

Forside

Bacheloroppgave

Studieprogram: Sosiologi

Opptaksår: 2019

Er oppgaven konfidensiell? (skriv X) NEI: x JA:

Kan oppgaven benyttes til undervisningsformål (anonymt)? JA: x NEI:

Forfatter(e)

Studentnr (6 siffer)	Navn:
247851	Rebecca Tunland

Oppgavens tittel:

Arbeidsuniformen: en kvalitativ undersøkelse av uniformens funksjon på individers handlinger og arbeidsplassens fellesskap

Veileder: Kjersti Kjestveit

Bacheloroppgave i Sosiologi

Vår 2022

*Arbeidsuniformen: en kvalitativ undersøkelse
av uniformens funksjon på individers
handlinger og arbeidsplassens fellesskap*



Universitetet
i Stavanger

Det samfunnsvitenskapelige fakultet
Institutt for medie- og samfunnsfag

Sammendrag

Det moderne samfunn, som vi kjenner det, er et komplekst samfunn bestående av flere sosiale systemer. Det er gjennom menneskelig samhandling disse systemene oppstår og opprettholdes, noe som legger grunnlaget for mitt sosiologiske utgangspunkt for oppgaven.

Oppgaven består av en undersøkelse av hvordan uniformen påvirker handlingene til ansatte i en bedrift og hvilke funksjoner uniformen har på bedriftens fellesskap. Empirien er samlet inn gjennom en case-studie av en bedrift, der jeg har intervjuet fire informanter.

Oppgavens teoretiske del omhandler Aksel Tjoras definisjon av fellesskapsbegrepet og tar opp mikrososiologien med utgangspunkt i symbolsk interaksjonisme og samfunnsforskeren Erving Goffman (1922-1982) sin dramaturgiske teori.

Oppgaven konkluderer med at uniformen i stor grad påvirker handlingene til de ansatte i bedriften. Funnene viser at informantene blir spesielt påvirket av forventningene som hører med uniformen, som å være pliktoppfyllende og hyggelig. Det er det mulige møtet med negative sanksjoner fra ledelse, kunder eller kollegaer som motiverer informantene til å handle etter disse forventningene. Lik bekledding gjør at ulikheter blir utjevnet og at de ansatte opplever felles forventninger og målsettinger. Uniformen påvirker fellesskapet ved at de ansatte er konforme og opplever i stor grad at de er en del av «oss» (de med uniform) og skiller seg sterkt fra «de andre» (uten uniform). Dette spiller, ifølge undersøkelsen, inn på tilhørighetsfølelsen til de ansatte. Den høye graden av konformitet og tilhørighet, sammen med utviklingen av en kollektiv bevissthet, gjør at fellesskapet på arbeidsplassen oppleves som sterkt.

Innholdsfortegnelse

1.0 INNLEDNING	2
1.1 UNIFORMENS HISTORISKE BAKGRUNN	2
1.2 PRESENTASJON AV PROBLEMSTILLING	3
1.3 TIDLIGERE FORSKNING.....	4
1.4 OPPGAVENS OPPBYGNING	4
2.0 TEORETISKE BEGREPER OG PERSPEKTIVER	5
2.1 BEGREPET «FELLESSKAP»	5
2.1.1 Kollektiv bevissthet.....	5
2.1.2 Konformitet og uniform som tilfelle av ekstrem konformitet	6
2.2 MIKROINTERAKSJONISME	7
2.2.1 Symbolsk interaksjonisme	7
2.2.2 Erving Goffmann og dramaturgisk teori	8
2.2.3 Kritikk av mikrointeraksjonismen og Goffman.....	9
3.0 METODEDEL.....	10
3.1 Formål og begrensninger	10
3.2 Valg av undersøkelsesopplegg.....	11
3.2.1 Innsamlingsmetode	11
3.2.2 Utvalg av informanter	12
3.2.3 Etske betraktninger.....	12
3.2.4 Validitet og reliabilitet.....	13
3.3 Fordeler og ulemper ved kvalitativ tilnærming til oppgaven.....	13
4.0 EMPIRI.....	14
4.1 RESULTATER FRA UNDERSØKELSEN	14
5.0 ANALYSE- OG DISKUSJON.....	17
5.1 ARBEIDSPLASSEN SOM RAMME FOR ULIKE OPPTREDENER.....	18
5.2 KOLLEKTIV BEVISSTHET, TILHØRIGHET OG FELLESSKAP GJENNOM UNIFORMEN	19
6.0 KONKLUSJON	21
6.1 OPPSUMMERING OG SVAR PÅ OPPGAVENS PROBLEMSTILLING	22
6.2 VIDERE FORSKNING	22
LITTERATURLISTE.....	24
VEDLEGG 1 - INTERVJUGUIDE.....	26

1.0 Innledning

Vår hverdag preges av korte og lengre interaksjoner med andre mennesker. Man møter på andre i nabolaget, på parkeringsplassen, på kollektiv transport, butikken, kjøpesenteret og på jobb. Et «god morgen» til naboen, et nikk til bussjåføren og et smil til den grønnkledd butikkmedarbeideren med stor «KIWI»-logo på brystet. Inne på butikken møter du på to politibetjenter iført uniform – og nikker respektfullt til dem. I lunsjpausen på jobb drar du og dine kolleger på kaffebar for å drikke nydelig, etiopisk kaffe. Der treffer du en hyggelig barista kledd i bedriftens ikoniske, grønne forkle. Det er her du foretrekker å kjøpe kaffe, da du vet at du som kunde hos denne kjeden alltid får god service sammen med en nydelig kopp kaffe. Det er de ansattes service og kunnskap om produktene som gjør at du stadig kommer tilbake til akkurat denne plassen. Og om du tilfeldigvis er i en annen by, kan du forvente relativt lik service, kvalitet og kunnskap hos samme kjede. De ansatte er iført rene, respektable og like arbeidsuniformer. Akkurat som hjemme. Det er uniformen, eller rettere sagt arbeidsuniformen, som er tema for denne oppgaven.

1.1 Uniformens historiske bakgrunn

Opprinnelig ble uniformen brukt fra middelalderen for sosiale hierarki og militære forhold. Uniformen ble, på midten av nittende århundre, en signifikant del av offentlig liv. Moderniteten så en spredning av materielle praksiser innen konstruksjonen av maskiner, transport og kommunikasjonssystemer (Harvey, 1990, s.27). Den representerte motstand og omfavelse av rasjonalitet (Tynan & Godson, 2021). Industrialiseringen førte med drastiske endringer i opplevelsen av tid og rom i vestlig kapitalisme og uniformens fremvekst var en respons til dette. Stadig flere yrker adopterte på denne tiden uniformen, deriblant politi, transport og service-arbeidere, butikkansatte og sykepleiere. Med fremveksten av det industrialiserte samfunnet ble uniformen tilrettelagt av masseproduksjonsteknikker og det voksende forbrukssamfunn. Uniformen reflekterte menneskers klasse og status. Mennesker bruker klær for identitetsarbeid (Tynan & Godson, 2021). Klær spiller en viktig rolle i hvordan individet opplever «selvet» og determinerer hva «selvet» er (Tynan & Godson, 2021). Mote er en form for kommunikasjon, og bidrar til å stabilisere identitet, som er en praksis som omfatter glede, tilfredsstillelse og selvuttrykk. Uniformen er en kontrast til dette.

Den ble utviklet for nytte, framfor glede. Arbeidsuniformen og kleskoder på arbeidsplassen ble brukt som en form for sosial kontroll som synliggjorde organisatoriske hierarki. I dag ser vi uniformer spesielt knyttet til kjedebedrifter, industriarbeidere og i helsetjenesten. Uniformen blir ikke lenger brukt for å synliggjøre bedrifters hierarki i like stor grad som før, og man møter gjerne på en bedrift der både daglig leder og ansatte er iført samme uniform. Ansatte har blitt symbol-bærere av bedriften eller organisasjonen de tilhører, for å fremme bedriftens verdier - noe som individene gjennom uniformen har internalisert. Det er bedriften som blir kommunisert gjennom uniformen. På arbeidsplassen handler uniformen om inntrykkshåndtering og kjedeidentitet, og blir promotert som essensiell for drift av arbeidsoppgaver. Den ønsker å presentere et bilde av en «enhet», og å tydeliggjøre skillet mellom de som er ansatt og de som ikke er.

1.2 Presentasjon av problemstilling

Vår hverdag preges av flere møter med mennesker iført uniform. Vi møter på uniformerte mennesker på butikken, på bussen og på kaféen. Det er uniformen vi møter på daglig, den «alminnelige» arbeidsuniformen, jeg vil undersøke i denne oppgaven. Bakgrunnen for dette temaet er egne erfaringer ved bruk av uniform på jobb – der jeg har lurt på hvilken betydning uniformen har for meg som individ – på hvilken måte den påvirker mine handlinger som ansatt i en bedrift og hvordan mine individuelle handlinger påvirker fellesskapet på jobb. Problemstillingen jeg har utviklet på bakgrunn av dette temaet lyder følgende;

På hvilken måte påvirker arbeidsuniformen handlingene til de ansatte i en bedrift, og hvilke funksjoner har uniformen på fellesskapet mellom de ansatte i bedriften?

For å svare på min overordnede problemstilling, vil jeg anvende sosiologiske begreper og teorier som fellesskap og symbolsk interaksjonisme, med særlig søkelys på Erving Goffman. Jeg vil bruke denne teorien til å belyse og analysere mine funn fra en case-studie av ansatte i en bedrift, der jeg har undersøkt tanker og opplevelser rundt bruk av uniform på arbeidsplassen for å finne ut hvilken funksjon uniformen har på individuelle handlinger og hvordan det påvirker fellesskapet. Dette vil bli undersøkt gjennom følgende underspørsmål:

- A) Hvordan kan uniformen bidra til identitetskonstruering, og på hvilken måte påvirker uniformen de ansattes individuelle handlinger?
- B) Påvirker uniformen den kollektive identiteten hos de ansatte? På hvilken måte?
- C) Hvilken betydning har uniformen for tilhørighet på arbeidsplassen?
- D) Hvordan påvirker dette samhandling og fellesskap blant de ansatte?

1.3 Tidligere forskning

Tidligere forskning har vært orientert mot den kulturelle signifikans av uniformen innen ulike institusjoner og kulturell kontekst. Blant annet i *The Journal of Design History* (2011) blir uniformen beskrevet som et forskningstema som presenterer «*a maze of interdisciplinary components and interconnections expanding far beyond the field of dress*» (Yagou, 2011, s. 101). Museum of Modern Art i New York har også tatt stilling til den kulturelle signifikans av uniformen i *Uniform: Order and Disorder* – en utstilling fra 2001. Denne utstillingen dro oppmerksomhet til uniformens representasjoner innen kunst, mote og popkultur (Tynan & Godson, 2021, s. 2).

Et kjent bidrag innen det sosiologiske felt er Goffmans studie av et mentalsykehus på 1950-tallet med over 7000 pasienter (Goffman, 1961). Her utviklet han begrepet «totale institusjoner» som representerer ulike trekk ved sosiale systemer. Dette brukes som et samlebegrep om institusjoner som for eksempel fengsel, og beskrives uniformen som et sentralt kjennetegn innen slike institusjoner der behovet for sosial kontroll er stort. Identitet og personlige eiendeler blir byttet ut med institusjonens effekter (uniformen) og skaper et skille mellom ansatte og innsatte (Goffman, 1961).

Det er rom for mer forskning på hva uniformen betyr for den moderne verden. Blant annet på hvordan den påvirker individet ved å enten se på hvordan den fra individets perspektiv former identitet og handling eller se på hvordan strukturen bruker den til å undertrykke individualitet og menneskelige aspekter som rase, religion, kjønn, seksualitet og kultur.

1.4 Oppgavens oppbygning

Neste kapittel vil bestå av redegjørelse av teoriene som er knyttet til min problemstilling og hvordan disse teoriene kan anvendes i denne sammenheng. Videre vil jeg presentere et metodekapittel som beskriver fremgangsmåte, forskningsdesign og etiske betraktninger for

min undersøkelse.. Empiridelen vil bestå av en presentasjon av mine funn fra undersøkelsen og siste del vil bestå av en analyse av disse funnene knyttet opp til teori for å besvare forsknings spørsmål og den overordnede problemstilling i konklusjonen.

2.0 Teoretiske begreper og perspektiver

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for teoretiske perspektiver som danner fundamentet i oppgaven. *Fellesskap* er et begrep som er sentral i oppgaven. Jeg vil vise to måter å forstå begrepet på - rettet mot hva et fellesskap består av, hvordan det oppstår og opprettholdes. Videre tar jeg et mikrososiologisk utgangspunkt og redegjør for symbolsk interaksjonisme med særlig søkelys på Goffman (ref.) sin dramaturgiske teori.

2.1 Begrepet «fellesskap»

Sosiologiprofessor Aksel Tjora ser på fellesskap som samfunnets fundamentale byggestein i sin bok «Hva er fellesskap» fra 2018. «Handling og samhandling er grunnleggende for samfunn og et sentralt perspektiv på det sosiale liv og samfunnsutvikling» (Tjora, 2018, s. 72). Han mener at det er interaksjoner mellom mennesker (gjerne på mikronivå som for eksempel gjennom ansiktsuttrykk, ord eller symboler) som skaper fellesskap. Ifølge Tjora forstås fellesskap best fra et sosialkonstruktivistisk perspektiv. Med dette menes det at fellesskap oppstår og endres gjennom samspill mellom folk – der det i slike prosesser trekkes og forhandles om grenser mellom de «utenfor» og de «innenfor». Interaksjonsmønstrene og samhandlingskjedene som er resultatet av disse prosessene, er de som utgjør fellesskapene.

2.1.1 Kollektiv bevissthet

Teoretisk kan man betrakte fellesskap som en «sosial realitet» - der fellesskap som sosial realitet eksisterer objektivt, uavhengig av bevisstheten til individene (Tjora, s 7). Den franske sosiologen Emile Durkheim (1858-1918) forklarer dette gjennom sitt begrep «kollektiv bevissthet». Det Durkheim legger i begrepet er «*the totality of beliefs and sentiments common to average citizens of the same society that forms a determinate system which has its own life*” (Durkheim, 1893/1894, s. 38-39).

Med andre ord omfatter begrepet samme livssyn, samsvarende ideer og felles moralske holdninger, en oppfatning av samhörighet og samstemthet når det gjelder tanker og praksiser uten at det må tas opp til debatt. (Tjora, 2018, s 8). Mennesker har, gjennom denne betraktningen, en følelse av å være en del av et spesifikt fellesskap og sanser dette ikke bare som individuelle opplevelser – men også knyttet til noe reelt og objektivt (Tjora, s. 9).

2.1.2 Konformitet og uniform som tilfelle av ekstrem konformitet

Konformitet er et begrep brukt innenfor sosialpsykologien og defineres som «individer som oppfører seg i tråd med gjeldende normer, enten det er innenfor en bestemt gruppe eller mer generelt» (Svartdal, 2021). Det er, med andre ord, integrerte og varige personlighetsendringer i holdning, handling og væremåte i retning fellesverdier som skyldes påvirkning fra andre – for eksempel gjennom forventnings- og gruppepress (Bø, 2005). Vi skiller her mellom to typer sosial påvirkning: informasjonsbasert sosial påvirkning og normativ sosial påvirkning. (Levine, 2020).

Den informasjonsbaserte sosiale påvirkningen er bygget på usikkerhet rundt individers syn og oppfattelse av virkeligheten. Man ønsker gjerne «den riktige» oppfattelse av virkeligheten, og verifiserer det gjennom å sammenligne sine syn med majoriteten eller den «respektive gruppen» (Levine, 2020). Det er gjennom denne verifiseringen av oppfatninger, individer blir påvirket av gruppepress ved at de ønsker å unngå sanksjoner som for eksempel utfrysning og derfor samsvarer til de sosiale normene i gruppa. (Levine, 2020).

Den andre type sosial påvirkning, normativ påvirkning, omfatter individers behov for å bli sosialt akseptert. Man ønsker gjerne å bli likt og respektert på arbeidsplassen, og frykter å bli avvist og utfrost. Individer vil derfor samsvare til grupper for å enten bli likt – eller unngå å avvike fra normene i gruppa. Den normative påvirkningen produserer, generelt sett, offentlig samsvar fremfor privat aksept. (Levine, 2020).

Uniformer er en form for ekstrem konformitet (Joseph & Alex, 1972). Lik bekledning i grupper gir rom for sosial inkludering fremfor sosial ulikhet og er konforme i den forstand at det definerer klare grenser mellom grupper ved å identifisere hvem som er medlemmer i gruppen – og hvem som ikke er. (Joseph & Alex, 1972). Uniformen en økt følelse av identifikasjon og tilhörighet i en gruppe, samtidig som den fremmer gruppesolidariteten.

For å oppsummere begrepet fellesskap som beskrevet ovenfor er konformitetsprosessen er en sentral del i et fellesskap, og har en limende effekt på grupper og samfunn. Man ønsker

gjærne å handle i tråd med gjeldende normer på for eksempel arbeidsplassen, for å oppnå aksept, bekreftelse og ros – og på den andre siden unngå negative sanksjoner som utfrysning og kjeft fra kollegaer. Gjennom overnevnte former for sosial påvirkning, vil mennesker i et fellesskap (konforme, eller samsvarte mennesker) dele samme oppfatninger, holdninger, verdier og handle i tråd med gjeldende normer. Uniformer er en form for ekstrem konformitet, der grensene er svært klare mellom de som er medlemmer i gruppa (bærere av uniform) og de som ikke er (uten uniform).

2.2 Mikrointeraksjonisme

Mikrointeraksjonismen etablerte seg som en hovedretning innen den teoretiske sosiologien fra og med midten av 1960-tallet, da den tidligere rådende sosiologiske teorien Parsons funksjonalisme ble sterkt kritisert for dens strukturstyrte oppfatning av aktøren og samfunnsbeskrivelsen som i for stor grad tok utgangspunkt i overindividuelle makroforhold (Aakvag, 2008, s. 64). Mikrointeraksjonismen var en stor pådriver mot en aktørorientert sosiologisk retning. Aktørsynet innebærer kompetente aktører som på en fri måte er engasjert i å produsere orden «nedenfra og opp», der ansikt-til-ansikt-samhandling er sentralt. Denne type interaksjon er, i følge mikrointeraksjonister, selve byggesteinene til alt sosialt liv. (Aakvaag, s. 64). Det er vanlig å skille mellom to retninger; symbolsk interaksjonisme og fenomenologisk sosiologi, der jeg i lys av oppgavens problemstilling, ønsker å redegjøre og bruke symbolsk interaksjonisme.

2.2.1 Symbolsk interaksjonisme

Retningen bygger på den amerikanske filosofiske tradisjonen (1800-1900-tallet) som kalles pragmatisme. Hovedhensikten med pragmatisk filosofi er å vise mennesket som handlende og problemløsende og ikke et rasjonelt-tenkende dyr (Aakvaag, s. 65). Pragmatismen ser på tenkning, kunnskap, symboler og språk som redskaper for mennesket – utviklet for å mestre sine omgivelser. All handling, er i denne filosofitradisjonen, formidlet gjennom den kunnskap, de symboler og det språk som gir mening til den situasjon den handlende befinner seg i (Aakvaag, s. 65). Denne språklig-symbolske formidlingen av mening både muliggjør og er et resultat av menneskelig praksis, og er den filosofiske grunnsteinen i symbolsk interaksjonisme. Det vektlegges i tillegg menneskelig kreativitet – der mennesket ikke er

determinert av ytre og indre krefter – men refleksivt håndterer de situasjoner de befinner seg i. (Aakvaag, s. 66).

2.2.2 Erving Goffmann og dramaturgisk teori

Erving Goffman er en sentral bidragsyter til interaksjonistisk sosiologi, som tar et mikrososiologisk utgangspunkt i sin betraktning av samfunnet. Med dette menes det et nedenfra og opp-perspektiv, der samfunnet er bygget opp gjennom interaksjoner mellom individ og små grupper som igjen former samfunn og samfunnsendring (Tjora, 2022). Hans teorier om identitetskonstruksjon og «impression management» (inntrykksstyring), som for øvrig er hans viktigste bidrag, omhandler måten vi mennesker kontinuerlig driver med inntrykksstyring. Mennesker søker å styre og manipulere informasjonen som signaliseres til omverdenen, for å forme inntrykket andre har og får av oss.

I Goffmans bok *The Presentation of Self in Every Day Life* (1959, norsk oversettelse *Vårt rollespill til daglig – en studie i hverdagslivets dramatik*, 1992) hevder han at all sosial interaksjon mellom mennesker kan sammenlignes med rollespill på teater. I denne forstand bruker han et begrepsapparat fra teateret bestående av blant annet *status, roller, opptredener, scene, publikum*, samt et skille mellom identitetsbegrepene *frontstage* og *backstage*: Med *status* mener Goffman (1992) et gjenkjennelig trekk ved en person som innebærer plikter og rettigheter (Ulriksen, 2019). Det sosiale mennesket er, på mange måter, bygget opp av disse statusene. Et sosialt individ kan ha flere statuser (statussett) og disse er situasjonsavhengig. Eksempler på ulike statuser individet kan ha er bror og kafémedarbeider. Disse statusene har som regel en forventet oppførsel knyttet til seg, som for eksempel at en som bror er støttende for sine søsken eller at han som kafémedarbeider skal hjelpe kundene ved behov. En *rolle* er (i Goffmans begrepsapparat) den oppgave en skuespiller har å fremføre på *scenen* (Tjora, 2021). Scenen er i denne forstand det sosiale rom situasjonen foregår i. En mer generell forståelse av begrepet defineres som summen av de normer og forventninger som knytter seg til en bestemt oppgave (Tjora, 2021). Hver status har et visst handlingsrom, og hvordan rollen utspilles vil ha like mange variasjoner som det finnes mennesker som innehar statusen (Ulriksen, 2019). Møtet med ulike statuser kan gi en viss forutsigbarhet, med henhold til pliktene som følger hver status. Man kan for eksempel forvente en viss oppførsel fra en butikkansatt, men ikke forutse den faktiske handlingen til individet. Ingen brødre eller kafémedarbeidere oppfører seg på nøyaktig samme måte.

Med *opptredener* mener Goffman å tro på den rollen man spiller – inntrykket av virkelighet individet forsøker å presentere til publikum. Her skiller han mellom to poler: *å gå helt opp i sin rolle* eller *å se kynisk på den* (Goffman, 1992, s 25). Førstnevnte innebærer at *den opptredende er overbevist om at det inntrykk av virkelighet han framfører, er den virkelige virkelighet* (Goffman, 1992, s 24). Dette overbeviser publikum at denne oppvisningen er «normalen». På den andre siden, kan den opptredende ikke gå opp i sin rutine (Goffman, 1992, s 24). Her vil den som opptre, i følge Goffman, være kynisk i den forstand at han ikke tror på sitt eget spill og ikke er interessert i publikums oppfatning, og på denne måten bruke publikums overbevisninger som et middel for å nå andre mål (Goffman, 1992).

Som nevnt i forrige avsnitt, kan individer manipulere statusene og spille dem på en fordelaktig måte (Ulriksen, 2019). Vi planlegger, i følge Goffman, hvordan vi skal spille ut statusen. Et individs oppførsel er ikke nødvendigvis naturlig, men heller et resultat av planlegging. Ønsket om å styre hvilket inntrykk andre får kaller Goffman for «impression management» eller inntrykkskontroll. Innen planleggingen skiller Goffman mellom to sonebegreper i det sosiale rom (på teaterscenen og bak kulissene) – *frontstage* og *backstage* (Goffman, s. 96). Frontstage er der teaterstykket utspilles. I denne sammenheng ønsker rollespiller å overbevise publikum om sin fremtoning, fremtreden og sosiale rolle/status. I følge Goffman, (1992), skal opptredenen hovedsakelig uttrykke særtrekk ved den oppgaven som utføres, ikke spillerens egne særtrekk. En kafémedarbeider vil for eksempel ha som hensikt å gi en gunstig definisjon av deres service eller produkt. Den personlige fasaden vil bli undertrykket, og kommer til uttrykk i det Goffman kaller «backstage», eller «bak kulissene» (Goffman, s 96). Her bygges inntrykk og falske forestillinger opp – og rollespilleren er ideelt sett «uten rolle», har ingen publikum og kan være «seg selv» (s. 96). Det er her vi forbereder oss til neste forestilling, der vi blant annet lader opp og planlegger det som skal opptres.

2.2.3 Kritikk av mikrointeraksjonismen og Goffman

Teoritradisjonen mikrointeraksjonismen er kritikkverdig i den forstand at den er for aktørorientert. Dette gir ulemper for et helhetlig bilde av samfunnet – der både aktør og struktur må tas i betraktning. Mikrointeraksjonismen har en tendens til å overse sosiale strukturer, makt, ulikhet, motivasjon og historie. Disse makroforholdene er viktige aspekter ved den sosiale virkelighet, og blir i for liten grad representert hos mikrointeraksjonistene (Aakvaag, s. 91). Alle former for samhandlingssituasjon er strukturelt betinget. Vår

samhandling er preget av sosiale mønstre som normer, rolleforventninger, symboler, språk, samhold og konflikt. Det virker som om mikrointeraksjonistisk sosiologi unngår slike aspekter, og har på den måten fremstilt sosial orden som noe som skapes spontant ut av intet (Aakvaag, s. 91).

Goffmans ansikt-til-ansiktsorienterte teatermetafor møter på dette problemet. Han forklarer i for liten grad hva som motiverer mennesker til å handle. Et unntak er hans beskrivelse av det kyniske syn på sin rolle, der han snakker om rollespillerens manglende tro på eget spill og mangelen av interesse for publikum oppfatning av han. Rollespilleren bruker på denne måten publikums overbevisninger som et middel for å nå andre mål (Goffman, 1992, s. 24). Her vil andre motivasjoner ligge til grunn for aktørens handlinger. Likevel belyser han ikke hvilke typer motivasjoner dette er, men han erkjenner at de forhold eksisterer.

3.0 Metodedel

I følgende kapittel skal jeg først redegjøre for formål med- og vedtatte begrensninger i forskningsprosjektet og så presentere og begrunne valgt forskningsmetode. Videre vil jeg gjennomgå mitt utvalg av representanter og oppsummere innsamlet data. I siste del av kapitlet vil jeg se nærmere på fordeler og ulemper til valgt forskningsdesign og hva jeg kunne gjort annerledes.

3.1 Formål og begrensninger

Formålet med denne undersøkelsen er å se på hvordan arbeidsuniformen påvirker handlingene til ansatte i en bestemt bedrift og hvilken funksjon dette har på arbeidsplassens fellesskap. Jeg har gjort begrensninger i henhold til oppgavens omfang, da oppgaven har en begrenset ordmengde og begrenset tid. På bakgrunn av dette- og gjennom betraktning av oppgavens tema, har jeg valgt å gjennomføre en kvalitativ case-studie med få informanter fra samme bedrift. På denne måten kan undersøkelsen av én bedrift gi anelser om hvordan påvirkningskraften av arbeidsuniformen foregår, og hvilke resultater dette gir for bedriften.

3.2 Valg av undersøkelsesopplegg

Jeg har i denne oppgaven valgt å anvende kvalitativ metode. Hovedårsaken til følgende valg av metode er at det er hensiktsmessig for denne oppgaven da jeg ønsker å gå i dybden av et fenomen – uniformens påvirkning av ansattes handlinger - fremfor i bredden (Repstad, 2007). Ved å samle inn «fyldige» data om personer, situasjoner og deres fenomener, øker muligheten for å forstå atferd og situasjoner slik de oppfattes av de som undersøkes (Halvorsen, 2014, s 128). Metodetilnærmingen legger derfor gode føringer for å hente inn subjektive svar, erfaringer og oppfatninger fra informantene om uniformbruk på arbeidsplassen.

I en case-studie har vi bare én eller begrenset undersøkelsesenheter, for eksempel en person, en familie eller en bedrift (Halvorsen, 2014, s. 105). Formålet ved en case-studier er for analytiske formål som å få en dypere forståelse i respondentenes opplevelser eller følelser rundt et fenomen (Halvorsen, s. 105). Siktemålene ved et slikt undersøkelsesopplegg er å utvikle en helhetsforståelse av et sosialt system eller et fenomen (Halvorsen, s. 106).

3.2.1 Innsamlingsmetode

Datainnsamlingen foregikk gjennom semi-strukturerte intervjuer av fire informanter hos en bedrift innen servicebransjen. Med utgangspunkt i en intervjuguide (se VEDLEGG 1) med relativt åpne spørsmål, ønsket jeg likevel å ha et rammeverk for å holde respondentene innenfor temaet og unngå irrelevante svar. Intervjuguiden består derfor av noen åpne spørsmål, i tillegg til andre mer konkrete spørsmål som svarer på forskningsspørsmålene. En ulempe ved denne fleksible innsamlingsmetoden vil være at jeg ikke får stilt de samme spørsmålene til alle respondentene som jeg hadde gjort dersom jeg brukte strukturerte intervjuer. På den andre siden, har jeg ved valg av semi-strukturerte intervjuer begrenset denne ulempen ved å stille noenlunde like spørsmål innenfor rammeverket i intervjuguiden, og på denne måten, kombinert med bruk av åpne spørsmål, fått svar på forskningsspørsmålene i tillegg til ulike synsvinkler og en mer helhetlig forståelse av fenomenet jeg undersøker. (Ringdal, 2001).

3.2.2 Utvalg av informanter

Jeg tok kontakt med en bedriftskjede for å få tillatelse til å intervju og rekruttere informanter. Informantene ble spurt av sin daglige sjef om de ønsket å være med på intervjuer, og utvalget ble derfor tilfeldig og frivillig. På denne måten unngikk jeg for eksempel et skjønnsmessig utvalg – som innebærer en risiko for å velge ut enheter som har samsvarende egenskaper ved mine forhåndsopfatninger (Halvorsen, s. 160). Min opprinnelige plan var seks informanter, men det var fire som stilte opp på intervju. Selv om det var færre enn forutsett, fikk jeg god innsikt i enkeltindividenes holdninger til uniformen og refleksjoner rundt hvordan den påvirker deres handlinger og fellesskapet på arbeidsplassen. Jeg hadde et krav om at informantene skulle være på jobb under intervjuene, da jeg fant det hensiktsfullt for min oppgave at de var inne i rollen som arbeidstaker iført uniform.

3.2.3 Etske betraktninger

Å planlegge og gjennomføre et kvalitativt intervju krever å ta hensyn til etiske prinsipper som konfidensialitet, informert samtykke og ivaretagelse av forskningssubjektenes integritet (Fangen, 2015). Jeg informerte bedriften om at alle intervju er anonyme og at jeg stiller spørsmål som verken krever personopplysninger fra intervjuobjekter eller navngivelse av bedrift. Det ble derfor ikke nødvendig å melde prosjektet til NSD. Det finnes ingen måte å identifisere informantene i undersøkelsen. Under hvert intervju ble informanten informert om det samme. En viktig metodologisk side ved konfidensialitet i forhold til data er anonymitet (Fossheim, 2015). For å opprettholde anonymiteten under intervjufasen og tolkningen/analysen av funn, har jeg valgt å bruke oppdiktede navn på informantene, slik at det gir en bedre flyt i teksten.

I denne studien ble det anvendt semi-strukturerte intervjuer med fleksible spørsmål. På denne måten åpnet det opp for at andre og nye tema kunne forekomme, og dermed skape utfordringer i henhold til samtykke og personvern. Dette løste jeg ved å la respondentene lese notatene fra intervjuet for godkjenning, der de fikk mulighet til å lese igjennom, korrigere eller å trekke sitt bidrag fra studien. Da jeg registrere dataene gjennom notering for hånd, unnlot jeg bevisst å skrive ned personopplysninger slik at undersøkelsen gikk i tråd med reglene om personvern.

3.2.4 Validitet og reliabilitet

To begreper mye brukt i kvalitativ og kvantitativ forskning, som er viktig for forskerens kritiske syn på datamateriale, er *validitet* og *reliabilitet*. *Validitet* kan gjengis med *gyldighet* eller *relevans* og sier hvor godt innholdet samsvarer med problemstillingen, om oppgaven måler det den er ment å måle og generaliserbarheten av resultatene (Halvorsen, 2014, s. 67). *Reliabilitets*begrepet sikter til hvor pålitelige disse målingene er (Halvorsen, s.68).

Jeg har, i denne oppgaven, tatt høyde for overnevnte begreper. Jeg formulerte spørsmålene i intervjuguiden på en klar og konkret måte for å hente ut informantenes oppfatning av fenomenet jeg undersøker, som i denne sammenheng vil si uniformens påvirkning av deres handlinger. Jeg strukturerte denne intervjuguiden ved å kategorisere de ulike spørsmålene etter følgende kategorier; a: hvordan det oppleves å gå med uniform, b: forventninger, forventningspress og tilhørighet og c: fellesskapet på arbeidsplassen. Datamaterialet som ble samlet inn ble på denne måten relevante for oppgavens problemstilling. Intervjusettingen var i tillegg formell til den grad at det var en gjensidig respekt mellom forsker og informant og på den måten ga informanten mulighet til å være ærlig om det vedkommende forteller. Validiteten og reliabiliteten i analysedelen ble betraktet da jeg har knyttet mine funn opp mot respektert sosiologisk teori. Generaliserbarheten i denne undersøkelsen er dog en bakside med mitt valg av metode, da jeg gjennom kvalitative intervjuer går i dybden på få informanter og kan derfor ikke få mer enn en indikasjon på hvordan fenomenet opptrer.

3.3 Fordeler og ulemper ved kvalitativ tilnærming til oppgaven

Kvalitativ tilnærming har ofte stor grad av åpenhet og fleksibilitet, og vil på denne måten ha høy begrepsgyldighet (Halvorsen, 2014, s. 131). Gjennom åpenhet kan en få tak i nyansert data og den individuelle og unike forståelsen av et forhold (Jacobsen, 2005, s. 129). En fleksibel metode muliggjorde at jeg kunne gjøre små endringer i intervjuguiden etter første intervju, da for mange åpne spørsmål ble tidkrevende og hadde en viss grad irrelevans. Jeg stilte flere konkrete spørsmål i henhold til oppgaven, spurte tilleggsspørsmål for utdyping og kombinerte åpne og lukket spørsmål for å innhente tilstrekkelig med data for å svare på forskningsspørsmålene. Halvstrukturerte intervjuer var derfor passende for oppgaven. Ulemper ved bruk av kvalitativ metode i denne studien var for det første planlegging, gjennomføring og analyse av kvalitative data. Dette er en tidkrevende prosess, da det ofte

foreligger i form av ustrukturert informasjon (Halvorsen, s. 210). Feltarbeidsnotatene ble skrevet for hånd og jeg opplevde dette som krevende da informantene pratet fort og lenge – spesielt under de åpne spørsmålene. Det ble derfor nødvendig å be informantene prate saktere. Jeg måtte kategorisere intervjuguiden etter tema for orden i empirien. For det andre er det problematisk å generalisere ved bruk av kvalitative intervjuer, da det ofte er få informanter og dybdefokusert. Empirien som innhentes gjennom kvalitative intervjuer kan, på grunn av nyanserikdom, være vanskelig å tolke (Jacobsen, 2005, s. 130). Den siste ulempen med metodevalget er at jeg ble utdelt informanter av samme kjønn. Svarene fra undersøkelsen kunne blitt annerledes dersom begge kjønn var involvert.

4.0 Empiri

Formålet med denne undersøkelsen er å se på hvordan arbeidsuniformen påvirker de individuelle handlingene og tilhørigheten til de ansatte i en bedrift for å finne ut hvilken funksjon dette har på arbeidsplassens fellesskap. Jeg vil i dette kapittelet gi en deskriptiv fremstilling av mine funn fra undersøkelsen.

4.1 Resultater fra undersøkelsen

De ansattes tanker om uniformen og dens påvirkning av individuelle handlinger

«Når jeg tar på arbeidsuniformen blir jeg bedriftens ansikt utad, og må derfor oppføre meg på en spesiell måte. Jeg føler at jeg legger «meg selv» i fra meg, og tar på, sammen med uniformen, en hyggeligere og mer pliktoppfyllende versjon av meg selv» - Eirin

Alle informantene beskriver uniformen som en konstant påminnelse om at man er på arbeid og at det er ulike forventninger knyttet til å være arbeidstaker. De opplever forventningspress fra ledelse og kunder som innebærer at de skal gjøre gitte oppgaver, presentere og vise kunnskap om produkter samtidig som det forventes at de skal være hyggelige og smilende.

Det virker som om uniformen synliggjør at de er på jobb- både for seg selv og for andre, som gjør at de føler større press på å oppføre seg på denne måten. Videre forteller informantene at deres handlinger og atferd påvirkes i stor grad av disse forventningene, og at de gjør dette for å unngå negative sanksjoner som tilsnakk fra ledere eller kommentarer fra misfornøyde kunder. Eirin nevner at hun leser nyhetsbrev på nye produkter hjemme, slik at hun kan presentere det hun selger på «riktig måte», og for å vise kunden at hennes kunnskap er til å stole på. Karen forteller at hun gjør mer rengjøring på jobb og er generelt mer ryddig på jobb sammenlignet med det hun gjør utenom jobbsammenheng. Guro beskriver seg selv som ekstra smilende og hyggelig på jobb, uavhengig av hvordan dagsformen er. Sara forteller at hun kjenner på dette store presset, og er derfor bevisst på at hennes atferd skal gå i tråd med det som forventes. Hun forteller om en tidligere hendelse, der hun en gang ikke gjorde alle ukesoppgavene i løpet av arbeidsdagen.

«Jeg måtte, dagen etter, ha et ubehagelig møte med daglig leder. Han var tydeligvis skuffet over innsatsen min, og var streng i tonen da han fortalte at ansvaret ligger hos alle og at jeg måtte ta min del av oppgavene.» Sara

Det virker som om Sara har opplevd en negativ sanksjon fra ledelsen, og noe som hun helst vil unngå i fremtiden. Hun forteller videre at hun, siden hendelsen, har passet på å gjøre det hun får beskjed om, for møtet opplevdes som svært ubehagelig.

Under spørsmålet om informantene likte uniformen eller ikke kom det fram ulike meninger. Tre av informantene mente at uniformen de bruker på jobb er grei, at den er formell og nøytral i utseende og komfortabel å gå med. Guro svarte derimot at hun heller ville gått med egne klær, da hun ikke føler at uniformen passer kroppsformen og at hun føler at hun på et vis «mister sin egen identitet». Da jeg spurte om Guro kunne fordype hva hun la i dette fortalte hun at hun utenfor jobb prøver å bryte fra «normalen» gjennom sin stil, ved å bruke det hun betrakter som alternative klær.

Respondentenes refleksjoner om uniformens påvirkning av deres tilhørighet og fellesskap på arbeidsplassen

Karen har et utsagn som lyder følgende:

«Jeg føler det blir lettere å skille mellom jobb-meg og private-meg» -Karen

Dette er et utsagn som går igjen i intervjuene. Informantene føler at de legger «seg selv» på hylla når de har skiftet til uniform. De setter seg inn i rollen som arbeidstaker og personlig liv blir utelatt. Dette opplevdes for de fleste informanter som noe positivt – der de føler at de blir mer inkludert blant kollegaene for de slipper å gå med egne klær. Et avvik her var «Guro» som nevner at hun heller gjerne ville gått med egne klær, da hun liker å uttrykke seg selv gjennom stilen ved å bruke svarte klær, mørk sminke og band-tskjorter. Da dette var svaret på et åpent spørsmål, fikk jeg en videre refleksjon fra Guro om at hun gjerne unngår utestenging og fordommer for stilen sin når hun går med uniformen, og at det kanskje gir henne bedre forutsetninger for å bli inkludert og likt på jobb. Uniformen blir, ifølge informantene, noe som utjevner forskjellene mellom de ansatte og virker inkluderende i den forstand at alle opplever samme forventninger og handler etter disse. Deretter stiller jeg et litt mer generelt spørsmål som lyder;

Føler du at uniformen «gjemmer» viktige trekk ved mennesket som etnisitet, kultur, religion og kjønn? Hva synes du om dette?

På dette spørsmålet fikk jeg gode refleksjoner fra informantene. Eirin forteller at hun synes det er dumt at mennesker som går med uniform ikke får uttrykke for eksempel hvilken religion en tilhører. Hun reflekterer over at uniformen er heldekkende, og at hun tror at det på denne måten ikke strider med noen kleskoder eller etiske retningslinjer innenfor religioner. De har lov å gå med religiøse hodeplagg på jobb, som gjør at ansatte til en viss grad kan uttrykke sin religiøsitet. Videre forteller hun at hun ser på variasjon mellom mennesker som en positiv side av samfunnet og viser forståelse for at noen finner undertrykkelse av dette problematisk.

Karen poengterer at selv om etnisitet, kultur, religion og kjønn er viktige trekk med mennesket, så er likhet og likeverd et enda viktigere tema på arbeidsplassen. Ved at de går med lik bekledning (uniform), mener hun at de unngår diskriminering og fordommer som hun mener henger sammen med ulikhet mellom mennesker. Hun kommer med et eksempel at uniformen er kjønnsnøytral, og alle går med samme plagg uavhengig av kjønn. Dette synes hun er bra og nevner at hun som kvinne får samme forventninger og forutsetninger som menn på arbeidsplassen. Jeg tolker dette utsagnet som at Karen opplever at uniformen fjerner skillet

mellom mann og kvinne, og at dette oppleves som et skritt i riktig retning mot en mer rettferdig arbeidsplass.

For å videre undersøke måten uniformen påvirker arbeidsplassens felles identitet og samhold spurte jeg;

Hva med egen tilhørighet? Føler du at du, gjennom uniformen, passer bedre inn i arbeidsmiljøet sammenlignet med om du for eksempel skulle gått med egne klær?

På dette spørsmålet samsvarte svarene fra alle informantene. Uniformen synliggjør at de jobber der og er kollegaer for «omverden». Informantene nevner at dette gjør noe med tilhørigheten deres i den forstand at de føler seg inkludert i gruppen med andre arbeidstakere i samme bedrift. Når jeg så stilte spørsmål om informantene tror det har noen innvirkning på samhandlingen, fortalte de at ved at de føler seg inkludert på jobb gjør at de samarbeider bedre. De delegerer oppgavene rettferdig slik at alle blir gjort før de går hjem for dagen. Guro forteller at hun gjerne gjør tjenester for kollegaer dersom de for eksempel har en dårlig dag. Dette gjør hun først og fremst for å støtte sin kollega, men har i baktankene at dersom kollegaen har en dårlig dag kan det gå ut over kundene og de andre som er på jobb.

I dette kapittelet har jeg presentert mine funn fra undersøkelsen og kommet med subjektive tolkninger av informantenes utsagn. Det var mange svar som var like, og jeg måtte komme med utdypningsspørsmål for å få variasjon i svarene. Jeg vil i neste kapittel analysere disse funnene og diskutere dem i lys av gjennomgått teori og til slutt gjøre en kritisk diskusjon av metoden som er anvendt i oppgaven.

5.0 Analyse- og diskusjon

I denne delen av oppgaven vil jeg trekke fram sentrale funn fra empiridelen og drøfte dette i lys av sentrale teoretiske perspektiver presentert i teoridelen. Kapittelet er delt opp i underoverskrifter som besvarer relevante forskningsspørsmål. Til slutt skal jeg gjennomgå svarene fra forskningsspørsmålene for å svare på oppgavens problemstilling.

2. Hvordan kan uniformen bidra til identitetskonstruering, og på hvilken måte påvirker uniformen de ansattes individuelle handlinger?
3. Påvirker uniformen den kollektive bevisstheten hos de ansatte? På hvilken måte?
4. Hvilken betydning har uniformen for tilhørighet på arbeidsplassen?
5. Hvordan påvirker dette samhandling og fellesskap blant de ansatte?

5.1 Arbeidsplassen som ramme for ulike opptredener

Goffman (1992) forsøkte å forklare hvordan vi skaper oss selv gjennom interaksjon og samhandling med andre ved hjelp av sin teori om identitetskonstruksjon «impression management» - inntrykksstyring på norsk. Det er samme teori jeg ønsker å anvende for å belyse sentrale funn fra mine informanter og svare på forskningsspørsmålet «*Hvordan kan uniformen bidra til identitetskonstruering, og på hvilken måte påvirker uniformen de ansattes individuelle handlinger?*»

Med inntrykksstyring vil vår identitetskonstruksjon alltid være en selektiv fremstilling av de karakteristikkene som vi oppfatter vil frembringe ønsket respons (Goffman, 1992). Hvem som er vårt publikum og hvilken scene vi opptre på, har betydning for hvordan vi handler og oppfører oss. Gjennom deres responser får skuespilleren en indikasjon på hva som er sosialt akseptabelt og ikke (Goffman, 1992). Uniformen virker, ifølge mine funn fra undersøkelsen, som et redskap som skaper et skarpere skille mellom jobb- og privatliv. Informantene beskriver at når de tar på seg uniformen, trer de inn i rollene som arbeidstaker og kollega, og når de tar den av er de tilbake til sitt «vanlige» jeg. Her kan vi trekke paralleller til Goffmans dramaturgiske begrepsapparat. Når respondentene beskriver det som skjer når de tar på seg uniformen, kan vi se likhetstrekk med frontstage. Informantene trer inn på en scene (arbeid), iført i kostyme (uniform) og skal opptre (i rollen som arbeidstaker og kollega) for publikum (kunder og kollegaer).

Det virker som om det er forventningspress fra kunder, ledelse og kollegaer som motiverer respondentene til å handle på en bestemt måte. Respondentene forteller at de alle ønsker å fremstå som pliktoppfyllende og serviceinnstilte ansatte, og handler etter dette for å unngå sanksjoner som misfornøyde kunder og tilsnakk fra ledelsen, slik som Sara opplevde i hendelsen der hun måtte ta en prat med en skuffet sjef. På denne måten driver de ansatte med inntrykksstyring på scenen for publikum. Som nevnt, finner vi her likhetstrekk med Goffmans

begrep «frontstage». Rollespilleren eller skuespilleren (den ansatte) ønsker å overbevise publikum om sin fremtoning, fremtreden og sosiale rolle/status. Opptreden skal hovedsakelig uttrykke særtrekk ved den oppgave som utføres, ikke spillerens egne særtrekk (Goffman, 1992, s 70). Når Karen snakker om at hun rengjør mer på arbeid enn hun gjør hjemme, og når Guro beskriver seg selv som ekstra smilende og «frempå» på jobb, opptrer informantene. Det virker som om de ønsker å overbevise kunder og kollegaer at de er pliktoppfyllende, glade, hyggelige og utadvendte, da dette er forventninger som henger sammen med uniformens tydeliggjøring av deres sosiale rolle/status som ansatt i bedriften.

Når informantene er skuespillere på scenen (arbeidsplassen) vil deres personlige fasade bli undertrykket. Det er først når de tar av seg uniformen, de beskriver det Goffman omtaler som «backstage» eller «bak kulissene». Rollespilleren er her ideelt sett «uten rolle», har ingen publikum og kan være «seg selv». (Goffman, 1992, s. 96). Jeg tolker dette som at det er her informantenes virkelige identitet kommer fram, der det er rom for personlige interesser og individualitet. Guro bruker alternative klær utenfor jobb, og ønsker at hun i stedet for uniform kunne gått med egne klær. Backstage får Guro gå med band-tskjorter og mørk sminke, noe som hun frontstage ikke kan uten å bryte normer og forventninger rundt det å gå med uniform – og risikere negative sanksjoner fra kunder og kollegaer. Dette tolker jeg som at Guro opplever undertrykket individualitet og identitet i større grad enn de andre informantene. Det virker som det er et sterkere kontraster mellom frontstage og backstage hos Guro, sammenlignet med Eirin, Karen og Sara – som ikke er like opptatt av å uttrykke seg selv gjennom klær utenfor jobb.

Goffman mener at vi forbereder oss og planlegger neste forestilling backstage. Jeg tolker Eirins forklaring - om at hun holder seg oppdatert på produkter ved å lese nyhetsbrev fra bedriften - som en forberedelse til neste forestilling. Det virker som om hun ønsker å presentere seg selv på en planlagt måte, slik at kundene skal oppfatte henne som kunnskapsrik og engasjert. Dette samsvarer med det Goffman (1992) mener med at et individs oppførsel ikke nødvendigvis er naturlig, men heller et resultat av planlegging med en baktanke om inntryksstyring.

5.2 Kollektiv bevissthet, tilhørighet og fellesskap gjennom uniformen

Påvirker uniformen den kollektive bevisstheten hos de ansatte? På hvilken måte?

I Tjoras sosialkonstruktivistiske betraktning av begrepet fellesskap nevner han at fellesskap skapes gjennom interaksjon mellom mennesker. Det oppstår og endres gjennom samspill mellom mennesker, der samspillet betraktes som en prosess som resulterer i interaksjonsmønstre og samhandlingskjeder (Tjora, 2018, s. 72). Tjora betrakter også fellesskapsbegrepet som en «sosial realitet» - som kan forklares gjennom det Durkheim beskriver gjennom sitt begrep «kollektiv bevissthet». Fellesskapet blir betraktet som noe som eksisterer objektivt, uavhengig av individers bevissthet. Den kollektive bevisstheten innebærer at de ansatte i bedriften deler samme livssyn, har samsvarende ideer og felles moralske holdninger – og får på denne måten en oppfatning av tilhørighet og samstemthet rundt bedriftens vedtatte praksiser og kollegaers tanker uten at dette blir tatt opp til debatt (Tjora, 2018, s. 8). Det er verdt å nevne at jeg som forsker sanset den kollektive bevisstheten etter noen runder med intervjuer. Svarene var ofte samsvarte, selv om informantene ble intervjuet individuelt. Holdningene som kom fram i intervjuene – som at uniformen utjevner forskjellene mellom de ansatte – viser til samsvarte ideer og felles moralske holdninger. Undersøkelsen forteller oss derfor at uniformen påvirker de ansattes kollektive bevissthet i stor grad – og svarer derfor på forskningsspørsmålet.

Hvilken betydning har uniformen for tilhørighet på arbeidsplassen?

Som nevnt i teoridelen, er det sosialpsykologiske begrepet «konformitet» definert som «individer som oppfører seg i tråd med gjeldende normer, enten det er innenfor en bestemt gruppe eller mer generelt» (Svartdal, 2021). Det er gjennom påvirkning av andre (forventnings- og gruppepress) vi utvikler integrerte og varige personlighetsendringer i holdning, handling og væremåte (Bø, 2005, s 92). Levine (2020) skiller mellom to typer sosial påvirkning; informasjonsbasert- og normativ sosial påvirkning. Resultatene fra intervjuene indikerer at informantene opplever begge former for sosial påvirkning. Guro nevner i intervjuet at hun utenfor jobbsammenheng går med svarte klær og mørk sminke, men reflekterer over at uniformen gjør at hun unngår fordommer og utfrysning fordi hun kler seg annerledes eller bryter fra gruppens norm. Dette tolker jeg som at Guro opplever det Levine legger i begrepet informasjonsbasert sosial påvirkning. Hun ønsker å unngå utfrysning og avvisning fra de andre kollegaene, og velger derfor å dempe sminken og gå med uniformen for å verifisere «den riktige» oppfattelse av virkeligheten som resten av kollegaene. Hun har på denne måten blitt påvirket av gruppepress. Frykten for å bli avvist og utfrost gjør at Guro samsvarer med gruppa, og opplever på den måten den normative sosiale påvirkningen.

Joseph & Alex (1972) betrakter uniformen som en form for ekstrem konformitet i den forstand at det definerer klare grenser mellom grupper ved å identifisere hvem som er medlemmer i gruppen og hvem som ikke er det. Informantene nevner at de føler seg mer inkludert blant kollegaene, siden de opplever samme forventninger og spiller samme rolle. Refleksjonene fra Karen rundt uniformen og dens undertrykkelse av viktige menneskelige trekk som kjønn og religion beskriver den funksjon uniformen har på likhet mellom medlemmene i gruppa. Hun nevner at det som vanligvis skiller mennesker fra hverandre – og som etter hennes mening skaper konflikt og fordommer – forsvinner eller minimeres ved bruk av uniformen på deres arbeidsplass. Karen forteller om en kjønnsnøytral uniform – der både kvinner og menn på arbeidsplassen går med likt tøy. Dette presenterer en inkludering av alle, uavhengig av religiøsitet, kjønn, etnisitet og kultur, gir på denne måten de ansatte økt følelse av identifikasjon og tilhørighet på jobb.

Hvordan påvirker dette samhold og fellesskap blant de ansatte?

Konformitet er en sentral del i et fellesskap. Denne studien har vist at uniformen er en form for ekstrem konformitet, der de ansatte kjenner på en sterk «oss»-følelse og er skilt fra andre grupper uten uniform. Konforme mennesker deler samme oppfatninger, holdninger og verdier og handler i tråd med gjeldende normer. Gjennom undersøkelsen og overnevnt analyse, har vi sett at uniformen øker den kollektive bevisstheten hos de ansatte som igjen styrker følelsen av identifikasjon og tilhørighet. Vi kan, på bakgrunn av dette, konkludere med at uniformen i høy grad påvirker fellesskapet på arbeidsplassen. Informantene føler at uniformen synliggjør at de er på jobb, som gjør at de opplever samme forventninger til oppførsel og væremåte. Undersøkelsen har vist at informantene synes at en følelse av å være inkludert påvirker samhandlingen og fellesskapet. Det finnes tendenser til at de ansatte opplever begge former for sosial påvirkning, noe som gjør at de samarbeider med for eksempel å delegere oppgaver og holde det ryddig rundt seg for å unngå sanksjoner fra de andre som er på jobb, kunder og ledelse.

6.0 Konklusjon

I dette kapittelet skal jeg svare på oppgavens problemstilling og komme med refleksjoner på hvordan oppgaven kan utvides og hvilke andre variabler og aspekter ved temaet som kan være interessant å forske videre på.

6.1 Oppsummering og svar på oppgavens problemstilling

For å nærme meg et svar på oppgavens problemstilling - *På hvilken måte påvirker arbeidsuniformen handlingene til de ansatte i en bedrift, og hvilke funksjoner har uniformen på fellesskapet mellom de ansatte i bedriften?* - har jeg, gjennom denne undersøkelsen svart på forskningsspørsmålene som jeg mener besvarer problemstillingen. Denne studien har vist at Goffmanns dramaturgiske begreper beskriver det som foregår når informantene driver med identitetsskaping og inntrykksstyring. Det virker som at det er forventningene knyttet til de ansattes uniform – og den fasaden de derfor ønsker å opprettholde for å unngå negative sanksjoner – påvirker handlingene til informantene. Resultatene fra undersøkelsen viser at informantene opplever flere av de samme forventningene til oppførsel når de går med uniformen – og føler på en sterk kollektiv identitet. Den kollektive identiteten spiller, ifølge resultatene, inn på de ansattes tilhørighetsfølelse.

Når det kommer til den delen av problemstillingen som spør om uniformens påvirkning av fellesskapet mellom ansatte i bedriften, virker det som at tilhørighetsfølelsen nevnt ovenfor påvirker fellesskapet. Dette er kompatibelt med det Tjora, (2018) legger i sin forståelse av begrepet fellesskap. Gjennom den ekstreme formen for konformitet uniformen skaper, har studien vist at informantene opplever i stor grad at de er en del av «oss» (som går med samme uniform) og skiller seg sterkt fra «de andre» (uten uniform). Konformitet er en sentral prosess i et fellesskap, der mennesker deler samme oppfatninger, holdninger og verdier og handler i tråd med gjeldende normer – i denne forstand forventningene som undersøkelsen viser er knyttet til uniformen.

6.2 Videre forskning

I denne studien har jeg undersøkt hvordan arbeidsuniformen påvirker ansatte i en bedrift. Oppgavens størrelse og tid gjorde at jeg måtte gjøre store avgrensninger. Å bryte fra den mikrososiologiske teorien vil åpne for fremskritt og et mer helhetlig perspektiv på temaet. Jeg har, i denne oppgaven satt søkelys på menneskers ansikt-til-ansikt-interaksjon og ikke tatt

høyde til for eksempel de strukturelle betingelser som bedriftens perspektiv på innføring av uniform. Det hadde derfor vært interessant for videre forskning og sett på hva organisasjonen eller bedriften vinner på å innføre uniform på arbeidsplassen, og hva slags funksjoner det har for bedriftens overlevelse i et konkurransepreget marked. Et annet interessant perspektiv, som jeg nevner kort i oppgaven, ville vært og undersøkt den undertrykkede individualiteten i arbeidslivet og hvordan uniformen, i et moderne samfunn preget av høy grad individualitet og spesialisering, legger skjul på viktige aspekter hos mennesker som etnisitet, religion, kultur og kjønn. Dette fungerer også som en kritikk av studien, der jeg gjennom mikrointeraksjonistiske briller ikke har tatt slike viktige aspekter i betraktning i særlig stor grad. En kvantitativ tilnærming av oppgaven, og et større utvalg av informanter, kunne vært en metode for å utvide oppgaven med betraktning av de overnevnte aspektene. Å ha en omfattende digital spørreundersøkelse, for eksempel, der informantene må svare på grad av tilhørighet og til hvilken grad de føler at deres individualitet blir undertrykket av uniformen, hadde gitt undersøkelsen flere variabler som kjønn, alder og yrke. På denne måten kan undersøkelsen nærme målet om generaliserbarhet og gi oss et enda mer helhetlig bilde av uniformens påvirkning som sosialt fenomen.

Litteraturliste

Goffman, E. (1959/1992). *Vårt rollespill til daglig: ens studie i hverdagslivets dramatik*. (K. Og K. Risvik, Overs). Pax Forlag.

Goffman, E. (1961). *Asylums: essays on the social situations of mental patients and other inmates*. New York: Anchor Books.

Halvorsen, K. (2008). *Å forske på samfunnet*. (5 Utg). Cappelen.

Harvey, D. (1990), *The Condition of Postmodernity*, Oxford: Blackwell

Jacobsen, D.I. (2005) *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Høyskoleforlaget

Joseph, N., & Alex, N. (1972). The uniform: A sociological perspective. *American Journal of Sociology*.

Levine, John M.. "conformity". *Encyclopedia Britannica*, 28 Jan. 2020. Hentet 15 April 2022 fra <https://www.britannica.com/topic/conformity>

Repstad, P. (2007). *Mellom nærhet og distanse*. Kvalitative metoder for samfunnsfag. Universitetsforlaget.

Ringdal, K. (2013). *Enhet og mangfold*. Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitative metoder. Fagbokforlaget.

Svartdal, Frode: *konformitet - psykologi* i *Store norske leksikon* på snl.no. Hentet 15. april 2022 fra https://snl.no/konformitet_-_psykologi

Tjora, Aksel: *Erving Goffman* i *Store norske leksikon* på snl.no. Hentet 21. april 2022 fra https://snl.no/Erving_Goffman

Tjora, Aksel; Skirbekk, Sigurd; Tjernshaugen, Andreas: *rolle* i *Store norske leksikon* på snl.no. Hentet 21. april 2022 fra <https://snl.no/rolle>

Tynan, J., & Godson, L. (2021). *Uniform: Clothing and Discipline in the Modern world*. Bloomsbury Publishing.

Ulriksen, K. A. (2019, 17. juni). Erving Goffmans rollespill. NDLA. <https://ndla.no/article/18362>

Aakvaag, G. (2008). *Moderne sosiologisk teori*. Abstrakt Forlag.

Aase, T. H & Fossåskaret, E. «Skapte virkeligheter: om produksjon og tolkning av kvalitative data». (2018). 2. utg. Universitetsforlaget, Oslo.

Vedlegg 1 - intervjuguide

Oppvarmingsspørsmål:

1. Hva heter du?
2. Hvor lenge har du jobbet i bedriften?
3. Trives du?
4. Har du vært med på noe lignende før, altså intervju?

Kategori A: Hvordan det oppleves å bruke uniform på jobb

5. Hva skjer med deg når du tar på uniformen?
6. Liker du uniformen? Hvorfor/hvorfor ikke?

Kategori B: Forventninger, forventningspress og atferdsendringer

7. Føler du at det er rolleforventninger knyttet til at du går med en uniform som representerer bedriften? I såfall, hvilke?
8. På hvilken måte påvirker disse forventningene din atferd/dine handlinger på jobb tror du? Har du konkrete eksempler?
9. Gjør uniformen det lettere eller vanskeligere å sette seg inn i rollen som arbeidstaker? Hvorfor?

Kategori C: Fellesskap, tilhørighet og konformitet

10. Blir fellesskapet/den kollektive følelsen styrket eller svekket gjennom bruk av uniform, tror du?
11. Hva med egen tilhørighet? Føler du at du, gjennom uniformen, passer bedre inn i arbeidsmiljøet sammenlignet med om du for eksempel skulle brukt egne klær?