyrå som med tiden lärde sig att textmaterialet som hon lade fram inte var vad hennes chefer och kunder tycktes påverkas av; *hur* hon presenterade sina idéer under möten var långt viktigare:

Jag visste att jag skulle bli tvungen att skriva om texten fem gånger oavsett hur mycket tid jag lade ner på den [...] Det var väldigt mycket reklambranschmänniskor, så jag kunde skriva något där jag inte riktigt kunde tuggat så att jag kanske inte kunde sälja in det till min chef, men när jag hade lärt mig det så behövde jag inte sitta fyra timmar och förbättra texten i någon subjektiv mening. Då kunde jag säga 'jag har tänkt så här, så här och så här' och det var det som gjorde att texten blev tagen oavsett om den var bättre eller mer genomarbetad. Så det var liksom inte värt något att lägga ner ännu mer research, eller spåna ännu mer eller vad man nu ville göra, utan det handlade bara om att spela teater.

Med hänvisning till Lawrence och Philips (2002) kan man således säga att övergången från "substans till stil" inte enbart är typisk för den kommersiella kulturproduktionen som sådan utan för hela arbetsprocessen inom den här industrin. Även om "expertis" kan skapa enorma perioder av tomt arbete är förskjutningen från värde till process långt ifrån begränsad till de övre skikten i "kunskaps-samhället". Bland mindre välutbildade yrkesgrupper som finns representerade i intervjumaterialet kan man exempelvis nämna spärrvakt, butiksförsäljare och stä-

derska – alla vittnar om vikten av att simulera arbete framför verklig produktion. ”Vi gräver hål bara för att fylla dem igen”, säger en lagerarbetare som tröttnat på denna ordning. För att parafrasera Burawoy (1992) i en av hans senare etnografier är en vital del av arbetet således att måla det kapitalistiska företaget i färger av produktivitet och effektivitet. Precis som i Lenins stålverk i det kommunistiska Ungern, är scenen riggad för att imponera på vår motsvarighet till ”dessa röda baroner som styr samhället och som vi måste underhålla med dessa charader” (Burawoy & Lukács 1992:128). Under dessa omständigheter bör maskningen inte betraktas som enbart en autonom yttring av livsvärlden inom ett i övrigt väloljat system, utan som en ”subversiv rationalisering” (jämför Feenberg 1999) av en dysfunktionell arbetsapparat.

### Slutdiskussion

Med anslutning till de olika nivåer som debatten om maskning och organisatorisk olydnad tidigare förts på, kan vi sluta oss till att maskningen definitivt existerar hos breda lager av arbetskraften. En detaljerad analys av hur maskningen och andra former av tomt arbete varierar mellan olika yrkesgrupper bör emellertid genomföras med en mer generaliserbar ansats. På en annan nivå kan vi också sluta oss till att maskning i många fall kan anses ha en betydande inverkan på hur arbetsprocessen formas; till skillnad från fallet med rekreation, kan maskningen heller inte reduceras till ett ”spel” som i sista instans enbart alstrar maximal prestation hos de anställda, även om detta naturligtvis kan vara fallet under vissa omständigheter som i Burawoys (1979) klassiska studie.

Vad det gäller frågan om maskningen utgör något motstånd mot kapitalismen som sådan, så beror detta givetvis på vad vi menar med begreppet ”motstånd”. Den utbredda existensen av lek och slack vittnar om att kapitalismen kan ha nått ett stadium där produktiviteten slutat vara den huvudsakliga konkurrensfaktorn, vilket i så fall innebär att det tomma arbetet inte nödvändigtvis behöver utgöra något hot mot det kapitalistiska företaget. Om man däremot vill göra skillnad på ”motstånd” och ”olydnad” där motståndet definieras som ”öppet, principgrundat och eventuellt organiserat” gentemot enbart ”självmotvetet regelbrott” (jämför Collinson & Ackroyd 2005:306), så kan man dock beskriva flera fall av maskning som typiskt motstånd. Detta gäller också om man inbegriper en intentionsdimension i motståndsbegreppet, det vill säga huruvida de anställda själva betraktar sitt beteende som motstånd eller ej. Inom ramen för status quo måste betydelsen av ett sådant motstånd emellertid utforskas närmare.

En mer detaljerad studie av utspriddheten av de olika sorterna tomt arbete (i relation till grundvariabler som profession, position, ålder, kön etcetera) skulle enkelt kunna utformas utifrån den typologi som presenterats här. En studie av detta slag skulle vara extremt viktig, inte bara för att närmare utvärdera maskning-

ens motståndspotential, utan också för diskussionen kring huruvida arbetet närmar sig ett "slut" med stigande arbetslöshet, produktionskriser etcetera som flera arbetskritiker länge hävdar (inte minst Beck 2000, Gorz 1988, Offe 1985, Rifkin 1995). Det kan mycket väl vara fallet att denna marxistiska teori underskattar den oändliga absorbering av tomt arbete som "produktionssfären" är kapabel till. "Arbetets slut" är möjligen enbart ett meningsfullt begrepp om vi med "arbete" menar den mänskliga produktionen av bruksvärde. Som Baudrillard spekulerar kan vi snarare ha att göra med en substansurlakning i form av "arbetets trolldom, en chimär, ett produktionens drama (för att inte säga melodrama), kollektiv dramaturgi på det socialas tomma scen" (1983:337). Tidsapproprieringens former, subjektiva mening och subversiva potential bör, i ett sådant melodrama (för att inte säga tragedi), vara föremål för närmare utforskning.

## Referenser

- Ackroyd S & Thompson P (1999): *Organizational misbehaviour*. London: SAGE.
- Adams S (1996): *The Dilbert principle: a cubicle's-eye view of bosses, meetings, management fads & other workplace afflictions* (1st ed.). New York: HarperBusiness.
- Baldamus W (1961): *Efficiency and effort: an analysis of industrial administration*. London: Tavistock Publications.
- Baudrillard J (1983): The precession of simulacra. In A Elliott (Ed) *Contemporary social theory*. Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Bauman Z (2004): *Work, consumerism and the new poor* (2 ed). Buckingham; Philadelphia, Pa: Open University Press.
- Beck U (2000): *The brave new world of work*. Malden, Mass: Polity Press.
- Beder S (2001): *Selling the work ethic: from puritan pulpit to corporate PR*. London: Zed.
- Blanchard AL & Henle CA (2008): Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 1067-1084.
- Blue J, Keeler B & Coyle R (2007): *Employees waste 20% of their work day according to Salary.com™ Survey*. Hämtad 11 november 2008 från [http://www.salary.com/sitesearch/layouts/scripts/sis\\_display.asp?filename=&path=/destinationsearch/par674\\_body.html](http://www.salary.com/sitesearch/layouts/scripts/sis_display.asp?filename=&path=/destinationsearch/par674_body.html)
- Bolchover D (2005): *The living dead: switched off, zoned out: the shocking truth about office life*. Chichester, West Sussex: Capstone.
- Bonnet F (2007): Le vol en interne: les vols commis par les salariés sur leur lieu de travail. *Sociologie du Travail*, 49(4), 544-556.
- Brown G (1977): *Sabotage: a study in industrial conflict*. Nottingham: Spokesman.
- Burawoy M (1979): *Manufacturing consent: changes in the labor process under monopoly capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.
- Burawoy M & Lukács J (1992): *The radiant past: ideology and reality in Hungary's road to capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.
- Carroll J (2007): *US workers say they waste about an hour at work each day*. Hämtad 11 november 2008 från <http://www.gallup.com/poll/28618/US-Workers-Say-They-Waste-About-Hour-Work-Each-Day.aspx>
- Clawson D & Fantasia R (1983): Beyond Burawoy: The dialectics of conflict and consent on the shop floor. *Theory and Society*, 12(5), 671-680.
- Clay-Warner J, Hegtvædt K & Roman P (2005): Procedural justice, distributive justice: How experiences with downsizing condition their impact on organizational commitment. *Social Psychology Quarterly*, 68(1), 89-102.
- Collinson D & Ackroyd S (2005): Resistance, misbehavior, and dissent. In S Ackroyd, R Batt, P Thompson & P S Tolbert (Eds): *The Oxford handbook of work and organization*. New York: Oxford University Press.
- Dubois P (1979): *Sabotage in industry*. New York: Penguin Books.
- Edwards P (1986): *Conflict at work: a materialist analysis of workplace relations*. Oxford: Basil

- Blackwell.
- Elger T (1990): Technical innovation and work reorganisation in British manufacturing in the 1980s: Continuity, intensification or transformation? *Work Employment Society*, 4(5), 67-101.
- Feenberg A (1999): Escaping the iron cage, or, subversive rationalization and democratic theory. In R v Schomburg (Ed) *Democratising technology: theory and practice of deliberative technology policy*. Hengelo, The Netherlands: International Centre for Human and Public Affairs.
- Garrett R K & Danziger J N (2008): On cyberslacking: Workplace status and personal Internet use at work. *CyberPsychology & Behavior*, 11(3), 287-292.
- Gartman D (1983): Structuralist Marxism and the labor process: Where have the dialectics gone? *Theory and Society*, 12(5), 659-669.
- Gorz A (1988): *Métamorphoses du travail: quête du sens: critique de la raison économique*. Paris: Gallée.
- Green F (2001): It's Been A Hard Day's Night: The concentration and intensification of work in late twentieth-century Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 39(1), 53-80.
- Green F (2004): Why has work effort become more intense? *Industrial Relations*, 43(4), 709-741.
- Green F & McIntosh S (2001): The intensification of work in Europe. *Labour Economics*, 8(2), 291-308.
- Honneth A (2007): *Work and recognition: A redefinition*. Paper presented at the International Conference 'Recognition and Work', Macquarie University. November
- Illich I (1972): *Deschooling society*. New York: Harper & Row.
- Jost J (2005): *Americans waste more than 2 hours a day at work, costing companies \$759 billion a year, according to salary.com and America online survey*. Hämtad 11 november 2008 från [http://www.salary.com/sitesearch/layouts/scripts/sisl\\_display.asp?filename=&path=/destinationsearch/par485\\_body.html](http://www.salary.com/sitesearch/layouts/scripts/sisl_display.asp?filename=&path=/destinationsearch/par485_body.html)
- Kaplan HR & Tausky C (1972): Work and the welfare Cadillac: The function of and commitment to work among the hard-core unemployed. *Social Problems*, 19(4), 469-483.
- Karlsson JC (2008): *Den smidiga mellanchefen - och andra motståndsb berättelser*. Malmö: Gleerups.
- Lawrence TB & Phillips N (2002): Understanding cultural industries. *Journal of Management Inquiry*, 11(4), 430-441.
- Lim VKG & Teo TSH (2005): Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore: An exploratory study. *Information & Management*, 42(8), 1081-1093.
- Lupton T (1963): *On the shop floor: two studies of workshop organization and output*. London: Pergamon.
- Maier C (2006): *Bonjour laziness*. New York: Vintage Books.
- Malachowski D & Simonini J (2006): *Wasted time at work still costing companies billions in 2006*. Hämtad 11 november 2008 från [http://www.salary.com/sitesearch/layouts/scripts/sisl\\_display.asp?filename=&path=/destinationsearch/personal/par542\\_body.html](http://www.salary.com/sitesearch/layouts/scripts/sisl_display.asp?filename=&path=/destinationsearch/personal/par542_body.html)
- Mars G (1982): *Cheats at work: an anthology of workplace crime*. London: Allen & Unwin.
- Marx K (1976): *Capital: a critique of political economy. Vol. 1*. Harmondsworth: Penguin in association with New Left Review.
- Mills JE, Hu B, Beldona S & Clay J (2001): Cyberslacking! A wired-workplace liability issue. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(5), 34-47.
- Morrill C, Zald MN & Rao H (2003): Covert political conflict in organizations: Challenges from below. *Annual Review of Sociology*, 29(1), 391-415.
- MOW International Research Team (1987): *The meaning of working*. London: Academic Press.
- Offe C (1985): *Disorganized capitalism: contemporary transformations of work and politics*. Cambridge: Polity.
- Paulsen R (2008): Economically forced to work: A critical reconsideration of the lottery question. *Basic Income Studies*, 3(2), 1-20.
- Rifkin J (1995): *The end of work: the decline of the global labor force and the dawn of the post-market era*. New York: GP Putnam's Sons.
- Roscigno VJ & Hodson R (2004): The organizational and social foundations of worker resistance. *American Sociological Review*, 69, 14-39.
- Rothlin P & Werder PR (2007): *Boreout! Overcoming workplace demotivation*. London: Kogan Page.
- Roy D (1953): Work satisfaction and social reward in quota achievement: An analysis of piecework incentive. *American Sociological Review*, 18(5), 507-514.
- Sagie A, Stashevsky S & Koslowsky M (2003): *Misbehaviour and dysfunctional attitudes in organizations*. New York: Palgrave Macmillan.
- Scott R (1998): *Organizations: rational, natural, and open systems* (4 ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall International.
- Simon HA (1991): Bounded rationality and organizational learning. *Organization Science*, 2(1), 125-134.

- Thompson P (1983): *The nature of work: an introduction to debates on the labour process*. London: Macmillan.
- Thompson P & Ackroyd S (1995): All quiet on the workplace front? A critique of recent trends in British industrial sociology. *Sociology*, 29(4), 615-633.
- Townsend K (2005): Electronic surveillance and cohesive teams: Room for resistance in an Australian call centre? *New Technology, Work and Employment*, 20(1), 47-59.
- Turgeman-Goldschmidt O (2005): Hackers' accounts: Hacking as a social entertainment. *Social Science Computer Review*, 23(1), 8-23.
- Weber M (1992): *The protestant ethic and the spirit of capitalism*. London: Routledge.
- Veblen T (2008): *The theory of the leisure class*: Ebook: Project Gutenberg, [www.gutenberg.org](http://www.gutenberg.org).