



Svenskers påvirkning på arbeidsmiljø ved restauranter

”Hvordan mener norske medarbeidere ved kjederestauranter i Oslo at svenske medarbeidere påvirker arbeidsmiljøet?”

Bacheloroppgave i Hotelledelse ved Markedshøyskolen 10.06.2011

Studentnr:

36019822

90127875

”Denne bacheloroppgaven er gjennomført som en del av utdannelsen ved Markedshøyskolen. Markedshøyskolen er ikke ansvarlig for oppgavens metoder, resultater, konklusjoner eller anbefalinger.”

Forord

Etter tre års studier ved Markedshøyskolen er tiden kommet for å levere vår bacheloroppgave. Arbeidet med denne oppgaven har vært spennende, interessant og lærerikt, og ikke minst utfordrende og krevende. Denne oppgaven markerer slutten på tre lærerike år, med mye kunnskap og erfaringer som vi vil ha glede av å ta med oss videre inn i arbeidslivet.

Vi ønsker å takke alle som har bidratt og hjulpet oss med oppgaven. Vi vil først rette en spesielt stor takk til alle våre informanter, som var sporty nok til å stille opp til intervju, med en positiv og energisk holdning. Deretter vil vi takke vår veileder Kjersti Ruud Walaas for gode tilbakemeldinger og veiledning. Vi vil også takke familie og venner, der i blant en spesiell takk til Daniel Hansen for støtte og korrektur. Til slutt vil vi også takke hverandre for et godt samarbeid og vennskap.

God lesning videre!

Beste hilsener

90127875 og 36019822

Sammendrag

Vi har skrevet en bacheloroppgave hvor vi belyser svenskernes påvirkning på arbeidsmiljøet.

Vi har jobbet med problemstillingen: *”Hvordan mener norske medarbeidere ved kjederestauranter i Oslo at svenske medarbeidere påvirker arbeidsmiljøet?”*

Vår bakgrunn for valget av denne problemstillingen er at vi selv har lagt merke til og hørt at svensker er gode på service og at de har en god arbeidsmoral.

Vi valgte å starte vår oppgave med å beskrive norsk og svensk historie i korte trekk, for å kunne belyse de historiske forskjellene mellom landene, og på denne måten kunne vise bakgrunn for de mulige kulturelle ulikhetene mellom de to folkene, samt at leseren skal bli satt inn i og få en følelse av begge landene. Teorien vi har benyttet oss av er hentet ut i fra temaer i problemstillingen, som er kultur og arbeidsmiljø.

Metoden vi har benyttet oss av er fenomenologi og en kvalitativ tilnærming med dybdeintervjuer. For å få informanter med kunnskap og erfaring om temaet, som best kunne beskrive påvirkningen svensker har rekrutterte vi informanter fra kjederestauranter i Oslo sentrum, ved hjelp av snøballmetoden.

Dette dannet grunnlaget for vårt analysearbeid, der vi hadde en ad hoc tilnærming, for å ha en ubundet form på analysen. Vi kom frem til noen interessante funn i vårt arbeid med analysen, som vi trekker frem i vår konklusjon. Vårt hovedfunn er at informantene mener de blir påvirket på et generelt plan, men ikke personlig. Vi valgte også å være litt kritiske til egen forskning, da det alltid er ting man kunne gjort annerledes eller bedre. Vi har også med en anbefaling til mulig videre forskning.

Innholdsfortegnelse

1.0 Innledning.....	- 7 -
1.1 Problemstilling.....	- 7 -
1.2 Avgrensninger	- 8 -
1.3 Formål	- 9 -
2.0 Bakgrunn	- 10 -
2.1 Norsk historie og kultur	- 10 -
2.2 Svensk historie og kultur	- 12 -
2.3 Svensk arbeidsinnvandring i Norge.....	- 14 -
3.0 Teori	- 16 -
3.1 Kulturteori	- 16 -
3.2 Personlighetstrekk	- 16 -
3.3 Stereotypier.....	- 17 -
3.4 Fordommer	- 18 -
3.5 Etnosentrisme	- 18 -
3.6 Persepsjon.....	- 19 -
3.7 Kommunikasjon.....	- 19 -
3.7.1 Språk	- 20 -
3.8 Arbeidsmiljø	- 21 -
3.8.1 Psykososiale faktorer	- 22 -
3.8.2 Holdninger	- 24 -
3.9 Arbeidsmoral	- 25 -
3.10 Påvirkning.....	- 25 -
3.11 Jobbtilfredshet	- 26 -

3.12 Rekruttering	- 27 -
3.13 Turnover	- 27 -
3.14 Service	- 28 -
4.0 Metode.....	- 29 -
4.1 Forskningsdesign	- 29 -
4.1.1 Tverrsnittundersøkelse	- 29 -
4.1.2 Kvalitativ design	- 29 -
4.1.3 Utvalg og rekruttering.....	- 30 -
4.1.4 Kvalitativ intervju	- 30 -
4.2 Etske retningslinjer	- 31 -
4.3 Vurderingskriterier	- 31 -
4.3.1 Troverdighet.....	- 31 -
4.3.2 Overførbarhet	- 32 -
4.3.3 Pålitelighet og overensstemmelse	- 32 -
4.4 Presentasjon av informantene	- 33 -
5.0 Analyse.....	- 35 -
5.1 Kultur.....	- 36 -
5.1.1 Norge.....	- 38 -
5.1.2 Sverige	- 38 -
5.1.3 Norge versus Sverige	- 38 -
5.1.4 Nordmenn	- 39 -
5.1.5 Svensker og svensker i Norge.....	- 40 -
5.1.6 Forskjeller	- 41 -
5.2 Arbeidsmiljø	- 43 -
5.3 Arbeidsmoral	- 44 -
5.4 Påvirkning.....	- 45 -
5.5 Turnover	- 47 -

5.6 Forskjellsbehandling.....	- 48 -
5.7 Kommunikasjon.....	- 51 -
6.0 Avslutning	- 53 -
6.1 Konklusjon.....	- 53 -
6.2 Kritikk til egen forskning	- 54 -
6.3 Anbefalinger til videre forskning	- 54 -
7.0 Litteraturliste	- 55 -
Vedlegg	- 60 -

Figurliste

Figur 1: Kulturfiltermodellen	- 19 -
Figur 2: Holdninger	- 24 -

Antall ord: 16 603

1.0 Innledning

Som tema for vår bacheloroppgave har vi valgt å se nærmere på et fenomen som har fått mye oppmerksomhet i løpet av den tiden vi har studert. Det har i de siste årene vært en stor pågang av svenske medarbeidere innen servicenæringen i Oslo. Med utgangspunkt i vårt studie i hotelledelse har vi tatt interesse for hvilken effekt dette har på servicenæringen i Oslo.

Før vi begynte på denne oppgaven slapp rapperne Jaa9 og OnkIP en låt kalt "Partysvenske" som harselerer med de svenskene som kommer til Oslo for å jobbe og feste. I den perioden vi har jobbet med denne oppgaven, har NRK og SVT vist dokumentaren "Uppdrag Granskning" om svenskernes arbeidsforhold i Oslo. I denne dokumentaren kommer det blant annet frem at svensker på vikarkontrakter skreller bananer til Banosproduksjon for 120 kroner i timen. Dette har ført til at "banansvenske" har blitt et begrep i Oslo. På toppen av dette har NrK P3, med Magnus Trygve Olsen Devold i spissen laget en såkalt "mockumentary"-serie for internett, kalt "Svensker er Mennesker". Olsen Devold utgir seg her for å være en gravende journalist som ønsker å rette søkelyset på svenskernes integrering i Norge.

Som så mange andre her i Oslo og ikke minst norsk media har vi tatt interesse for disse svenskene, og lurt på hvordan de virkelig påvirker oss. Er det bare "partysvensker" eller "banansvensker" som er her i Oslo?

1.1 Problemstilling

Det finnes i utgangspunktet lite forskning på hvilken påvirkning svenske medarbeidere har på servicenæringen, og vi startet denne oppgaven med mange spørsmål. Svensker har et rykte på seg i Oslo for å være gode på service, og det påstås til og med at det finnes norske arbeidsgivere som foretrekker å ansette svenske medarbeidere fordi de har høyere arbeidsmoral. Med bakgrunn i disse ryktene stilte vi oss noen spørsmål hva dette kan føre til. Kan for eksempel ryktet til de svenske medarbeiderne føre til at de norske medarbeiderne blir inspirert eller motivert til å yte mer? Eller kan det kanskje tenkes at det har motsatt effekt; at de norske medarbeiderne føler at de ikke strekker til og dermed mister motivasjonen? Hva kommer egentlig disse påstandene av? Er svensker virkelig flinkere eller har de fått et ufortjent godt rykte? Hvis de virkelig har høyere arbeidsmoral, er dette noe som varer, eller

blir de påvirket av miljøet rundt seg og tilpasser seg det? Det var med andre ord mange aspekter ved dette fenomenet vi kunne tenke oss å undersøke. På grunn av at dette er en bacheloroppgave, med de begrensningene det innebærer i tid og omfang, valgte vi å snevre oss inn til det vi syntes var mest interessant. I startfasen av oppgaven pratet vi med felles studenter og andre for å få en oversikt over synspunkter rundt temaet, og på bakgrunn av dette snevret vi oss inn mot det temaet vi ønsket å studere videre. Problemstillingen vi har jobbet ut i fra er:

Hvordan mener norske medarbeidere ved kjederestauranter i Oslo at svenske medarbeidere påvirker arbeidsmiljøet?

1.2 Avgrensninger

Det er mange innfallsvinkler til å studere svensker i Norge. Som Osloboere legger vi selv merke til svenskenes tilstedeværelse i byen. Det er mange interessante perspektiver man kan velge, men på bakgrunn av vårt studium har vi opparbeidet en interesse for hva som påvirker arbeidssettingen. Derfor valgte vi å fokusere på arbeidsmiljøet. Vi valgte å bruke restaurantbransjen som case, siden vi hadde en formening om at det var mange svenske arbeidstagere i denne bransjen, og derfor god mulighet til å se en eventuell påvirkning av arbeidsmiljøet. I utgangspunktet satte vi en avgrensning til kjederestauranter i Oslo. Vi valgte kjederestauranter fordi de har relativt like forhold, og dermed lettere å sammenlikne. Vi bestemte oss tidlig for å sette et kriterium om at det måtte være minimum to svenske medarbeidere ved restauranten på det nåværende tidspunkt, eller inntil nylig. Dette førte til en naturlig geografisk avgrensning, da vi oppdaget i rekrutteringsfasen at det var få svenske medarbeidere på restauranter utenfor Oslo sentrum. Vi valgte å fokusere på de norske medarbeidernes perspektiv, da vi mener at de best ser hvilken påvirkning svenske medarbeidere har på arbeidsmiljøet. Det er ikke så lett for svenskene selv å se hvilken påvirkning de har.

De funnene vi gjør vil ikke kunne generaliseres siden studiet er innenfor et begrenset område, og baserer seg på elleve informanternes personlige oppfatning. Funnene kan likevel gi en pekepinn på svenske medarbeideres påvirkning på arbeidsmiljøet i et relativt ungt arbeidsmiljø i restaurantbransjen i Oslo.

Kultur i seg selv setter en naturlig avgrensning med tanke på tid, av den grunn at det er et uendelig stort tema. Det finnes mange ulike syn på hva kultur er og hva det omfatter, samt at kultur er noe som er i stadig forandring. Så det som var relevant for tretti år siden er ikke nødvendigvis gjeldende i dag.

1.3 Formål

Formålet med denne oppgaven er å få økt forståelse for hvordan svenske medarbeidere påvirker arbeidsmiljøet ved restauranter i Oslo. Dette skal vi oppnå gjennom å intervju norske restaurantmedarbeidere for å kartlegge deres oppfatning av hvordan de blir påvirket. Deretter skal vi vurdere disse funnene opp mot vårt utvalg av eksisterende teori på området, for å se om det er noen sammenheng. Vi ønsker å gjennomføre dette studiet fordi vi mener dette er et spennende og aktuelt tema.

2.0 Bakgrunn

Før vi avklarer de begrepene vi har brukt videre i oppgaven, vil vi kort oppsummere viktige hendelser i norsk og svensk historie, og hva forskere mener er typisk for svensk og norsk kultur.

2.1 Norsk historie og kultur

De eldste sporene etter mennesker i Norge er datert helt tilbake til rundt 9200 år f.kr.. 700- til 1000-tallet var den perioden som kalles vikingtiden. I denne perioden var det liten forskjell på nordmenn, dansker og svensker, og det var mange som var gifte på tvers av høvdingslektene. På 800-tallet startet Harald Hårfagre prosessen med å samle Norge under et rike, og han var overkonge i store deler av Norge i 872. Å innføre kristendommen i Norge tok lang tid, det var først når Kong Olav Haraldsson (Olav den Hellige) døde ved slaget på Stiklestad i 1030, at kristendommen fikk gjennomslag og Norge ble et kristent land. 1349 nådde Svartedauen Norge og en tredjedel av befolkningen døde. Fra 1319 til 1343 var Norge i personalunion med Sverige, og det var ut i fra ekteskap på tvers av de skandinaviske landene at Norge ble i union med Danmark. Tiden fra 1380 og frem til 1814 blir sett på som “danskertiden” i norsk historie. I 1450 traktatfestes unionen med Danmark og i 1536 var ikke Norge lenger et eget rike, men underlagt Danmark. Riksrådet ble da avskaffet og den norske kirke mistet sin selvstendighet. I 1814 måtte Danmark avstå Norge til Sverige, som straff for at de støttet den tapende siden under Napoleonskrigen. Før Sverige tok over tronen samme år, samlet den danske prinsen Christian Fredrik 112 valgte representanter på Eidsvoll, hvor 57 av disse var embetsmenn, mens de øvrige var bønder og næringsdrivende. Sammen skrev de en grunnlov som ble underskrevet av delegatene den 17. mai 1814, samtidig som de valgte Christian Fredrik til å være konge av Norge. Hans tid som konge av Norge ble derimot kortvarig, da Sverige erklærte krig mot Norge juli 1814. Christian Fredrik avsto fra tronen mot et krav om at Norge skulle få beholde grunnloven, noe de fikk. Det norske stortinget valgte den svenske kongen til å bli konge av Norge. I 1905 oppløses personalunionen mellom Sverige og Norge, Norge får nå en dansk prins til konge, han tar navnet Haakon den 7. De siste 70 årene frem til 1909 hadde rundt 900 000 nordmenn utvandret til Amerika. Norge var nøytrale under første verdenskrig, men under andre verdenskrig fra 9. april 1940 til 8. mai 1945 er Norge okkupert av tyske tropper. I 1949 sluttet Norge seg til Atlanterhavspakten og NATO. På 70-tallet gjør

Norge sitt første funn av olje i Nordsjøen. I 1994 stemmer det norske folk nei til EU. (Bull og Norvik 2004, Libæk og Stenersen 1995)

17. mai har siden 1814 vært Norges grunnlovsdag. Allerede de første årene etter grunnlovsdagen var det tendenser til feiring. I 1824 var det første året feiringen av grunnlovsdagen ble forberedt av folket, men det ble ikke tillatt en offentlig feiring. Karl Johan så på feiringen som en motarbeidelse av unionen. 17. mai ble innstiftet som nasjonaldag med Stortingsfeiringen 1836.

I 1824 fastsatte Stortinget det flagget vi kjenner i dag, og Karl Johan godtok at det kunne brukes som handelsflagg nord for Kapp Finisterre i Nord-Spania. Flagget ble offisielt frigitt i 1838 (Sejersted 1978).

Norge har i dag en befolkning på 4 937 000 mennesker. Det er per i dag en total arbeidsledighet på 3,1 %, mens i aldersgruppen 15 til 24 år er arbeidsledigheten på 8,9 % (februar 2011). En gjennomsnittlig månedslønn er på 37 000 norske kroner i privat sektor. (ssb.no)

Thomas Hylland Eriksen (2011) skriver at norsk kultur gjerne defineres av nordmenn som at vi er glade i naturen, ærlige men litt formelle, preget av jantelov, nøysomhet og med et sterkt ønske om å motarbeide sentralisering. Janteloven kommer fra Axel Sandemoses bok "En flyktning krysser sitt spor", om den lille byen Jante, der det er nedfelt regler som handler om at man ikke skal fremme seg selv og tro at man er noe bedre enn andre. (Sandemose 1999)

Det har skjedd en stor utvikling i Norge og med nordmenn siden 70-tallet. Det har blitt mer vanlig med kvinner i offentlige posisjoner, samtidig som at globalisering og økt innvandring har ført til større interesse for å trekke skiller mellom "det norske" og "det fremmede." (Gullestad 2002).

Willy Martinussen beskriver nordmenn som et folk som er kollektivistiske i privatsfæren men individualistiske i arbeidslivet, hvor de viktigste egenskapene er innsatsvilje, selvstendighet, tillit og skaperevne. Martinussen mener også at Norge er et samfunn som bygger på likhet og, som setter likhetsverdien høyt. Man blir tidlig kjent med tanken om lønn etter innsats, da det norske karaktersystemet i den norske skolen bygger på dette. I følge Gullestad(1985, 1989 etter Martinussen 2004) kan denne tanken kollidere med nordmenns likhetstankegang. Ulike

teknikker nordmenn bruker for å unngå slike situasjoner kan være å omgå personer som er like dem selv, vektlegge selvstendighet eller å unngå å fremme seg selv. Nordmenn snakker om polfarere og store idrettsikoner når de ønsker å fremme seg selv (Martinussen 2004). Gabi Gleichmann (2008) skriver at nordmenn er et folk som har en tendens til å klage over hvor ille nordmenn er eller hvor dårlig stilt det er i landet, i stedet for å skryte av det, til utlendinger som kommer hit. Likevel er det tydelig at nordmenn søker anerkjennelse og bekreftelse av de samme utlendingene på at det er et fint og bra land.

2.2 Svensk historie og kultur

De første tegnene av at mennesker kom og bosatte seg i Sverige var etter at isen hadde smeltet rundt 12 000 år f.kr.. I vikingtiden var Sverige på tokt i deler av Europa hvor kristendommen var stor, og i år 1100 var Sverige kristnet. Vikingtiden i Skandinavia var fra ca 800 tallet frem til 1250, deretter fulgte middelalderen som var fra 1250 til 1350. Under denne tiden ble jordbruket utviklet, den politiske situasjonen begynte å likne den i øvrige Europa og Sverige var i økonomisk vekst. I 1349 nådde Svartedauen Sverige og folkemengden sank med to tredjedeler. Dette førte til en dårlig periode økonomisk, og kongen innførte skatt for å veie opp for dette, noe som igjen førte til at kongen fikk mer makt. I 1397 var Kalmarunionen et forsøk på å skape orden mellom Danmark, Norge og Sverige. Etter en massakre i 1520 kalt "Stockholms blodbad" kom Gustav Vasa til makten i Sverige. Gustav Eriksson Vasa velges 6. juni 1523 til svensk konge, og denne perioden frem til 1560 blir kalt Vasatiden. I 1611 begynte Sverige på sin ferd mot å bli en stormakt og i år 1630 var Sverige blitt en sterk Østersjømakt. Ved å gripe inn i trettiårskrigen, en tysk religionskrig mellom protestanter og katolikker, ble Sverige også en europeisk stormakt. Under denne perioden fikk Sverige sin første regjeringsform, adelen ble sterkere samtidig som våpenindustrien og innvandringen økte, og skog ble dyrket. Sverige var i krig to tredjedeler av 1600-tallet og gjennom 1700-tallets to første tiår. Den store nordiske krigen, som var en krig mellom Sverige og nabostater, samt at Sverige mistet sin del av Finland til Russland under Napoleonskrigen, gjorde at Sveriges tid som stormakt var over. I 1814 gikk Sverige inn i union med Norge. I disse årene var det en enorm befolkningsvekst, mye på grunn av at det var fred, vaksinen ble oppfunnet og poteten økte i popularitet. I løpet av 1860-tallet utvandret over en million svensker, de fleste til USA. Årene mellom 1866 og 1913 var preget av industrialisme, og er kjent som en fredsperiode. I 1905 gikk Sverige ut av unionen med Norge. Sverige var nøytrale under både

1. og 2. verdenskrig, og valgte heller ikke å gå inn i NATO i 1949, noe de fremdeles ikke har gjort. Sveriges statsminister Olof Palme ble myrdet på gata i Stockholm i 1986, og etterforskningen av drapet er den største og dyreste i Sveriges historie. I 1994 stemte det svenske folk ja til EU og ble medlemsland 1. januar 1995. (Andersson og Amurèn 2003, Hadenius, Nilsson og Åselius 1996)

6. juni 1893 ble denne datoen lansert som en høytidsdag på Skansen. I 1916 ble den 6. juni Svenska flaggans dag og 6. juni ble først i 1982 Sveriges nasjonaldag og i 1996 ble den salutt dag. I 2005 ble denne datoen en offisiell høytidsdag og fridag, denne fridagen ble ikke en ekstra fridag derimot for svenskene, for at de skulle få fri den 6. juni, ble annen påskedag gjort om til en vanlig arbeidsdag. Svenskene har derfor ingen tradisjon for å feire denne dagen, men blant annet kongefamilien har arrangert ulike markeringer de siste årene (Lindahl 2010). Gillis Herlitz (1991) skriver at det sikkert finnes flere grunner til at svensken toner ned uttrykket for en nasjonal stolthet. Følelsen finnes der, men ikke uttrykket. Fraværet på uttrykk av nasjonalisme skal altså ikke tolkes som fravær på nasjonalisme. Den er der selv om den ikke kommer tydelig frem. Kultur nekten blir derfor en falsk fasade og en felle for mange ikke-svensker. Sverige var sterkt nasjonalistisk mot slutten av 1800-tallet. Da skaptet Skansen og hembygdsforeninger ble dannet. Sverige har ikke vært i krig eller under okkupasjon på lang tid av en fremmed makt. Svensken har derfor ikke hatt behov for å hevde en viss grad av nasjonal stolthet. Dessuten har det forekommet, selv i dag, visse religiøse ideologer som blant annet fremholder at vi mennesker skal være forsiktige med å fremme oss selv. Altså et forbud mot å fremstille seg selv i alt for positive ordelag. Herlitz sier også at det noen ganger kan virke som at en svensk kan koste på seg å si at svensker er teite, selv om de innerst inne synes de er best.

Sverige har per i dag en befolkning på 9 418 732 mennesker (januar 2011). 7,9 % (februar 2011) av disse er arbeidsledige og arbeidsledigheten på personer i alderen 15 til 24 år er på 24,2 %. En gjennomsnittlig månedslønn for arbeidere i den private sektoren er på 33 650 svenske kroner. I løpet av 2007 var det cirka 40 000 svensker som pendlet til sine jobber i Norge og Danmark. Grunnen til at antall pendlere øker er blant annet høyere lønninger og større etterspørsel av arbeidskraft i Norge og Danmark.

Innvandringen fra Norge til Sverige er relativ liten, kun 1 900 nordmenn valgte å flytte til Sverige i fjor. Det samme året emigrerte rundt 1 500 norskfødte fra Sverige, så det er betydelig flere svensker som innvandrer til Norge. I fjor var det 6 000 personer. Dette betyr at svensker er den nest største innvandregruppen med EU-medborgerskap til Norge. (scb.se)

Om noen samfunn kan det sies at innbyggerne jobber for å leve, men i Sverige vil det kanskje være mer korrekt å si at de lever for å jobbe. Svensker er opptatt av å skille mellom arbeid og fritid, og disse forholdene skal ikke blandes sammen.

Svensker omtaler seg selv blant annet som stille, reserverte, lydige mot autoriteter, kalde i relasjoner, redde for å ta kontakt, sjalu og sjenerte. Utover dette beskriver de også ofte seg selv som ”lagom”, som på norsk tilsvarende noe slikt som ”akkurat passe”. Svensker tåler kritikk, så lenge den kommer fra svensker. (Herlitz 1991).

Karl-Olov Arnstberg (2005) skriver om hvor vanskelig han synes det var på 80-tallet å beskrive svensk kultur, fordi kultur for svensker enten er litterær kultur, populærkultur eller lignende, eller noe ”de andre har”. Svensker anser seg selv for å være fornuftige, moderne og rasjonelle, og derfor ikke bundet av noe som er typisk svensk. Arnstberg mener likevel å kunne sette fingeren på noen karaktertrekk som er felles for de fleste svensker, selv om de kanskje ikke skiller svensker fra for eksempel nordmenn og nordamerikanere. Ett eksempel på et slikt karaktertrekk er det han kaller ”tvingende empati”, at man setter seg inn i andres situasjon, og føler smerte også på vegne av dyr. Han påpeker likevel at dette er et relativt nytt fenomen i Sverige, og at det like gjerne kan sees på fra den andre siden, at svensker i dag har mistet evnen til å koble bort empatien. Denne empatitvungen kombinert med en tendens til å fortrenge alt som fremkaller disse følelsene, mener Arnstberg bunner i en dyp egoisme.

Arnstberg (2005) mener også at det er typisk svensk å ikke tillegge tradisjoner og skikker særlig vekt. Han mener også at ekstrem individualisme er et kjennetegn som er typisk for det svenske samfunnet, at barn oppdras til å bli selvstendige individer, og ikke for å fylle en rolle i familien eller samfunnet som er vanlig i andre deler av verden. I Sverige vektlegges viktigheten av å være uavhengig, og Arnstberg ser på selvstendighetsfokusset som en konsekvens av velferdssamfunnet.

2.3 Svensk arbeidsinnvandring i Norge

I slutten av 2009 var det 83.600 svenske arbeidstagere som arbeidet og skattet i Norge, og i januar samme år var 10.912 av disse registrert bosatt i Oslo. Det har vært en kraftig økning på svensker bosatt i Oslo, fra 2008 til 2009 var økningen på 14 % (Oslo kommune, DN).

Antall pendlere fra Sverige til Norge økte med hele 30 % fra 2007 til 2008, over halvparten av disse var i aldersgruppen 16-25 år. En stor andel av pendlerne arbeider i Oslo, og det er bare fire svenske kommuner som ikke har registrert utpendling til Oslo. (ssb)

Administrerende direktør Viktor Nord i Sverige-Norge.se uttalte til HegnarOnline at de svenskene som drar til Norge skiller seg ut blant annet på områder som arbeidsmoral og holdning til arbeid. Han mener også at det er høyere lønninger, lavere skatter og mindre arbeidsledighet sammen med et ønske om å gjøre karriere er årsakene til at svensker drar til Norge for å jobbe (hegnaronline).

I en artikkel i Aftenposten tidligere i år vises det til at kulturforsker Anita Ekwall opplever at oppmerksomheten rundt kulturforskjellene i de nordiske landene har økt den siste tiden, og tror mange vil lære av Telenor/Telia fiaskoen. Telenor og Telia arbeidet mot en fusjon på slutten av 90-tallet som gikk i vasken, mye på grunn av de noe overraskende forskjellene mellom nordmenn og svensker (Aftenposten 13.februar 2011).

Aftenposten har ved hjelp av Anita Ekwall og Pellegrino Riccardi laget en oversikt over hva som kjennetegner nordmenn og svensker i arbeidslivet. De mener at svenskene er mer gruppeorienterte, strukturerte, trygghetsorienterte, konfliktsky og konsensussøkende enn de andre nordiske folkene. Svenskene kjennetegnes også av at de er preget av sen endring, går i takt og anser lange møter for å være kvalitet.

Nordmenn kjennetegnes ved at de er avslappet, effektive, spontane, egenrådige og stolte.

Aftenposten skriver også at nordmenn er kjent som stolte og at de takler konflikter.

”Det er vanskeligere å være leder i Norge enn i Sverige og Danmark. Nordmenn er lite tro mot autoriteter, stiller spørsmål ved alt og må overtales. Ikke alltid gjør de det de får beskjed om heller, selv om de sier OK..” (Stine Bosse, avgått sjef i Tryg Forsikring til aftenposten.no)

3.0 Teori

3.1 Kulturteori

Selve ordet kultur kommer opprinnelig fra det latinske ordet colere som kan oversettes til ”å dyrke”, men benyttes også om de holdninger, verdier og normer som er rådende hos en bestemt gruppe mennesker. (Landrø og Wangensteen 1993, Eriksen og Sajjad 2011)

Begrepet kultur kan defineres som det en person bærer med seg av ideer og normer basert på det en har lært og erfart, summen av en persons kunnskaper, konvensjoner, meninger, holdninger og verdier. Kultur er ikke statisk og låst, men stadig i forandring. (Dahl 2001,32)

”En kinesisk metafor sier at så lenge fisken svømmer i vannet, legger den ikke merke til vannets eksistens. I det samme den hopper over vannskorpen, og stuper ned igjen med et plask, merker den at det er noe som er vann.” (Dahl 2001,31)

På samme måte er det ikke før vi kommer i kontakt med fremmede eller befinner oss i utlandet og oppdager at andre har andre måter å gjøre og si ting på at vi blir bevisste på vår egen kultur. Det er dette vi kaller kulturelle koder. (Dahl 2001,31)

3.2 Personlighetstrekk

Vi har en rekke ulike ord for å beskrive hvilke egenskaper en person kan inneha, og vi bruker disse aktivt når vi skal forklare hvordan et annet menneske er, vi refererer til en persons personlighet. En persons væremåte, typiske handlinger og hvordan vi opplever vedkommende, har med personligheten å gjøre (Håkonsen 2004).

Det er mange ulike meninger og teorier om hvordan personlighet blir til og hvordan den formes, det dreier seg i hovedsak mellom om en personlighet er medfødt eller tillært eller formet av omgivelsene (Håkonsen 2004).

Når vi skal beskrive en persons personlighet tilskriver vi dem visse egenskaper. Disse egenskapene er til stor del basert på utseende, hvilken kroppsfasong du har og hvilke klær

man har på seg. Vi har også en tendens til å bruke ord som “hører sammen” for eksempel om vi beskriver en person som utadvendt, blir denne personen automatisk tillagt andre egenskaper som blid og energisk. Disse “gratis”-egenskapene blir tillagt siden vi forbinder ordet utadvendt med blid og energisk, det trenger slettes ikke å være slik at vedkommende verken er blid eller spesielt energisk. En viktig del av vår personlighet er hvilke sosiale ferdigheter vi har. Vi tilpasser vår adferd etter våre omgivelser, og legger på den måten til oss handlingsmønstre, som igjen blir vår måte å være på. Vi lærer også mye av å observere andre, hvordan de gjør ting og hvilken respons de får i ulike situasjoner. Om vi for eksempel observerer at noen får ros for en handling, er det stor sannsynlighet for at vi selv vil tillegge oss den handlingen, dette blir kalt observasjonslæring (Håkonsen 2004).

3.3 Stereotypier

Med stereotypier menes enkle generaliseringer eller det å sette mennesker i bås basert på enkelte fellestrekk. ”Bilder i våre hoder” kalte Walter Lippmann (1922 etter Dahl 2001) det, og mente at slike oppfatninger som regel ikke oppstår gjennom egen erfaring. Lippmann mente også at slike oppfatninger sjelden blir endret når man møter noen fra den aktuelle gruppen, fordi vi ofte ser det vi forventer å se basert på disse bildene i våre hoder, og ikke det som virkelig er der.

Stereotypier kan være både nyttige og skadelige, avhengig av forskjellige faktorer.

Stereotypier er som oftest nyttige hvis de representerer en ”første beste gjetning”, eller hvis de er åpne for endring etter hvert som man tilegner seg ny informasjon om den aktuelle gruppen.

Det er en forutsetning at de er korrekte og brukes bevisst for at de skal ha noen nytteverdi.

Stereotypier har også en funksjon hvis de benyttes deskriptivt, eller beskrivende, mens de derimot kan være skadelige hvis de benyttes evaluerende. Når stereotypier brukes ubevisst, er gale, eller ikke tar hensyn til individuelle forskjeller kan det også være skadelig. Det samme gjelder hvis stereotypiene blir fastlåste, og ikke er åpne for endringer, disse tilfellene kaller vi for fordommer. (Adler 1997 etter Dahl 2001,25-27)

3.4 Fordommer

Fordommer ligger nært opp til stereotyper, en fordom oppstår når stereotypier har stivnet. Det vil si at de er så fastlåste at de er sanne for vedkommende. Fordommer er når man på forhånd dømmer en gruppe mennesker eller enkeltindivider ut i fra en holdning man selv har tillagt dem. En fordom er vanskelig å endre siden de for det meste ikke er åpne for det, dette gjelder selv om man får nye erfaringer som motsier fordommen. Det er vanlig å “skjære alle over en kam”, og da ikke se enkeltindivider i seg selv. Med andre ord tillegger man etnisitet eller kultur den aktuelle egenskapen, i stedet for individet. For eksempel kan en handling utført av en nordmann forklares med personlige egenskaper, mens samme handling utført av en med en annen kultur forklares med nettopp kulturen. (Dahl 2001,27)

3.5 Etnosentrisme

Etnisitet er den kulturelle tilhørighet menneskene i en folkegruppe har til hverandre (Fife 2002,79). Etnisk identitet kan formes og oppfattes ut i fra en rekke ulike faktorer, som for eksempel dialekter, religion, språk, hudfarge og statsborgerskap. Men hvor de etniske skillene går, kommer innenfra hver enkelt gruppe. (Eriksen og Sajjad 2011).

Begrepet stammer fra det oldgreske *ethnos* som betyr folk, folkeslag og det latinske *centrum* som betyr midtpunkt. Om en person er ute av stand til å se andre menneskers kultur, og kun måler de i hvilken grad de likner ens egen, er man etnosentrisk. (Dahl 2001, Fife 2002)

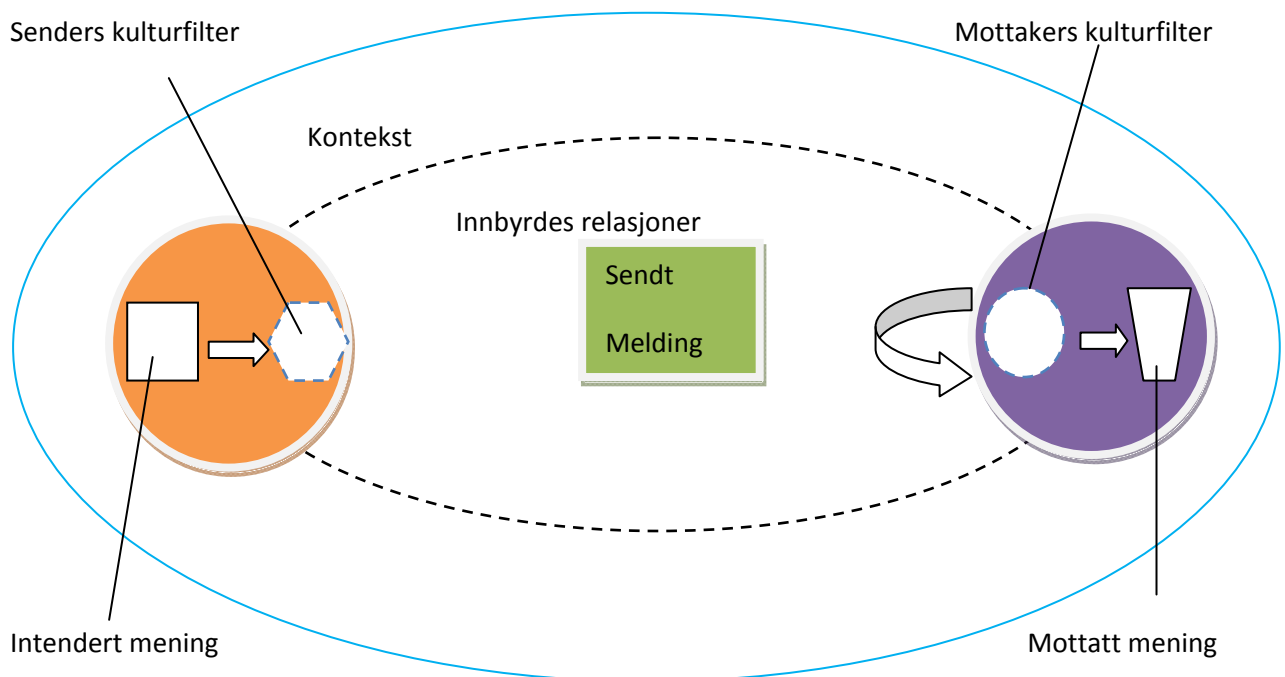
Etnosentrisme handler om at man ser på seg selv eller livsstilen til den gruppen man tilhører som den beste, samt også at ens egne verdier er bedre. Tanken om at vår egen kultur er den mest riktige og selvsagte står sentralt. Det gale med andre er at de ikke gjør som oss. Man måler andres kulturer opp mot egen kultur og avgjør ut i fra likhet om hvor riktig den andre kulturen er. Man bruker på denne måten seg selv som målestokk. En mener at egne normer og verdier er de mest fornuftige (Fife 2002).

3.6 Persepsjon

Persepsjon handler om hvordan man velger å se verden, man danner sitt eget bilde av verden ut i fra hva man velger å se og legger vekt på. Ved å matche det man ser med tidligere erfaringer konstruerer man et ønsket bilde av verden. Hvis man for eksempel velger å fokusere på at alle svensker er partysvensker, vil man lettere oppfatte alle svensker som partysvensker, og ignorerer dermed unntakene. Alle kan kjenne seg igjen i at i det øyeblikk man lærer seg et nytt ord, hører og leser man det ordet "hele tiden". Man velger bevisst eller ubevisst å plukke ut det som stemmer med vår egen teori. (Håkonsen 2004)

Alle sanseinntrykk man får kan tolkes forskjellig avhengig av den konteksten, det vil si den sammenhengen man befinner seg i (Håkonsen 2004,88).

3.7 Kommunikasjon



Figur 1: Kulturfiltermodellen, fritt etter Dahl 2001 s.66

Øyvind Dahl (2001) har skrevet at det ikke er mulig å sende en mening mellom to personer, kun en melding. Med dette menes at selv om meldingen er lik vil to personer oppfatte den ulikt fordi både avsender og mottaker har et kulturfilter som innvirker på meldingen. Dette

kulturfilteret er ikke et konkret filter, men et bilde for å forklare den kulturelle referanserammen hver enkelt person har. Kulturfiltrene er en del av personligheten, og består av kulturelle, sosiale og psykologiske aspekter. Kulturfiltre er noe alle har, og selv om de forandrer seg med nye erfaringer er de der alltid. Fordi disse filtrene er avhengig av en persons kulturelle koder, sammen med personlige erfaringer, vil de sjelden være like. Av denne grunn kan misforståelser eller feiltolkninger også skje mellom to personer med samme kulturelle bakgrunn. Meldingen blir også påvirket av konteksten meldingen blir sendt i og avsender og mottakers innbyrdes relasjoner. For eksempel kan et og samme ord ha forskjellig betydning i forskjellige fagmiljøer, og en melding kan for eksempel tillegges mening av mottaker basert på avsenders status. Det er fire mulige utfall av en kommunikasjonssituasjon:

1. mottakeren forstår avsenderen, og avsenderen vet det.
2. mottakeren misforstår avsenderen, men avsenderen tror at mottakeren forstår.
3. mottakeren misforstår avsenderen, og avsenderen vet det.
4. mottakeren forstår avsenderen, men avsenderen tror at han misforstår. (Dahl 2001,71)

3.7.1 Språk

Fem av de språkene som eksisterer i Norden i dag, har samme opphav. Rundt 700-tallet hadde Norden et språk som alle forsto, det var verken store forskjeller i uttale eller skrift. Fra denne tiden og frem til rundt år 1000 skjedde det en merkbar forandring i det nordiske språk. Skillet var kraftigst mellom de vestlige og østlige områdene. I dag er det gjerne slik at dansk-, svensk- og norsktalende ikke har noe større problem med å forstå hverandre. (Torbjørg Breivik, Språkrådet)

Nordmenn er i følge Anita Ekwall og Svenolof Karlsson (1999) det nordiske folket som best forstår nabofolkenes språk. Hun skriver at nordmenn forstår så mye som 90 % av muntlig svensk og dansk, mens svenskene på sin side forstår mellom 50 og 60 % av dansk og norsk tale. (Ekwall 1999).

Det kan sies at språk er veien inn til å fullt ut forstå en kultur, og på denne måten henger kultur og språk sammen. Man kan finne en definisjon på et ord i en ordbok, men når man skal bruke det i praksis har det en helt annen mening, derfor må man hele tiden se på konteksten rundt ord og setninger. Det er generelt vanskelig å forstå noe uten å kjenne til konteksten, siden en tolkning av hva som blir sagt alltid blir basert på hvilket språk brukeren har, i hvilken situasjon det blir brukt i og hva det brukes til. Andre faktorer som også har stor betydning er hvilken rolle vedkommende har og alder, samt sosial status. Det finnes også en rekke uskrevne regler for bruk av språk. Dette blir blant annet omhandlet i fagfelt som sosiolingvistik, lingvistisk antropologi med grener ut til pragmatikkens område. De har det felles at de alle setter kulturen sentralt. (Dahl 2001)

Av eksempler på språkforskjeller kan vi trekke frem “rar” som på norsk betyr at man er merkelig eller snål, men på svensk betyr dette at man er søt. Om en svenske på den andre siden sier at en nordmann er “snål” mener han noe helt annet en at nordmannen er litt merkelig, siden “snål” på svensk betyr at man er gjerrig.

Sapir-Whorf-hypotesen bygger på en teori om at det er språket som former kulturen og menneskets tankemønster. Dette er også en av de første teoriene som omhandler forholdet mellom kultur og språk. Whorf mener at man ser og forklarer verden ut i fra det ordforrådet man har, det vil si at om man har flere ord for en ting blir det en dypere forståelse for den tingen. For eksempel vil det for en som bor i en ørken være tilstrekkelig å kalle en flytende farkost for en båt, mens det for en som er oppvokst ved sjøen vil være naturlig å beskrive ulike båttyper som snekke, jolle, sjark, robåt, ferge og så videre. Denne teorien har blitt omdiskutert av andre forskere, men den har verken blitt bevist eller motbevist av andre (Whorf 1952 etter Dahl 2001, Fife 2002, Håkonsen 2004).

3.8 Arbeidsmiljø

Arbeidsmiljø er et vidt begrep med forskjellige definisjoner innen forskjellige fagfelt. Grovt sett kan vi si at arbeidsmiljø består av fysiske forhold, ergonomiske og psykologiske faktorer, i tillegg til psykososiale og organisatoriske faktorer (Hammer, Nytrø og Saksvik 1998). Vi har valgt å se nærmere på den psykososiale delen av begrepet arbeidsmiljø.

3.8.1 Psykososiale faktorer

Mens Hjelmen (1992 etter Einarsen og Skogstad 2000) definerer psykososialt arbeidsmiljø som det samme som bedriftskultur, knytter Skogstad psykososialt arbeidsmiljø til tre typer forhold;

1. Ytre påvirkning som kjennetegn ved våre omgivelser og arbeidsbetingelser
2. Kognitive og emosjonelle prosesser og individkjennetegn det vil si hvordan ytre påvirkning blir oppfattet og bearbeidet.
3. Resultater av samspillet mellom ytre påvirkning og individkjennetegn.

Skogstad antyder at selve begrepet psykososialt arbeidsmiljø ikke er spesielt heldig fordi det i for stor grad vektlegger ytre påvirkning, og velger derfor å benytte seg av begrepet psykososiale faktorer i arbeidet. Dette begrepet definerer han som ”de faktorer i arbeidet som gjør seg gjeldende på sosiale arenaer, og som blir påvirket av individual-psykologiske prosesser, med konsekvenser for jobbtrivsel, helse og yteevne”. (Skogstad 2000,17)

Det finnes to innfallsvinkler til å forstå psykososiale faktorer; stressperspektivet og det motivasjonspsykologiske perspektivet. Stressperspektivet fokuserer på belastende faktorer, og hvordan disse blir oppfattet, bearbeidet og mestret, og hvilken påvirkning dette har på arbeidstakeres helse og velvære (Skogstad 2000).

Det motivasjonspsykologiske perspektivet fokuserer mer på å fremme de konstruktive faktorer på arbeidsplassen for å skape et ”godt arbeidsmiljø”. Det er dette perspektivet hvor en er opptatt av de menneskelige behovene og hvilke faktorer som fremmer helse, trivsel og yteevne som har vært tradisjonen i Norge (Skogstad 2000).

De psykologiske jobbkrav ble utarbeidet av Thorsrud og Emery i et samarbeid med LO/NAF (nå NHO) på 60-tallet (Thorsrud og Emery 1970 etter Skogstad 2000, Karlsen 2010). De psykologiske jobbkravene er basert på Maslows behovshierarki, som dreier seg om at menneskers behov kan rangeres i en femdelt behovspyramide, hvor grunnleggende fysiologiske behov er nederst og selvrealisering på topp. Maslow mente at man ikke kan tilfredsstille behovene lenger opp i hierarkiet før de nedre er tilfredsstilt, og at disse behovene

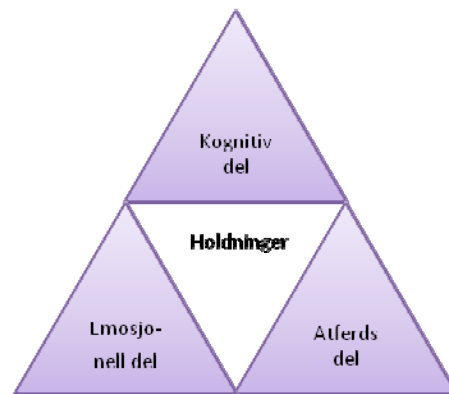
fører til at jo mer en handling fører til at disse behovene blir tilfredsstilt, jo høyere vil motivasjonen for å utføre denne handlingen være (Karlsen 2010). Jobbkravene er formulert som behov for læring, anseelse, variasjon, beslutningsmyndighet, fremtidsutsikter og nytteverdi. Skogstad kritiserer jobbkravene og lignende modeller for å være for lite spesifikke, lite målbare, samt at de fokuserer for mye på ytre påvirkning. Skogstad mener at de likevel er viktige, fordi de blant annet ligger til grunn for den psykososiale delen av arbeidsmiljøloven.

Oldham og Hackman (1980,1976 etter Skogstad 2000) laget en modell kalt jobbkarakteristikamodellen der jobbtrivsel, ytelse, indre motivasjon og fravær/turnover er resultater av bestemte kjennetegn ved arbeidet. Disse kjennetegnene som er ferdighetsvariasjon, oppgavens identitet og betydning, autonomi og tilbakemelding fører til en psykologisk tilstand der man opplever jobben som meningsfylt, føler ansvar for resultater og får kunnskap om resultatene av arbeidet (Skogstad 2000).

NHO Reiseliv har i samarbeid med Synovate utarbeidet en rapport om hvordan Reiselivet i Norge skal imøtekomme det økende behovet for arbeidskraft i bransjen. Der har de blant annet undersøkt hvilke motiverende og demotiverende faktorer for å jobbe innen ulike servicebransjer ungdom mellom 15 og 25 år oppgir. For restaurantbransjen viser det seg at 'sosialt arbeidsmiljø' er den viktigste av de motiverende faktorene foran 'å få jobbe med mennesker' og 'action, at det skjer mye'. Ubekvem arbeidstid, dårlig lønn og lite frihet i arbeidet er hovedårsakene til at ungdom ikke ønsker å jobbe i restaurantbransjen. (NHO Reiseliv KAS)

Synovate har i den samme undersøkelsen sett nærmere på hvordan de som er interesserte i å arbeide innenfor bransjene beskriver seg selv, og har kommet frem til at de som er restaurantinteresserte omtaler seg selv som sosiale, humoristiske og mye på farten med venner.

3.8.2 Holdninger



Figur 2: Holdninger fritt etter Håkonsen 2004 s.226

Holdninger består av tre komponenter; kognitiv, emosjonell og atferd. Det vil si at holdning ikke bare dreier seg om hva man gjør, men også om hvordan man tenker og føler. Fordommer er et eksempel på en negativ holdning, som for eksempel kan komme av at man føler frykt overfor det ukjente, noe som kan komme til uttrykk ved diskriminering, det vil si at man handler. Vi må skille mellom atferdsintensjoner og faktisk atferd, for det er ikke nødvendigvis slik at holdningen vi har fører til samsvarende handling. I tillegg til selve grunnholdningen spiller subjektive normer og opplevd handlingskontroll inn på den faktiske atferden (Håkonsen 2004, Kaufmann og Kaufmann 2003). Det finnes flere teorier om holdningers funksjon, blant annet at våre holdninger er tilpasset våre behov, og hvis behovene forandrer seg vil også holdningene gjøre det. Katz' teori (1960 etter Kaufmann og Kaufmann 2003) fremhever andre viktige funksjoner, som sosial tilpasning, verdiekspressiv og egoforsvar. Med andre ord kan holdninger være et virkemiddel for å tilpasse seg de sosiale gruppene man tilhører, en måte å uttrykke ens grunnleggende verdier eller en måte å beskytte seg selv på. Fordommer kan være et eksempel på det, at man utvikler negative holdninger til enkelte grupper fordi man selv føler seg truet. Holdninger læres i sosialiseringprosessen, og skapes gjennom imitasjon, identifisering, internalisering eller integrering. Kaufmann og Kaufmann beskriver to konsistensteorier som omhandler holdningsendring, Balanseteori og kognitiv dissonansteori. Balanseteorien lansert av Fritz Heider (1958 etter Kaufmann og Kaufmann 2003) baserer seg på at mennesker tilstreber balanse i holdningene våre, det vil si at de stemmer overens med hverandre. Det vil med andre ord være vanskelig å like en person som liker noe vi avskyr eller omvendt, fordi det da oppstår en ubalanse mellom disse holdningene,

dermed vil man enten tilpasse seg denne personens holdninger, eller forandre holdning til denne personen. Med kognitiv dissonans mener Leon Festinger (1957 etter Kaufmann og Kaufmann 2003) at det fører til ubehag hvis det ikke er samsvar mellom tanke og handling, og Festinger mener dermed at forandringer i handlinger kan føre til endring av holdninger. (Kaufmann og Kaufmann 2003)

3.9 Arbeidsmoral

Arbeidsmoral er et begrep som er mye brukt både i dagligtale og i forskning, men det finnes få gode definisjoner av begrepet. Ness et al. måler arbeidsmoral etter dimensjoner som evne til å stole på seg selv, moral og etikk, fritidsorientering, innsatsvilje, jobbsentrering, effektivitet og belønningstålmodighet (Ness et al. 2010; egen oversettelse). Med fritidsorientering menes i hvilken grad arbeidstageren foretrekker fritid fremfor arbeidstid, mens jobbsentrering innebærer hvor viktig arbeidet er for arbeidstageren. Med effektivitet måles evnen til å styre tidsbruk, og belønningstålmodighet er evnen til å avstå fra kortsiktig gevinst for å høste større gevinst i det lange løp. Lillebø har formulert en definisjon av arbeidsmoral hvor begrepet inneholder innsatsvilje, redelighet og ansvarsfølelse i arbeidslivet. Med andre ord vil en høy grad av disse elementene tilsvare det som kalles en god arbeidsmoral. (Lillebø 2005)

3.10 Påvirkning

Forskning viser at enkeltindivider blir påvirket av andre menneskers tilstedeværelse i forhold til prestasjoner, det er blant annet vist at andre menneskers nærvær har en innvirkning på evnen til å løse problemer og oppgaver. Mot slutten av 1800-tallet gjennomførte Norman Triplett (1897 etter Ilstad og Nystuen 1997, Raaheim 2002) studier som blant annet viste til at syklistene syklet hurtigere dersom de konkurrerte med andre enn når de syklet "mot klokken". Det virker med andre ord som om tilstedeværelsen av andre øker vårt konkurranseinstinkt. Ut i fra disse studiene kom det også frem at menneskers tilstedeværelse kunne ha motsatt effekt, altså at man blir hemmet av andre menneskers tilstedeværelse. Sosialpsykologen Robert Zajonc (1965 etter Raaheim 2002) studerte nærmere hvordan dette kunne ha seg. Det viste seg da at menneskers tilstedeværelse har en positiv påvirkning da det er en lett oppgave som skal

løses og at det blir en negativ påvirkning når oppgaven er mer komplisert, som å sette seg inn i nye ting eller å mestre nye utfordringer (Raaheim 2002).

3.11 Jobbtilfredshet

”I moderne psykologi er det vanlig å definere jobbtilfredshet som en holdning” (Kaufmann og Kaufmann 2003, 218) Jobbholdning består av de fire komponenter; følelser, tanker, atferdsintensjoner og atferd. Disse begrepene samlet er det samme som man i dagligtale omtaler som jobbtilfredshet, og er ansett som en viktig innfallsvinkel til å forstå forhold som trivsel, produktivitet, fravær og turnover i en organisasjon, sammen med det som kalles organizational commitment eller forpliktende organisasjonsengasjement.

Hvis man ser jobbtilfredshet ut ifra Maslow vil man kunne si at man må tilfredsstillende de grunnleggende behovene for trygghet og lønn før man vil oppnå at selvutvikling og selvaktualisering blir aktuelt å oppnå gjennom selve arbeidet.

Herzbergs (1959 etter Kaufmann og Kaufmann 2003) to-faktorteori er en mer fullstendig teori som dreier seg om at motivasjonsfaktorer fører til trivsel, mens mangel på hygienefaktorer fører til mistrivsel. Det vil si at hygienefaktorene som lønn, ledelse, sikkerhet og status ikke direkte fører til økt jobbtilfredshet, men hvis slike elementer ikke er på plass, eller faller bort fører de til utilfredshet. Motivasjonsfaktorene som ansvar, anerkjennelse og vekst på den andre siden øker tilfredsheten så fremt de er til stede, men tilfredsheten vil ikke nødvendigvis være dårligere hvis de ikke er tilstede. Ved fasett-teorier brytes jobbtilfredshetsbegrepet ned til enkeltfaktorer, og Lawler (1971 etter Kaufmann og Kaufmann 2003) har i tillegg inkludert forventningsteori. Jobbtilfredshet avhenger dermed av sammenlikningen mellom det forventede resultatet og hvordan man faktisk opplever hver enkelt faktor.

Prosessteorier dreier seg mer om hvordan de personlige behovene, verdiene og forventningene en arbeidstaker har til arbeidet stemmer overens med arbeidsmiljøet. På denne måten blir avviket mellom hva arbeidstakeren forventer og hva arbeidet kan tilby jobbutilfredshet (Kaufmann og Kaufmann 2003).

Sosial påvirknings- og informasjonsbehandlingsteori tilsier at de sosiale holdepunktene i arbeidsmiljøet, og informasjonen man får derfra i høy grad vil påvirke hvordan man opplever arbeidet.

3.12 Rekruttering

Med rekruttering menes å fylle ledige stillinger i en organisasjon, og vi kan dele begrepet i intern rekruttering og ekstern rekruttering. Intern rekruttering er flytting av ansatte innen organisasjonen, som for eksempel ved forfremmelser, eller utvidelse av arbeidsoppgaver. Ekstern rekruttering er når organisasjonen henter ny arbeidskraft utenfra. Det finnes fordeler og ulemper ved begge former for rekruttering. Fordeler ved ekstern rekruttering er blant annet at man kan få inn ny og annerledes kompetanse og nyansatte kan se nye løsninger og metoder. Fordelene ved intern rekruttering kan deles i seks positive effekter; Det kan virke *motiverende* på de ansatte å vite at de har muligheten til å utvikle seg videre innen organisasjonen. Et internt rekrutteringsprogram kan også stimulere til *utvikling* av kompetanse innen organisasjonens unike kompetanseområder. En annen fordel med å rekruttere internt er at man ikke trenger bruke mye tid og ressurser på å skaffe informasjon og søkerne, da denne informasjonen allerede er godt kjent i organisasjonen, dette kaller vi *informasjonseffekten*. Det vil også være en *tidseffekt* ved intern rekruttering, blant annet fordi man ved ekstern rekruttering må samle inn mer informasjon, noe som tar tid og fordi det vil være mer fleksibilitet i forhold til oppsigelsesfrister. Sist men ikke minst vil det ofte være mindre nødvendig med opplæring i forhold til organisasjonsspesifikke forhold, og man får dermed en *kostnadseffekt*. Rekrutteringsarbeidet er viktig i alle organisasjoner, blant annet fordi det medfører betydelige kostnader, og fordi rekruttering av feil personer kan føre til et dårligere arbeidsmiljø (Nordhaug 2002). I en serviceorganisasjon er de ansatte organisasjonens ansikt utad, og det kan gjøre uopprettelig skade hvis den ansatte ikke passer overens med organisasjonens image. Et dårlig arbeidsmiljø på en slik arbeidsplass vil også fort kunne oppfattes av kundene, som dermed kan få en dårlig opplevelse. Økonomiske, teknologiske, sosiale og politiske forhold i omgivelsene påvirker rekrutteringsarbeidet (Nordhaug 2002).

3.13 Turnover

”Med turnover mener vi den personalomsetning som skjer innenfor en virksomhet i en gitt tidsperiode, vanligvis ett år.” (Rigmor Grimsø 2004,2005) Turnover er med andre ord antall personer som sluttet et gitt år delt på gjennomsnittlig antall ansatte. For å få et heltall multipliseres resultatet med 100. En viss turnover er naturlig, og som regel ønskelig. En

rimelig turnoverandel kan være positivt, fordi nye ansatte kan se på bedriften med nye, ”friske” øyne. For høy grad av turnover, eller når de som slutter er de bedriften ønsker å beholde videre, er på den andre siden ikke ønskelig fordi bedriften mister verdifull kompetanse, i tillegg til at man kaster bort tid og penger på rekruttering og innføring. Uønsket turnover deles hovedsakelig i interne og eksterne årsaker, hvor de interne årsakene er forhold som knytter seg til selve bedriften, mens de eksterne årsakene er forhold i arbeidstakernes egen situasjon, og dermed vanskelig å gjøre noe med. Interne årsaker til turnover kan blant annet være: for lite utfordring i arbeidet, dårlig ledelse, for liten selvstyring, få eller ingen utviklings- eller karrieremuligheter, dårlig lønn eller belønningsstruktur, mye overtid og generelt dårlige arbeidsforhold. Det er viktig å kartlegge årsakene til turnoveren for eksempel gjennom sluttintervjuer, for å kunne motvirke slike uønskede interne forhold, men også for å kunne se hvilke eksterne forhold som spiller inn. Selv om bedriften har lite kontroll over de eksterne årsakene, er det viktig å vite om dem, og på den måten kunne klarlegge risikoen for disse årsakene allerede i intervjufasen. (Grimsø 2004,2005)

3.14 Service

Service kan være både en tjeneste og en beskrivelse på hvordan tjenesten leveres (Høie 1999). Lillebø (2005) definerer service som det å gi råd og veiledning, å leve opp til løfter og forpliktelser, innfri kundenes forventninger og å vise vennlighet og imøtekommenhet. Brown et al. (2002) mener at et av de viktigste trekkene servicemedarbeidere har er kundeorientering, og definerer kundeorientering som en ansatts tilbøyelighet til å møte kundens behov i en jobbkontekst. Brown et al. deler dette i to dimensjoner; ansattes tro på sin egen evne til å tilfredsstille kundens behov, og i hvilken grad den ansatte liker å betjene og samhandle med kunder.

4.0 Metode

4.1 Forskningsdesign

Ved starten av alle undersøkelser man har tenkt til å foreta er det viktig å tenke igjennom og få en oversikt over hva man ønsker å undersøke, hvem vil man undersøke og på hvilken måte man ønsker å gjøre dette. Forskningsdesign er altså alt som har med undersøkelsen å gjøre. Før man velger hvilken forskningsdesign man vil benytte seg av må man vite hva slags data man trenger, hvordan man skal samle det inn og hvordan man skal analysere det. Det skilles hovedsakelig mellom tre typer forskningsdesign: eksplorativt, deskriptivt og kausalt. (Gripsrud, Olsson og Silkoset 2004) Fordi vi i utgangspunktet ikke har noen klar oppfatning om hvilke sammenhenger det er mellom svenske arbeidstakere og arbeidsmiljø, men ønsker å utforske dette temaet nærmere har vi valgt et eksplorativt forskningsdesign.

4.1.1 Tverrsnittsundersøkelse

Vi kommer til å gjennomføre en tverrsnittsundersøkelse, hvor det man undersøker blir gjennomført ved ett tidspunkt, men ofte strekker seg over tid. Motsetningen til dette er longitudinelle undersøkelser hvor man gjennomfører undersøkelsen ved flere tidspunkter over en lengre tidsperiode (Johannessen, Kristoffersen og Tuft 2004). I vårt tilfelle kommer undersøkelsene til å bli gjennomført i løpet av våren 2011.

4.1.2 Kvalitativ design

Det finnes mange ulike metoder å benytte seg av om man velger å bruke kvalitativ metode. Siden vi ønsker å se på hvordan norske medarbeidere oppfatter svenske medarbeideres påvirkning på arbeidsmiljøet har vi valgt å benytte oss av en fenomenologisk tilnærming. Vi har valgt å benytte oss av fenomenologi fordi dette er en metode som er godt egnet for å skape en forståelse for hvilke erfaringer med og meninger mennesker har om et fenomen. Ved

fenomenologi handler det om å få frem meningen med et fenomen. For oss er konteksten veldig viktig, samt at vi ikke kan generalisere det vi kommer frem til, vi legger derfor vekt på å få frem enkeltindividenes meninger om fenomenet i den gitte kontekst (Johannessen, Kristoffersen og Tufte 2004).

4.1.3 Utvalg og rekruttering

Vi har foretatt et strategisk kriteriebasert utvalg, hvor vi har valgt å intervju ansatte som har jobbet med minst to svensker innen restaurantbransjen i Oslo. Årsaken til at våre informanter må ha jobbet med svenske medarbeidere er at det er de som har kjennskap til om og hvordan svensker påvirker dem og deres arbeidsplasser. For å få mest mulig like forhold har vi valgt å holde oss til kjederestauranter i Oslo sentrum: Peppes Pizza, Dolly Dimple, Egon og T.G.I. Friday`s.

Vi har valgt å rekruttere delvis etter snøballmetoden (Johannessen, Kristoffersen og Tufte 2004), det vil si at vi har tatt kontakt med daglig leder på de restaurantene som tilfredsstiller kriteriet ”kjederestauranter i Oslo”, og så har disse formidlet kontakt med aktuelle intervjuobjekter.

4.1.4 Kvalitativ intervju

Ved eksplorativt design er det to hovedtyper av datainnsamling; fokusgrupper og dybdeintervjuer. (Gripsrud, Olsson og Silkoset 2004) Vi mener at det er mest hensiktsmessig å benytte oss av kvalitative intervjuer fordi dette gir oss en dypere innsikt i hva de norske medarbeiderne mener om hvordan de blir påvirket av svenske medarbeidere. Vi har benyttet oss av en semi-strukturert intervjuguide, med temaer vi skal gjennom i tillegg til mulige spørsmålsformuleringer. Årsaken til at vi valgte semi-strukturert intervjuguide er fordi vi da har mulighet til å tilpasse spørsmålene til hvert enkelt intervjuobjekt.

Selve intervjuguiden er bygd opp etter den teorien oppgaven omhandler, der hovedtemaene er kultur, arbeidsmiljø og kommunikasjon. Vi transkriberte alle intervjuene rett etter at

intervjuene fant sted, fordi vi da husket settingen og konteksten best. Disse transkriberingene danner sammen med teorien grunnlaget for analysearbeidet, hvor vi benyttet oss av en ad hoc meningsgenerering. Vi valgte denne teknikken fordi vi følte at den ga oss spillerom for å få best forståelse av informantenes meninger.

4.2 Etiske retningslinjer

Vi overholder de etiske retningslinjene for forskning ved å innhente informert samtykke til å delta, sikre konfidensialitet og å vurdere eventuelle konsekvenser for intervjupersonen (Johannessen, Kristoffersen og Tufte 2004). For å sikre informert samtykke, har vi både i forkant og etterkant av hvert intervju fortalt litt om hva oppgaven dreier seg om og hva den skal brukes til. I tillegg har vi forhørt oss med hver enkelt informant om det er godkjent at vi har tatt opp intervjuene på lydbånd, og fortalt hvordan dette behandles og transkriberes. Vi har også spurt hver enkelt informant om de ønsker å være anonyme, eller om vi kan bruke deres navn og arbeidsplass. På bakgrunn av at flertallet av informantene ønsket å være anonyme har vi valgt å anonymisere alle. Vi har også informert om at de kan få se transkriberinger og oppgaven når den er ferdig om de ønsker det, samt at det bare var å kontakte oss om de skulle ha noen spørsmål eller om det var noe de kom på i ettertid som de skulle ønske å legge til. Vi har valgt å ikke legge ved transkriberingene av intervjuene, siden våre informanter ønsker å være anonyme. Transkriberingene er tilgjengelige ved etterspørsel.

4.3 Vurderingskriterier

4.3.1 Troverdighet

For å sikre troverdighet har vi forsøkt å kontrollere med informantene at vi virkelig har forstått hva de mener, ved å gjenta hva de har sagt under intervjuene. Vi har derimot ikke hatt mulighet til å få bekreftet resultatene, men vi har begge satt oss inn i og tolket hvert av

intervjuene hver for oss for å sikre at tolkningene ikke blir for subjektiv (Johannessen, Kristoffersen og Tufte 2004).

4.3.2 Overførbarhet

Det er i utgangspunktet ikke et mål å kunne generalisere de dataene vi kommer frem til, fordi det er enkelte personers erfaringer og meninger vi er interessert i. Disse kan kun generaliseres innen en gitt kontekst. Vi mener at omfanget av dette studiet er for lite til at resultat kan overføres til andre kontekster (Johannessen, Kristoffersen og Tufte 2004).

4.3.3 Pålitelighet og overensstemmelse

Pålitelighet i en kvalitativ undersøkelse er vanskelig å ivareta fordi all data er avhengig av konteksten det samles inn i. For å ivareta pålitelighet og overensstemmelse har vi hele veien forklart hva vi har gjort, og hvorfor, samt at vi er kritiske til vår egen forskning (Johannessen, Kristoffersen og Tufte 2004).

4.4 Presentasjon av informantene

Informant 1

Kvinne i midten av tjuårene. Har vært ansatt i den aktuelle kjeden i fire og et halvt år, tre av disse på den restauranten hun jobber ved nå. Ett av årene har hun vært ansatt på deltid, resten heltid. Har hatt en mellomlederposisjon, men ikke på intervju tidspunktet.

Informant 2

Kvinne i begynnelsen av tjuårene, har vært ansatt i litt over to år. Jobber som servitør.

Informant 3

Kvinne i begynnelsen av tjuårene, har vært ansatt i litt over ett år. Jobber som sjåfør.

Informant 4

Kvinne i midten av tjuårene, har vært ansatt på restauranten av-og-på i tre år. Jobber som servitør.

Informant 5

Mann i begynnelsen av tjuårene, nyansatt, har bare vært ansatt i to og en halv måned ved intervju tidspunktet. Jobber som servitør/frontpersonale.

Informant 6

Kvinne i midten av tjuårene. Har vært ansatt ved restauranten i fem år. Jobber ved en liten avdeling med kun fem ansatte, har tidligere jobbet ved en større avdeling.

Informant 7

Kvinne i tjuårene. Har kun vært ansatt ved restauranten i ca tre måneder, men har tidligere jobbet i en fast-food kjede med mange svenske medarbeidere. Jobber som servitør

Informant 8

Mann i tjuårene. Har vært ansatt ved restauranten et halvt år. Har jobbet med flere svensker tidligere. Jobber som servitør.

Informant 9

Kvinne i begynnelsen av tjuårene, har vært ansatt i tre år. Jobber som servitør.

Informant 10

Mann i midten av tjuårene. Har vært ansatt i den aktuelle kjeden i fem år, ett av disse ved den avdelingen han jobber ved nå. Har jobbet ved flere avdelinger. Har de siste to årene hatt en mellomlederstilling.

Informant 11

Kvinne i tjuårene. Har vært ansatt i overkant av et år. Jobber som kokk. Har en mellomlederposisjon.

5.0 Analyse

Vi har valgt å legge opp analysen etter intervjuguidene, og ikke etter viktighet av funn, da vi mener vi ville mistet en del av helheten på denne måten. De funnene som virker mindre viktige eller interessante bygger opp under større poeng. Vi mener derfor at vi ved å legge opp analysen på denne måten får en bedre flyt, og det er lettere å forstå sammenhengen. Vi har gjennomført 11 intervjuer og har i tillegg hatt to uformelle samtaler med daglig leder på to av restaurantene.

Med tanke på at innbyggertallet i Osloområdet er på rundt 600 000 personer, skulle man tro at en beskjeden andel av 20 000 svensker ville forsvinne i mengden, men vi legger i aller høyeste grad merke til dem. Det kan tenkes at dette kommer av at mange av svenskene jobber i servicenæringen, spesielt i butikker og på restauranter i Oslo sentrum.

Våre informanter har jobbet på sine arbeidsplasser i alt fra noen måneder til fem år. Det er bare tre av informantene som har jobbet under ett år på den nåværende arbeidsplassen, og to informanter som har jobbet så mye som fem år. Arbeidsplassene til våre informanter har et varierende antall svenske arbeidstagere. En av informantene hadde kun én svensk kollega når intervjuet fant sted, mens to av informantene ikke er helt sikker på hvor mange ansatte restaurantene har, men anslår det til rundt 50, og at cirka halvparten av disse er fra Sverige. Det er ganske likt fordelt mellom de som har jobbet med svensker tidligere, og de som ikke har det. Svenskene har flere posisjoner, blant annet er det to restauranter som har svensk daglig leder, fire som har svensk nestsjef eller assisterende daglig leder, mens resten av de svenske arbeidstagerne jobber som servitører, kokker og sjåførere.

Et overraskende funn er at de svenske arbeidstagerne holder seg veldig sentralt i Oslo. Vi hadde i utgangspunktet forventet en større spredning av svenske arbeidstakere, men det viste seg at det innenfor de kjedene vi tok utgangspunkt i nesten ikke finnes svenske ansatte utenfor sentrum. På Aker Brygge og i Karl Johan er det veldig høy tetthet av svenske medarbeidere, på enkelte steder er det opp i mot 90 %, mens det på steder utenfor bykjernen som Skøyen, Thorsoy og Nydalen nesten ikke er noen svensker ansatt. Av den grunn er alle våre informanter fra restauranter i sentrum. Siden dette var noe vi oppdaget etter hvert var ikke dette et tema i intervjuene, men på spørsmål om hva dette kunne komme av, fikk vi likevel noen gode forslag. En mulig teori kan være at mange av svenskene som kommer til Oslo

bosetter seg i sentrum, og at det er naturlig at de velger arbeidsplasser i nærheten av der de bor. Svenska föreningen leier blant annet ut leiligheter og rom i kollektiv i Oslo Sentrum til så mange som 200 svensker til enhver tid. En annen teori som blir foreslått er at mange svensker er her for å tjene mest mulig penger på kortest mulig tid, og at de derfor søker seg til de restaurantene med mest trafikk fordi det er mer tips å hente der. Dette kan stemme med at det er naturlig å anta at det er flere kunder i sentrum enn det er utenfor. Det er også en som tror at det er en del svensker som ønsker å jobbe sammen med andre svensker, eller at de får tips om å søke på bestemte arbeidsplasser av andre svensker som allerede jobber der.

5.1 Kultur

Det var en bølge på begynnelsen av 90-tallet å studere seg selv og sin egen kultur. Det finnes derfor en del bøker og teorier fra den tiden om hvordan vi nordmenn og svensker er. Det er derimot lite nyere bøker. Det kan virke som at nyere bøker om egen kultur og nasjonalisme, i større grad bygger på en rekke spørsmål, som for eksempel at det stilles spørsmål ved hvordan en nasjon som kaller seg en fredsnasjon tjener store penger på våpensalg. De nyere bøkene som handler om temaet bærer mer preg av historiefortelling eller enkeltobservasjoner, enn av forskning. Det settes spørsmålstegn blant annet ved om det er riktig å tolke og se kultur på den måten vi har gjort, og om for eksempel Sverige i det hele tatt har en egen kultur. Kultur er noe som ikke er konstant, og det vil alltid være ulike oppfatninger og meninger rundt kultur. Det er også et emne det er umulig som forsker å stille seg helt nøytral til, for alle er i en eller annen grad farget av sin egen kultur. På den andre siden har vi inntrykk av at det er mer fokus på det populærkulturelle planet, gjennom blant annet TV-program som "Mysteriet Norge" hvor de tar for seg hvordan nordmenn er i forhold til ulike temaer.

Kultur i seg selv er et stort og bredt tema, og det er spesielt vanskelig å finne forskjeller mellom to så like land som Norge og Sverige. Det er mye lettere å sette på fingeren på hva det er som skiller for eksempel nordmenn og indere fordi forskjellene ofte er større. Historisk sett har Sverige vært en sterkere makt enn Norge, og Norge har i perioder vært underlagt Sverige. Basert på dette har landene seg i mellom fått et storebror- (Sverige) og lillebror- (Norge) forhold. Dette kommer til uttrykk fremdeles i dag, selv om landene er rimelig likestilte i dag. Norge er en veldig ung nasjon i forhold til Sverige, vi har ikke vært selvstendige i stort mer enn 100 år, og dette setter sitt preg blant annet på nasjonalfølelsen. Dette kommer blant annet

til uttrykk ved forskjellene i feiringen av nasjonaldagene. Sverige har en mye mer dempet feiring av sin nasjonaldag 6. juni enn Norges 17. mai. Svenska Flaggans Dag var for eksempel en vanlig arbeidsdag helt frem til 2004.

Det er mange små ting som utgjør det vi kaller en persons kultur, det er som sagt den referanserammen hver person tolker verden ut i fra. Denne referanserammen blir formet gjennom all påvirkning man utsettes for, og det vil derfor være noen forskjeller mellom nordmenn og svensker selv om det er vanskelig å sette fingeren på hva disse forskjellene er. På mange måter kan man si at det er større kulturforskjell mellom en nordlending og en sørlending enn det er mellom en fra Oslo og en fra Gøteborg. Dette er også interessant å sette opp i mot Sapir-Whorf hypotesen, siden Oslo og Gøteborg er storbyer. Vi kan derfor tenke oss at folk i slike byer har et likere ordforråd enn folk fra andre omgivelser, og dermed har et likere kulturelt bilde. Samtidig er det ikke til å komme bort fra at de fleste nordmenn vil føle større felleskap med andre nordmenn enn med svensker og noe må jo dette komme av. Et typisk eksempel på dette kan være språket, ikke bare identifiserer man seg lettere med noen med samme språk, men språket er jo også preget av folket som bruker det og deres felles erfaringer. Det politiske systemet, forholdet til kirken og kongefamilier, TV og Radioprogrammer er med på å forme et folks referanserammer og språk. En typisk setting hvor favoriseringen av og samholdet til andre landsmenn kommer ekstra tydelig frem, er når man møter på hverandre i utlandet.

Vi stilte informantene spørsmål om hvilket forhold de hadde til Sverige og svensker fra før av, hensikten med det var å se om det har innvirkning på hvilke svar informanten gir. Åtte av våre informanter mener de har et godt forhold til Sverige og svensker, mens de resterende ikke har noe spesielt forhold til Sverige og svensker i det hele tatt. Det er kun en av våre informanter som har hatt en svensk kjæreste, vedkommende har også en svensk svoger, samt en annen informant som har en svensk onkel. Men ingen av disse virket som de var spesielt nære relasjoner. De øvrige informantene baserer sitt forhold til Sverige og svensker kun ut i fra deres opplevelse av de svenskene som kommer hit til Oslo for å jobbe. Vi ser på det som positivt at våre informanter har en så lik bakgrunn med tanke på deres forhold til Sverige og svensker, det er da mulig for oss gjennom resten av datainnsamlingen å utelukke at noen av informantene kan ha svart slik på grunn av at de har en sterk relasjon til Sverige.

5.1.1 Norge

Våre informanternes beskrivelse av Norge er stereotypisk og en anelse patriotisk. Ord som går igjen er fjell, fjord, langrennsski, landet mitt, sport, flagget og dets farger. Det er kun én informant som mener at Norge henger litt etter Sverige og er veldig preget av Janteloven, samt en informant som beskriver Norge som dyrt og kaldt.

”Bare det at vi har en undersøkelse som det her, om svensker sier litt om hvordan Norge er på en måte. Alt er såpass nytt for oss. Norge henger litt etter, er litt kjedelig, lite vågal, veldig sånn Jantete.”

5.1.2 Sverige

Tanker som blir assosiert med Sverige er at det er vel ganske likt Norge. De er gode i idrett. Ellers er det billig, harrytur og partysvensker som blir assosiert med Sverige. En informant nevnte kongefamilien og en annen nevnte svenskevitser.

5.1.3 Norge versus Sverige

Det er her igjen tydelig at de fleste av våre informanter ikke har en sterk relasjon til Sverige og at de fleste oppfatningene de har om Sverige er ut i fra de observasjonene og “ryktene” de har hørt og sett her hjemme. De som følger med på sport, har nevnt at de er gode og en konkurrent til Norge, at det alltid har vært en “hvem er best” konkurranse mellom Norge og Sverige. Sverige vil være bedre enn Norge og omvendt. Som Mikael Klingberg(2010) skriver: “Det viktigste er ikke å vinne men å slå svenskene!” At Norge i 2011 både, lettere hånlig, vant foran Sverige i ski VM og slo dem i ishockey (som er svenskens store sport), var nok tungt for svenskens stolthet, mens nordmennene helt klart frydet seg. Ellers forbinder informantene Sverige med harrytur, at man drar til Svinesund og Strømstad for å handle billig. Det er da morsomt å tenke på at på 50-tallet var det svensker som dro til Norge for å kjøpe billig sukker og margarin. Forandringer som dette viser den skiftningen som har vært i forholdet mellom Norge og Sverige gjennom tidene.

Det våre informanter sier når de beskriver Norge, kommer kanskje litt automatisk da det ikke er ofte man tenker over hva Norge er. Mange av informantene virker nærmest litt satt ut av spørsmålet om hva de assosierer med Norge. De fleste ble stille en stund, mens de tenkte over hva de skulle svare og hva de klarte å komme på. Som Dahl påpeker er det vanskelig å se sin egen kultur mens man befinner seg i den. Det virket som de lette etter den typiske beskrivelsen av Norge. Det de nevner er også mye av det samme som Norge prøver å vise for utlandet, ikke nødvendigvis det de har sett eller kjenner selv. Det virker som de tegner et klisjebilde av hva Norge er, det de beskriver minner mer om et nyromantisk maleri enn om Oslo anno 2011. Dette er ekstra spesielt fordi alle informantene tross alt bor og jobber i Oslo sentrum. Intervjuene fant også sted der, så man skulle kanskje tro at svarene ville bære mer preg av det moderne Norge, som Operaen, Holmenkollen, oljenasjonen eller at det er et flerkulturelt samfunn.

En mulig grunn til at de har så begrenset og overfladisk beskrivelse av Sverige i forhold til Norge, kan være at de kun baserer dette på deres egne begrensede erfaringer med Sverige, og ikke på faktakunnskap. I Norge blir det reklamert veldig lite for Sverige i forhold til for eksempel Danmark, de fleste har vel hørt at “det er deilig å være norsk i Danmark”, og man lærer heller ikke mye om Sverige på skolen. Det virker heller ikke som informantene føler seg brydd over at de ikke vet noe særlig om sitt nærmeste naboland.

5.1.4 Nordmenn

Vi ser også at våre informanter har en meget stereotypisk tilnærming til deres beskrivelse av nordmenn. De beskriver nordmenn med ord som patriot, 17. mai, ski, glad i natur, fjellet og lusekoften. Samtidig som de mener at nordmenn er innesluttet, trangsynte, holder seg litt for seg selv og at de er konservative, men stort sett blide. To av informantene påpeker at nordmenn er opptatt av været. Kun tre av våre informanter refererer til nordmenn på en positiv måte, men selv da på en tilbakeholden måte, de nevner ting som: “stort sett blide folk”, “Småsære, men hyggelige” og “Nordmenn er vel kanskje omgjengelige og åpne?”. Her kommer det ganske tydelig frem at informantene beskriver seg selv og nordmenn mye ut i fra stereotyper om nordmenn, samt at de beskriver nordmenn som relativt greie folk, men med et avsluttende “men...”. De kommer også med en del negativt ladede ord i beskrivelsene av

nordmenn, men da mer i forhold til personlighetstrekk, for eksempel ved bruk av ord som trangsynt og konservativ. Her ser vi likhetstrekk til hvordan Gleichmann beskriver nordmenn.

Det kan virke som informantene har litt ulik oppfatning av hva det egentlig blir spurt om når vi spør om beskrivelsen av nordmenn også gjelder for en typisk kunde. Men i det store hele kommer det frem at alle våre informanter jobber med mange ulike gjester, og at det er nok ingen som er en typisk gjest. Likevel sier halvparten av informantene at beskrivelsene stemmer også for kundene, men med visse forbehold om at det er forskjeller blant annet på hvor i landet kundene kommer fra. Totalt er det åtte av informantene som påpeker at det kommer an på hvor i Norge de kommer fra, og at det er store forskjeller mellom nordmenn. Dette tyder på at informantene skiller mellom det å ha en generell beskrivelse av nordmenn, til å beskrive de faktiske erfaringene de har hatt med nordmenn.

5.1.5 Svensker og svensker i Norge

Informantene beskriver en svenske som en som er hyggelig, sosial, positiv og utadvendt. Svenskene liker Sverige, litt sånn som nordmenn liker Norge. De fleste informantene mener vi stort sett er like. Svenskene kan også være sparsomme, målbevisste og serviceinnstilte. Måten informantene beskriver svensker på står i kontrast til hvordan Herlitz mener svensker ville beskrevet seg selv. På den andre siden er det tyve år siden Herlitz skrev dette, og svenskene kan ha forandret seg i mellomtiden. Derimot passer det ganske godt overens med hvordan norske ungdommer som er interessert i å jobbe i restaurantbransjen beskriver seg selv. Det kan tyde på at de svenskene som kommer til Oslo for å jobbe i restaurantbransjen er forholdsvis like de nordmennene som ønsker å jobbe i bransjen. Dette kan igjen tyde på at det har med bransjen å gjøre. Dette kan også sees i forhold til Heiders balanseteori; at så sant informantene liker sin egen arbeidsplass vil det være vanskelig for dem å ha et negativt syn på svenskene, da dette kommer i konflikt med deres holdning til arbeidsplassen. Når informantene tenker på svensker, så tenker de at de kommer hit for å jobbe, og en del av våre informanter kjenner dem best som partysvensker. To av våre informanter tenker på svenskene som litt dumme. Noen mente også at de var bitre på nordmenn i forhold til sportsprestasjoner og lignende.

Det at noen av informantene mente at svenskene var bittelitt dumme, og bitre på nordmenn kan tyde på at det faktisk finner stereotypier og fordommer basert på svenskevitser og media. Det er også interessant sett i lys av teorien på emnet, at Lippmann mener at når man har stereotypier, så søker man å bekrefte dem, og legger dermed vekt på kulturen eller etnisiteten, i stedet for å tillegge disse egenskapene til individet.

”Aller først tenker jeg på partysvensker. Og at de kommer og bor sånn som de bor, i alle fall i starten, de bor i kollektiv og at de kommer for å jobbe i Oslo. Og bare jobber her og fester, mange av de. Også drar de igjen.”

9 av våre 11 informanter forbinder svensker i Norge med partysvensker. Ellers er de her for å jobbe, to av informantene er inne på at de tar arbeidsplasser fra nordmenn, men de syntes samtidig dette er greit, siden svenskene er gode.

Alle informantene jobber i restaurant, og er dermed i den bransjen hvor man ofte kommer tett på Oslos uteliv. Siden de jobber i den bransjen, kan man gå ut i fra at de fortere assosierer svensker med å være partysvensker enn andre ville gjort.

5.1.6 Forskjeller

Det er en del ulike meninger i spørsmålet rundt om det er en forskjell på nordmenn og svensker. I hovedsak mener våre informanter at svenskene er ganske like nordmenn eller hakket bedre enn nordmenn. I dette spørsmålet har også våre informanter referert til svensker i Oslo generelt, ikke ut i fra sine svenske kollegaer, de har heller ikke tenkt på svensker i Sverige. Det virker som om det er litt vanskelig for informantene å sette fingeren på akkurat hva det er som gjør svenskene bedre enn nordmenn, men som en informant sa: “Litt mer målbevisste, kanskje litt mer positive”. Det er litt ulike antagelser rundt tanken på hvorfor svenskene er annerledes. En av våre informanter sier:

“Svensker i Sverige er sikkert litt som nordmenn i Norge, men det er vel minimale forskjeller tenker jeg. Det vet jeg egentlig ikke, jeg vet ikke hvordan svensker er i Sverige. Men svensker i Norge blir selvfølgelig litt annerledes, fordi de er ”innvandrere”.

Halvparten av våre informanter har en tanke om at de svenskene som kommer hit til Oslo er spesielle. De kommer hit for å jobbe, tjener mye penger og derfor er de litt bedre til det enn nordmenn.

Det kan også synes som at informantene tillegger svenskene flere positive egenskaper i tråd med teorien om personlighet. For eksempel at svenskene er blide gjør dem også positive og utadvendte. Når våre informanter sier at svenskene er litt dumme, mener de at de er dumme på en positiv måte, litt søte og godtroende på et vis. Det er interessant å se hvordan informantene snakker positivt om svensker i Norge, mens de samtidig rakker litt ned på nordmenn. Dette er en interessant kontrast til ”Det viktigste er ikke å vinne, men å slå svenskene”.

Det interessante her er at de mer eller mindre kun baserer sitt inntrykk av Sverige og svensker på deres erfaringer og møter med svensker i Oslo, samt hva man hører om svensker og Sverige. Mye av de tankene som dukket opp rundt svensker og Sverige er ut i fra stereotypier og vitser om Sverige. Det virker nesten som en del tar det som en sannhet. Vi syntes det er litt merkelig at noen tenker at svensker generelt er litt dumme, men om man tenker ut i fra for eksempel svenskevitser, så er det ikke så vanskelig å forstå at noen kan ha den oppfatningen. Dette er helt klart en stereotypi som kanskje nesten har blitt en fordom? Hvis en svenske gjør noe dumt, så forklares det med: “ ja ja, det er fordi han er svensk”. Det er kanskje ikke direkte den verste fordommen man kan ha mot seg at man er litt dum, men det kan gjøre svenskens møte med Norge noe tyngre, de kan kanskje bli tatt litt mindre seriøst om nordmenn sitter med den oppfatningen om at svensker er dumme. Vi gjør alle noe dumt innimellom, så det er en fordom som greit kan la seg bekrefte fra tid til annen.

Alle informantene bortsett fra én er enige i at svenskene er bedre på service enn nordmenn. Informanten som er uenig i utsagnet sier at vedkommende ikke har lagt merke til at de skulle være bedre. Og til hvorfor de eventuelt skulle vært det, kommer nok av at siden de kommer hit for å jobbe, er de nok mer innstilt på service, men at det nok varierer fra person til person. De fleste tenker at dette har å gjøre med at de kommer hit for å jobbe, samt at de har en positiv innstilling og gir litt ekstra.

5.2 Arbeidsmiljø

Arbeidsmiljø er som nevnt i teorikapittelet oppdelt i ulike faktorer, og på spørsmål om hva informantene legger i ordet arbeidsmiljø kommer det tydelig frem at de mener trivsel er det viktigste. Hele syv av informantene bruker dette ordet for å beskrive hva de mener arbeidsmiljø er. Ellers nevnes ”å ha det bra” eller ”å ha det gøy” av seks informanter. Dette tyder på at det er de psykososiale faktorene som er viktigst for våre informanter. Kanskje overraskende er det ingen som nevner helse eller sikkerhet utover sosiale forhold. Det er heller ikke noen som nevner arbeidstid eller lignende, som er det arbeidsmiljøloven regulerer. Dette kan vel kanskje komme av at informantene har fått en forståelse for hva vi undersøker, og svarer ut ifra dette. En annen mulighet kan være at informantene tar de andre faktorene for gitt, og ikke tenker over dette så lenge alt er det som skal. Dette kan stemme overens med Herzbergs teori om hygiene- og motivasjonsfaktorer, hvor hygienefaktorer ikke har noen innvirkning på motivasjon så lenge de er tilstede. Trivsel er noe som varierer mer og fortere enn for eksempel sikkerhetsrutiner.

På spørsmål om hvilken betydning arbeidsmiljø har for informantene svarer de litt mer avvikende, men også her er syv av informantene enige i at det er veldig viktig, og at det betyr mye for arbeidshverdagen. Her kommer det også litt mer utfyllende og konkrete svar, blant annet mener flere at et godt arbeidsmiljø virker motiverende. En kommentar som går igjen er at det er viktig å glede seg til å gå på jobb. Vi kan se at svarene her sammenfaller til en viss grad med de utfallene Hackman og Oldhams jobbkjennetegn fører til, som er trivsel, ytelse, indre motivasjon og fravær eller turnover. Likevel er det ingen av informantene som nevner jobbkjennetegnene i seg selv. Det er heller ingen av informantene nevner læring, anseelse, variasjon, beslutningsmyndighet, fremtidsutsikter eller nytteverdi, som er det Thorsrud og Emery formulerte som de psykologiske jobbkraav. At informantene ikke nevner noe som passer med disse begrepene, betyr ikke at disse ikke er riktige eller viktige, men kan bety at det ikke er det informantene tenker på i forbindelse med begrepet arbeidsmiljø i denne settingen.

5.3 Arbeidsmoral

I forhold til påstanden om at svensker har høyere arbeidsmoral og er mer motiverte enn nordmenn svarer informantene veldig ulikt. Likevel ser det ut til at de langt fleste er enige i påstanden, om enn med noe forbehold. Det er kun én informant som mener påstanden overhodet ikke stemmer, men også denne informanten mener at det kan oppfattes slik fordi svenskene har mulighet til å jobbe mer. Det kommer frem flere teorier om hvorfor svenskene har høyere arbeidsmoral, blant annet nevner tre av informantene at svenskene kommer til Oslo med det formål å jobbe for å tjene seg opp penger, og at dette er motiverende i utgangspunktet. Flere påpeker også at hvis det hadde vært bedre lønninger i et annet land, så ville de også dratt dit for å jobbe på samme måte, og at de da hadde dedikert seg mer til jobb. En av informantene nevner også at det blant de norske arbeidstakerne er sånn at de fleste jobber ved siden av studier, og at jobben ikke er relevant for studiene, det er bare en måte å tjene penger på. To av informantene sier også direkte at det at arbeidsforholdet er tidsavgrenset er en viktig motivasjonsfaktor for svenskene. Den høye arbeidsledigheten i Sverige blir også ansett som en viktig årsak til at det virker som om svenskene har høyere arbeidsmoral, fordi det blir viktigere å komme tilbake til Sverige med en god attest.

Alle informantene sier her på ulike måter at svenskenes høyere arbeidsmoral kommer av at jobben og pengene er viktigere og har større betydning for dem enn for nordmenn. Informantene sier på en måte at nordmenn er like gode og har like høy arbeidsmoral som svenskene, men at nordmenn prioriterer annerledes, og legger heller vekt på studier, venner og familie. Det kan se ut som om nordmenn har god arbeidsmoral når det teller, for eksempel hvis de skal gjøre karriere. Vi kan også se disse svarene i forhold til Maslow, som mener at de grunnleggende behovene må være tilfredsstilt før man kan gå videre til neste nivå. Et av de grunnleggende behovene er behovet for økonomisk trygghet, og i forhold til dette har nordmenn flest det ganske bra, med en ungdomsarbeidsledighet på 8,9 % og gode sosiale velferdsordninger. Vi mener ikke med dette å si at Sverige har så mye dårligere velferdsordninger, men en ungdomsarbeidsledighet på 24,2 % kan bidra til å forsterke motivasjonen til å oppnå økonomisk trygghet, der hvor nordmenn er mer opptatt av selvrealisering.

De daglige lederne vi har snakket med er positive til svensker som arbeidstagere, og hevder bestemt at de har høyere arbeidsmoral enn de norske. En daglig leder påpeker viktigheten av

selektering i rekrutteringsprosessen, og lager et skille mellom det han kaller ”arbeidssvensker” og ”partysvensker”. Begge lederne antyder også at forholdene svensker i Oslo ofte bor under er enten en medvirkende faktor til, eller en indikator på moralen. Det har kommet frem blant annet i reportasjen ”Uppdrag Granskning” at mange svensker i Oslo bor opptil 15 personer i et kollektiv, og at standarden på disse leilighetene kan være ganske dårlig. Derfor kan det tenkes at de som bor i disse leilighetene trives bedre på jobb enn hjemme, eller at forholdene de bor under virker inspirerende i form av at de jobber ekstra mye for å tjene opp penger til å flytte.

5.4 Påvirkning

På alle arenaer hvor mennesker er i interaksjon med hverandre vil man i en eller annen grad bli påvirket av hverandre, enten man vil eller ikke. Åtte av informantene våre mener at svenskene har en positiv innvirkning på arbeidsmiljøet, og trekker frem flere faktorer de mener svenskene har en innvirkning på. De fleste av informantene, seks, legger mest vekt på det sosiale aspektet. De hevder at svensker er mer opptatt av å være sosiale med sine kolleger enn hva nordmenn er, og at dette igjen fører til høyere trivsel. Flere av informantene mener også at økt trivsel fører til høyere motivasjon. Det blir også sagt at svenskene generelt er i bedre humør, samt at de er blidere og hyggeligere enn hva nordmenn er, og at dette smitter over på de andre arbeidstakerne. Fire av informantene mener også at svenske medarbeidere er flinkere enn norske til å bevisst øke motivasjonen og ytelsen til sine kollegaer. De har en høyere ”kom igjen, stå på!”- holdning. Det er også fire informanter som mener at det at det er såpass mange svenske arbeidstagere i Oslo fører til økt konkurranse om arbeidsplassene, og at dette igjen virker inn på både arbeidsmiljøet og deres egen arbeidsinnsats. Dette stemmer også overens med Triplettts studier hvor andre menneskers tilstedeværelse øker konkurranseinstinktet.

Interessant nok er ikke svaret lenger det samme når vi spør direkte om hvordan svenskene påvirker deres egen arbeidsinnsats. Da dreier svarene seg om individuelle egenskaper både hos informantene selv, og hos de svenskene de jobber sammen med. Det har da lenger ingen betydning om de kommer fra Sverige, eller et annet land for den saks skyld, det er personligheten som avgjør. Dette tyder på at når de ble spurt om hvordan de tror svenskene påvirker arbeidsmiljøet, svarte de på et mer generelt nivå. Derimot når det ved dette

spørsmålet skiftet fokus over til dem personlig, dro de ikke paralleller til det generelle svaret, men skilte mer mellom seg selv og “de andre”. Svarene på dette spørsmålet bærer dermed tydelig preg av moderering av deres tidligere uttalte standpunkter. Dette kan muligens komme av at vi direkte involverte informantene, og at de dermed måtte ta stilling til om de selv passet inn i sine egne stereotypier av nordmenn. Det som er interessant er at det ikke bare er de negative stereotypiene de tar avstand fra, det gjelder i høyeste grad de positive også. Det er kun to av informantene som bestemt mener at svenskene påvirker deres arbeidsinnsats positivt, men ingen som hevder de har en negativ påvirkning. Det er kun én informant som mener vedkommende ikke blir påvirket i det hele tatt, dette gjelder ikke bare av svenske medarbeidere, men generelt:

“Har en del ansvar og ting går automatisk. Gjør ting på min måte.”

På spørsmål om informantene tror deres kollegaer eller arbeidsmiljøet generelt blir påvirket av de svenske arbeidstakerne er det litt mer delte svar. Fire informanter mener kollegaene blir påvirket, men én av disse moderer seg igjen, og mener det er av individuelle personer, og ikke av svensker som sådan, mens to svarer direkte nei på spørsmålet. Det kan virke som om informantene ikke ønsker å oppfattes feil, og kanskje av denne grunn undertrykker en del meninger. Det er påfallende hvordan det virker som de avbryter eller modererer seg selv når de skjønner at det de er på vei til å si kan virke generaliserende.

På spørsmål om nordmenn har noe å lære av svensker med tanke på arbeidsmoral og innsats, er det kun én informant som svarer et klart nei. Denne informanten mener at de forskjellene som er mellom nordmenn og svensker på dette punktet er mer avhengig av situasjon og mulighet enn reelle forskjeller mellom nordmenn og svensker. Denne informanten mener i stedet at svensker bør tilpasse seg nordmenn språklig. Dette er samme informant som ikke har erfart at svensker har høyere arbeidsmoral enn nordmenn.

”Nei, ikke i forhold til det jeg har erfart egentlig. Hadde jeg hatt mulighet til å jobbe mer, så hadde jeg sikkert gjort det. Det er jo litt avhengig av hva man har mulighet til. Hadde jeg dratt et sted bare for å jobbe, så hadde jeg sikkert stilt opp dobbelt jeg også. Svenskene har kanskje litt å lære av nordmenn i forhold til det språklige, man må jo tilpasse seg dit man kommer.”

Fem informanter mener at nordmenn helt klart har noe å lære av svensker på dette punktet. De påpeker blant annet at svensker har høyere arbeidsmoral, er mer selvstendige og gjør en større innsats, og at det er dette nordmenn bør lære av. Det er også to informanter som mener at nordmenn og svensker bør lære av hverandre på dette punktet, og som igjen poengterer at det dreier seg mer om individer som lærer av andre individer enn om svensker og nordmenn.

Dette kan tyde på at informantene mener at svenske arbeidstagere har høyere arbeidsmoral enn nordmenn, men at det ikke har noen påvirkning på nordmenns arbeidsinnsats. Alle setter pris på god arbeidsmoral, men det betyr ikke at man har det. Det er merkelig at alle mener svensker har bedre arbeidsmoral, og syns man bør lære av det, mens man samtidig faktisk ikke gjør det. Det er også litt interessant at flere av informantene mener de selv har god nok arbeidsmoral, mens alle andre nordmenn er slappe og tiltaksløse. Dette minner mye om etnosentrisme, men innenfor en mindre kontekst. Man kan kanskje si at de ansatte ved en del av disse restaurantene har laget en kulturell tilhørighet basert på arbeidsplassen. Flere av informantene trekker frem det at det er høyere lønn i Norge enn i Sverige som en motivasjon for svenskene. To av informantene nevner også svenskens skattefordel ved å jobbe i Norge. Det er interessant at det igjen blir pekt på en typisk hygienefaktor som et argument for hvorfor svenskene er mer motivert enn nordmenn. I følge Herzbergs tofaktorteori skal ikke lønn i seg selv virke motiverende, mens det å gå ned i lønn skal virke demotiverende. Vi har ikke spurt svenske medarbeidere om hvordan de selv stiller seg til dette, men hvis det stemmer kan dette føre til problemer når svenskene en gang kommer tilbake til det svenske arbeidsmarkedet. Indirekte kan dette også bety at de norske medarbeiderne faktisk kan bli demotivert av at det er svensker på arbeidsplassen, fordi disse får en relativt sett høyere lønn. En annen side av saken er at svensker som blir i Norge over lengre tid trolig ikke vil bli motivert av lønn på sikt, fordi de tilpasser seg det norske levesettet, og må leve med de norske prisene.

5.5 Turnover

Syv av informantene mener at deres arbeidsplass ikke har spesielt høy turnover, men fem av disse mener turnoveren er høyere blant svenskene. To av de informantene som mener den generelle turnoveren er lav påpeker at den er betydelig høyere blant de svenske ansatte. Flere av informantene nevner også at det er vanlig for svenskene å komme til Oslo med mål om å jobbe et halvt til ett år før de for eksempel skal ut å reise. Det blir også påpekt av fem

informanter at det er vanlig med en relativt høy turnover i bransjen. En av informantene begrunner det med at det er en typisk jobb å ha ved siden av studier, og at det dermed er naturlig at man søker mer relevante jobber etter studiene.

”Det er jo flere svensker som kommer hit for å jobbe, og prøver det ut et år, før de kanskje drar hjem igjen, og så må vi ansette nye..”

”De er litt billigere enn nordmenn, i hvertfall på mange plasser. Men det er jo kun med det å gjøre at det blir høy turnover. Så alle er jo ny, og du får ikke så høy lønn når du er ny. Du er jo ny i et halvt år nesten, før du da eventuelt går opp i lønn. Vi har ikke tariff her.”

Informanten som nevner dette har en litt høyere stilling og mer ansvar enn de fleste andre informantene. Det ble derimot sagt i en uformell samtale med en daglig leder ved en av restaurantene at det kan være et problem å ansette svensker fordi de ofte sier de er interessert i et toårs engasjement, mens de etter et halvt år likevel leverer oppsigelse fordi de skal ut å reise. Denne daglige lederen mente at de samme personene ofte kom tilbake etter reisen og søkte igjen.

Vi stiller også spørsmål ved om det virkelig er billigere med korttidsansettelser da vår teori peker på at det ofte er dyrt å lære opp nye ansatte, og at dette er en av ulempene med høy turnover.

5.6 Forskjellsbehandling

Når det kommer til forskjellsbehandling mellom nordmenn og svensker i forhold til rekruttering, er det forskjellige holdninger og oppfatninger blant informantene. Fire av informantene har ikke opplevd noen forskjellsbehandling i forhold til rekruttering overhodet, to informanter mener at det er litt forskjellsbehandling i favør av svenskene, og at det er fortjent. Én informant mener at det ikke er noen generell forskjellsbehandling, men at det er

stor forskjell på de ulike lederne, og hva de ønsker. I tillegg er det en informant som hevder at svensker ikke er ønsket som ansatte på enkelte restauranter og foretrukket på andre restauranter. Til slutt er det to informanter som mener at det ikke er noen forskjellsbehandling i den generelle rekrutteringsprosessen, men at det forekommer en del i forhold til høyere stillinger og videreutvikling. Disse informantene peker også på mulige årsaker til dette, som at svenskene er forholdsvis ustabile arbeidstakere, som ofte forsvinner etter et års tid. Det stilles også delvis spørsmål ved evnene til og interessen for å håndtere slike stillinger.

Når det gjelder forskjellbehandling fra kundens side, er det ganske klart at dette ikke er et stort problem, og ikke noe informantene har sterke meninger om. Blant de informantene som har oppfattet dette som noe som kan være problematisk sier en informant at vedkommende syntes at kundene er hyggeligere mot de svenske servitørene, mens en annen sier at kundene kan være styggere mot de svenske, skyldte på at de ikke forstår dem og at de ikke forstår svensk.

”...hvis det er en kjip gjest som kommer med et negativt utgangspunkt, og det kanskje blir litt språkvanskeligheter under en bestilling eller noe sånt, så er nok den gjesten veldig kjapp på å angripe den svensken med at den ikke skjønner hva han driver med, og skjønner ikke norsk og sånn...”

”Ja, noen norske kunder er veldig mye mer hyggelige mot svenske jenter enn mot meg.”

En del er inne på at folk i Oslo er så vant med svensker at de blir behandlet helt likt, det er ikke noe folk tenker på lenger. En informant sa at det er nesten litt sånn at kunden regner med at man er svensk og stusser eller fleiper når de får en norsk servitør.

”Men også det at det er noen gjester her som tror jeg er svensk, og det blir sånn ok skal jeg ta dette positivt eller skal jeg ta det negativt. Men jeg har bestandig valgt å ta det positivt. Dem blir også sånn veldig overrasket da, sånn herregud dette er Norge vi trodde bare det var svensker som var gode på service..”

Her er det mye individuelle erfaringer og lite klare funn. Dette kan komme av at vi har spurt feil personer, det kan tenkes at vi hadde fått helt andre svar om vi hadde spurt ledere eller kunder i stedet, eller i tillegg. Likevel kan dette være interessant, da flere av informantene i forbindelse med andre spørsmål har svart at svensker får jobber fordi de er bedre enn nordmenn generelt, mens de på direkte spørsmål altså svarer at de ikke har opplevd forskjellsbehandling.

Det er ingen av informantene som mener at det er noen form for grupperinger på arbeidsplassen. I det minste ikke i forhold til nordmenn – svensker. Det vil alltid foregå en viss form for grupperinger når det er flere mennesker som skal jobbe sammen, men våre informanter mener dette kommer av andre faktorer enn nasjonalitet. Det går på alder, når man begynte, kjønn, personkjemi, rett og slett om man liker hverandre eller ikke. Det er kun én informant som har observert en gruppering av svensker på en personalfest. Informanten sa at de ikke kjente hverandre fra før, men var sammen hele kvelden, de fire. Vår informant mener dette sikkert kommer av at de har mye felles, som at de kommer hit for å jobbe og tjene penger, bor i et annet land og har samme språk. Dette passer igjen overens med Heiders balanseteori, at man for å opprettholde balanse i holdningene sine også liker personer som liker det samme som en selv. Litt som at ”like barn leker best”.

Alle informantene syntes at det er bra at det kommer svensker til Oslo for å jobbe, fordi de har god arbeidsmoral og holder liv i restaurantbransjen. Noen av informantene nevner at de tar arbeidsplasser fra nordmenn, og at det begynner å komme litt mange av dem. To av de som nevner at de tar arbeidsplasser fra nordmenn syntes også at dette er greit, og argumenterer med at det da bidrar til at det er de beste som får jobb, og at det ikke skal ha noe å gjøre med om du er svensk eller ikke. Det er også en del av informantene som er inne på at de tar de jobbene nordmenn ikke vil ha. Noen er også inne på at siden svenskene er gode på service og positive er det god “reklame” for restaurantene og fører til fornøyde kunder, samt at de har en ringvirkning til servicebransjen generelt, og setter den i et positivt lys.

Det er derimot ingen av informantene som føler at svenskene bidrar til økt konkurranse på arbeidsplassen. Det er lite konkurranse generelt, selv om de fleste stedene hvor våre informanter jobber har mersalgskonkurranser. Det er én informant som er inne på det at svenskene ikke er noen konkurranse med tanke på å få høyere stillinger, at det ikke er noe de er interessert i fordi de er her for å jobbe og tjene penger, for så å dra igjen. Det er litt

interessant at selv om svensker blir ansett for å være bedre på service, fører ikke det til at det blir noen økt konkurransestemning. Man kunne kanskje trodd at det førte til at de norske arbeidstagerne ønsker å bevise at de er like flinke.

Noen av informantene virker litt negative i forhold til at det kanskje begynner å komme litt mange svensker. En holdning som er litt sånn ”vi trenger vel ikke flere nå tror jeg”. Det er likevel ikke mer enn 11 000 bosatte og 10 000 svenske pendlere i et område med over 600.000 innbyggere. Det at flere av informantene mener at svenskene tar jobbene nordmenn ikke vil ha, kan henge sammen med at jobbene ikke er viktige for nordmenn. Mange nordmenn føler det kanskje slik at de ikke vil ta jobber som ikke passer overens med videre karriereplaner eller lignende. Dette kan i tilfelle henge sammen med at det er såpass lav arbeidsledighet i Norge at det ikke virker som en reell trussel å bli arbeidsledig.

5.7 Kommunikasjon

Kommunikasjon er ofte en individuell oppfatning. Det varierer en del fra person til person, hva de legger i god og dårlig kommunikasjon. Det finnes de som har et godt språkkø som gjør at de da lærer og forstår språk godt, mens andre igjen kan vegre seg mot å lære og forstå andre og vil derfor også ha tungt for å kommunisere med andre.

Alle våre informanter er kjent med og har selv erfart at det kan være visse utfordringer når det kommer til kommunikasjonen mellom nordmenn og svensker. De nevner at det er ganske avhengig av hvor lenge vedkommende fra Sverige har vært i Norge. Hvis de akkurat har kommet til Oslo syntes de fleste av våre informanter at det helt klart kan være krevende å gjøre seg forstått, samt at svenskene kan ha litt vanskelig for å innrømme at de ikke forstår. Samtlige av våre informanter sier at det kommer an på hvor i Sverige de kommer fra, og tar opp at for eksempel en fra Skåne er spesielt vanskelig og utfordrende å forstå.

”Det verste jeg vet er å gjenta meg selv, så det er definitivt en liten utfordring. Spesielt om de kommer fra Skåne eller Malmø. ”

De fleste av informantene har en tendens til å si at det er svenskene som ikke forstår norsk, men at de lærer fort og snakker etter en stund “svorsk”. Det kan være verdt å nevne at informantene sier at de ved situasjoner hvor det er vanskelig å forstå hverandre velger å kommunisere på engelsk, som er et uavhengig tredjespråk. Dette er kanskje ikke overraskende, fordi man vet at dette er et språk begge parter forstår. Det er derfor lett å ty til engelsk i slike situasjoner. Noe som hadde vært interessant i forhold til dette er å vite hvem det er som innleder det å begynne å prate på engelsk, er det nordmenn som føler det er lettere, for da vet de at svensken forstår, eller er det oftere svenskene som gjør det for at de da kan henge litt lettere med og unngå misforståelser. Det kommer ikke frem av intervjuene om de velger å bytte ut enkeltord med engelske, eller om de fortsetter hele samtalen på engelsk. Det positive her er jo at det finnes et alternativ.

De fleste informantene mener at det er lettere for nordmenn å forstå svensker enn omvendt og dette stemmer overens med teorien som sier at nordmenn forstår 90 % av svensk tale, mot at svenskene forstår omtrent halvparten av norsk tale.

Selv om det har vært noen misforståelser og utfordrende situasjoner har det ikke ført til noen store katastrofer, men mer småirritasjoner. Den største faren ligger i at svenskene kanskje ikke innrømmer at de ikke har forstått, de bare nikker og smiler og fortsetter som før. Det er i sånne situasjoner det kan oppstå virkelige problemer, selv om det i følge våre informanter ikke har skjedd på noen av deres arbeidsplasser.

To informanter mener det er litt opp til dem å forstå norsk når de kommer hit for å jobbe.

”Svenskene har kanskje litt å lære av nordmenn i forhold til det språklige, man må jo tilpasse seg dit man kommer.”

En annen informant føler derimot at det er vedkommende sitt ansvar å gjøre seg forstått, samt å være sikker på at de har forstått det riktig det som ble sagt.

”... i den situasjonen vi står i under opplæring så er det jo min oppgave å snakke og fortelle og guide, de skal bare bekrefte at de har skjønt det. Men det blir ingen kriser. Jeg bruker å si i fra at de må si i fra om de ikke skjønner.”

6.0 Avslutning

6.1 Konklusjon

Vårt største funn i analysen, og det vi ønsker å konkludere med var et funn som viste seg etter hvert som analysearbeidet skred frem. Det vi så var at svaret på problemstillingen er at det er en påvirkning, samtidig som det ikke er det. Vi så i løpet av analysearbeidet at svarene fra informantene var lite konsekvente i forhold til om vi spurte på generell basis eller om det gjaldt dem personlig. Det første stedet vi la merke til skillet mellom generaliseringer og faktiske erfaringer var da vi analyserte svarene på om deres beskrivelse av nordmenn stemte overens med hvem som var de typiske kundene ved restaurantene. Dette ser vi igjen ved spørsmålene om arbeidsmoral. Flere av informantene begynner med å svare at svensker har høyere arbeidsmoral enn nordmenn, men moderer seg når det gjelder deres egne kolleger og eget arbeidsmiljø.

Det virker som informantene selv tror det er en påvirkning, i det minste at de synes det burde være det, men dette stemmer ikke overens med deres faktiske erfaringer. Vi mener at det kan se ut som om informantene er påvirket av hva medier og folk rundt dem sier. Det ser også ut til at det er like mye den enkeltes personlige egenskaper som avgjør, og ikke nasjonalitet, selv om de samtidig svarer at svensker er bedre enn nordmenn. Selv når informantene opplever at egne erfaringer ikke stemmer overens med de stereotypene de har i forhold til svensker, virker det ikke som de justerer stereotypene, men tilskriver heller unntakene personlige egenskaper. Det er interessant at de ikke klarer å bekrefte sine egne stereotypier, og litt ironisk at de ikke ser det selv. Ingen av informantene stopper opp og tenker over at de ikke passer inn i det bildet de selv har tegnet.

Vi konkluderer dermed med at svaret på problemstillingen er at de norske medarbeiderne mener at svenskene på det generelle planet påvirker positivt, men på det individuelle planet kan vi ikke påvise noen påvirkning.

6.2 Kritikk til egen forskning

Vi ser at vi med fordel kunne hatt et litt større utvalg, og at vi kunne inkludert et annet perspektiv. Hvis vi hadde intervjuet flere med lederposisjoner kunne vi fått bedre og mer utfyllende svar på punktene om forskjellsbehandling, turnover og kommunikasjon. Ledere ville også ha et mer helhetlig bilde på hvilken påvirkning svenskene har på de norske ansatte, forutsatt at de har jobbet lenge til nok til å vite hvordan miljøet var uten svensker.

6.3 anbefalinger til videre forskning

Ut i fra vårt hovedfunn, ville det vært interessant å se nærmere på én enkelt restaurant, for å utelukke den generelle holdningen til svenskers påvirkning på arbeidsmiljø. Ved å vinkle den samme problemstillingen til en enkelt restaurant vil vi tro at man får et annet synspunkt i forhold til om svenskene faktisk påvirker.

7.0 Litteraturliste

- Adler, Nancy. 1997. *International dimensions of organizational behavior*. 3. utg. Cincinnati, Ohio: South-Western College.
- Andersson, Lars M. og Lena Amurén. 2003. *Sveriges historia i årtal*. Lund: Historisk Media.
- Arnstberg, Karl-Olov. 2005. *Typisk svensk: åtta essäer om det nutida Sverige*. Stockholm: Carlsson
- Brown, Tom J., John C. Mawen, D. Todd Donovan og Jane W. Licata. 2002. The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self- and Supervisor Performance Ratings. *Journal of Marketing Research (JMR)* 39 (1):110.
- Bull, Tove og Harald Norvik (red.). 2004. *Norge – portrett av en nasjon*. Oslo: Dinamo Forlag.
- Dahl, Øyvind. 2001. *Møter mellom mennesker: Interkulturell kommunikasjon*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Ekwall, Anita og Svenolof Karlsson. 1999. *Mötet: en bok om kulturskillnader och lederskap*. Larsmo: Storkamp Media
- Eriksen, Thomas Hylland. 2001. *Flerkulturell forståelse*. Oslo: Universitetsforlaget.
- .og Torunn Arntsen Sajjad. 2011. *Kulturforskjeller i praksis*. 5.utg. Oslo: Gyldendal Akademiske Forlag.
- Festinger, Leon. 1957. *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Fife, Agnes. 2002. *Tverrkulturell kommunikasjon*. Oslo: Yrkeslitteratur.
- Gleichmann, Gabi. 2008. Mens vi venter på en ny norskhet; 23-40 i: Åmås, Knut Olav (red.). 2008. *Norge. En diagnose*. Oslo: Schibstedt Forlag.
- Gullestad, Marianne. 2002. *Det norske sett med nye øyne: Kritisk analyse av norsk innvandringsdebatt*. Oslo: Universitetsforlaget
- . 1989. *Kultur og hverdagsliv*. Oslo: Universitetsforlaget.
- . 1985. *Livsstil og likhet*. Oslo: Byforskningsprogrammet: Universitetsforlaget.
- Grimsø, Rigmor E. 2005. *Personaladministrasjon : teori og praksis*. 4.utg. Oslo: Gyldendal Akademiske Forlag.

- . 2004. *Rekruttering og utvalg av medarbeidere : og arbeidssøkers valg av arbeidsgiver*. 2.utg. Oslo: Gyldendal Akademiske Forlag.
- Gripsrud, Geir, Ulf Henning Olsson og Ragnhild Silkoset. 2004. *Metode og dataanalyse: med fokus på beslutninger i bedrifter*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Hackman, J.R. og G.R. Oldham. 1980. *Work Redesign*. Reading MA: Addison-Wesley.
- . 1976. Motivation through the design of work. Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hadenius, Stig, Torbjörn Nilsson og Gunnar Åselius. 1996. *Sveriges historia – vad varje svensk bör veta*. Stockholm: Bonnier.
- Hammer, Tove Helland, Kjell Nytrø og Per Øystein Saksvik. 1998. Arbeidsmiljø – en begrepsavklaring. s. 243-265 i Nilssen, Tore. (red.) 1998. *Mot et bedre arbeidsliv – en IFIM antologi*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Heider, Fritz. 1958. *The psychology of interpersonal relations*. New York: Riley
- Herzberg, Frederick, B. Mausner og B.B. Snyderman. 1959. *The motivation to work*. New York: John Wiley
- Herlitz, Gillis. 1991. *Svenskar: Hur vi är och varför vi är som vi är*. Uppsala: Konsultförlaget.
- Hjelmen, A. 1992. Definisjoner relatert til ”psykososialt arbeidsmiljø”. I B. Moen (red.), *Håndbok for bedriftshelsetjenesten, Del 3. arbeidsmiljøbelastninger som belaster muskel-/skjelettsystemet, psykososiale arbeidsmiljøfaktorer og rusmiddelproblematikk*, 102-103. Bergen: Institutt for arbeidsmedisin, Universitetet i Bergen.
- Høie, Tore Audun. 1999. *Service: metodikk og ledelse*. 19,114 [Oslo] : Tano Aschehoug.
- Håkonsen, Kjell Magne. 2004. *Innføring i psykologi*. 3.utg .Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.
- Iltstad, Steinar og Kjell Nystuen. 1997. *Sosialpsykologi*. 4. utg. Trondheim: Tapir.
- Johannessen, Asbjørn, Line Kristoffersen og Per Arne Tufte. 2004. *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag*. Oslo; Abstrakt forlag.Karlsen,
- Geir R. 2010. *Det regulerte arbeidsmiljø: implementering av HMS i et differensiert organisasjonslandskap*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Katz, D. 1960. The functional approach to the study of attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 24 163-204.
- Kaufmann, Geir og Astrid Kaufmann. 2003. *Psykologi i organisasjon og ledelse*. 3 utg. Bergen: Fagbokforlaget.

- Klingberg, Mikael. 2010. Morokul igjen. s.46-54 i *I takt og utakt: Nye historier om Norge og Sverige*. Red. Arne Ruth og Björn Lindahl. Oslo: Schibsted.
- Landrø, Marit Ingebjørg og Boye Wangensteen. (red.) 1993. *Bokmålsordboka : definisjons- og rettskrivningsordbok*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lawler, E.E. 1971. *Pay and organizational effectiveness*. New York: McGraw Hill
- Libæk, Ivar og Øivind Stenersen. 1995. *Norges historie: fra istid til oljealder*. Oslo: Grøndahl Dreyer.
- Lillebø, Arild. 2005. *Økonomileksikon – 6000 oppslagsord om økonomi og arbeidsliv*. Oslo: N. W. Damm & Søn.
- Lindahl, Björn. 2010. 17. mai og 6. juni. s.64-75, 91-101 i *I takt og utakt: Nye historier om Norge og Sverige*. Red. Arne Ruth og Björn Lindahl. Oslo: Schibsted.
- Lippmann, Walter. 1922. *Public opinion*. New York: Macmillan.
- Martinussen, Willy. 2004. *Kultursosiologi*. Oslo: Samlaget
- Maslow, Abraham. H. 1954. *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- Ness, Raymond K. Van, Kimberly Melinsky, Cheryl L. Buff og Charles S. Seifert. "Work Ethic: Do New Employees Mean New Work Values?" *Journal of managerial issues* . Vol. XXII Number 1 Spring 2010: 10-34
- Nilssen, Tore (red.). 1998. *Mot et bedre arbeidsliv –en IFM-antologi*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Nordhaug, Odd. 2002. *Ledelse av menneskelige ressurser –Måltrettet personal- og kompetanseledelse*. 3. utg. Oslo: Universitetsforlaget.
- Raaheim, Arild. 2002. *Sosialpsykologi*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Sandemose, Aksel. 1999. 1. utg. Oslo : Tiden, 1933 Elektronisk reproduksjon. *En flyktning krysser sitt spor: fortellingen om en morders barndom*. Oslo: Den norske bokklubben. http://www.nb.no/utlevering/contentview.jsf?&urn=URN:NBN:no-nb_digibok_2008092404048#&struct=DIV52
- Sejersted, Francis. 1978. *Den vanskelige frihet : 1814-1851* Dokumentet er del av serien Norges historie / redaktør Knut Mykland. Oslo: Cappelen.
- Skogstad, Anders. 2000. *Psykososiale faktorer i arbeidet*. s. 15-32 i Einarsen, Ståle og Anders Skogstad.(red.) *Det gode arbeidsmiljø: krav og utfordringer*. Bergen: Fagbokforlaget
- Thorsrud, E og F.E. Emery. 1970. *Mot en ny bedriftsorganisasjon*. Oslo: Tanum.

Triplett, Norman. 1897. The dynamic factors in pacemaking and competition. *American Journal of Psychology*. 9, 507-533.

Whorf, Benjamin L. 1952. *Collected papers on metalinguistics*. Washington DC: Department of State. Foreign Service Institute.

Zajonc, Robert B. 1965. Social Facilitation. *Science* 149:269-274.

Internettkilder

Oslo kommune:

<http://www.utviklings-og-kompetanseetaten.oslo.kommune.no/oslostatistikken/article142754-42123.html> (lesedato 15.04.2011)

Dagens Næringsliv (DN):

<http://www.dn.no/forsiden/politikkSamfunn/article1943422.ece>

(lesedato 10.05.2011)

SSB:

http://www.ssb.no/vis/magasinet/norge_verden/art-2010-11-04-01.html

<http://www.ssb.no/befolkning/>

<http://statbank.ssb.no/statistikbanken>

(lesedato 04.05.2011)

SCB:

<http://www.scb.se/BE0101>

Hegnar Online:

http://www.hegnar.no/personlig_okonomi/article391433.ece

(lesedato 30.03.2011)

Aftenposten:

<https://web.retriever-info.com/services/archive.html?method=displayDocument&documentId=055004201102136499&serviceId=2> (lesedato 13.02.2011)

Språkrådet, Torbjørg Breivik:

http://www.nordenibio.org/resources/files/pdf/Sprogene_i_Norden_NO.pdf (lesedato 15.05.2011)

NHO Reiseliv, Synovate:

KAS 2015 Hvordan dekke kompetanse- og arbeidskraftsbehovet mot 2015

RAPPORT FRA STUDIE GJENNOMFØRT AV SYNOVATE FOR NHO REISELIV

http://coreweb.nhosp.no/nhoreiseliv.no/html/files/ENDELIG_RAPPORT_KAS_2015_bok.pdf

Vedlegg 1

Intervjuguide

Intro

Hvor lenge har du jobbet her?

Hvor mange svenske arbeidstakere er det her?

Hvordan er fordelingen mellom svenske og norske arbeidstakere?

Har du jobbet mye med svensker?

Som overordnet eller samme nivå?

Kultur

Norge

Hva tenker du på når vi sier Norge?

Hva tenker du på når vi sier nordmenn?

Mener du dette beskriver en typisk kunde?

Sverige

Hvilket forhold har du til Sverige og svensker?

Hva tenker du på når vi sier Sverige?

Hva tenker du på når vi sier svensker?

Kan du beskrive en typisk svenske?

Hva tenker du på når vi sier svensker i Norge?

Mener du det er noen forskjell på nordmenn og svensker?

Personlighet?

*Det blir sagt at svensker er flinkere til å yte service enn nordmenn.

Hvordan forholder du deg til dette utsagnet?

Hva tror du dette kommer av?

*Det blir sagt at svensker har høyere arbeidsmoral og er mer motiverte enn nordmenn.

Hvordan forholder du deg til dette utsagnet?

Hva tror du dette kommer av?

*Føler du at det er en forskjellsbehandling mellom nordmenn og svensker?

Rekruttering

Videreutvikling

Kunden

Arbeidsmiljø

Hva legger du i ordet arbeidsmiljø?

Hva betyr arbeidsmiljø for deg?

Fører det til økt:

Motivasjon?

Ytelse?

Gjennomtrekk?

Jobbtrivsel?

Samarbeid?

Læring?

På hvilken måte mener du svenskene påvirker arbeidsmiljøet?

Motivasjon

Ytelse

Gjennomtrekk

Jobbtrivsel

Samarbeid

Læring

Er det mye klikkdannelser på arbeidsplassen?

Er det mye konkurranse på arbeidsplassen?

Er det mye ”gjennomtrekk”/turnover her?

Mer blant svensker enn nordmenn?

Hvordan påvirker svenskene din arbeidsinnsats?

Jobber du mer/mindre/hardere?

Tror du dine kolleger blir påvirket/ arbeidsmiljøet generelt? Tror du det er bra for restaurantbransjen at det kommer svensker hit?

Hvorfor?

Tror du nordmenn har noe å lære av svensker med tanke på arbeidsmoral/-innsats evt. omvendt?

Kommunikasjon

Har du opplevd utfordringer når det gjelder kommunikasjonen mellom nordmenn og svensker?

På hvilken måte?

Språk = verbal kommunikasjon

I tilfeller av misforståelser, Hvem er det som ikke forstår hvem?

Fortell litt om oppgaven ”Hvordan påvirker svenske medarbeidere arbeidsmiljøet ved restauranter i Oslo”

Har du noe å tilføye?

Registrert arbeidsledige ved utgangen av m^{ned} (prosent), etter region, kjⁿⁿ, tid og statistikkvariabel

 2011M02

 Registrert helt arbeidsledige

0 Hele landet

 Begge kjⁿⁿ 3,0

Fotnote(r):

Ved fordeling av registrerte arbeidsledige p^{kom} kommuneniv^o, brukes bostedskommune fra Det sentrale personregister. I tallene over helt ledige fra NAV, inng^r ogs^o personer som ikke er registrert bosatte i Norge. Disse har ingen registrert bostedskommune i Norge og vil f^olgelig heller ikke bli fordelt p^{kom} kommuneniv^o. Antallet vil variere noe gjennom ^oret og i november 2009 var det i overkant av 1600 helt arbeidsledige personer som ikke blir fordelt etter bostedskommune. For egne tabeller over arbeidsledighet blant personer ikke registrert bosatte i Norge, se statistikkbanktabellene 07282, 07220 og 07211 i statistikken over registrert arbeidsledige blant innvandrere.

I mars 2010 meldte NAV at 4700 personer var feilaktig registrert som helt ledige i februar 2010. Feilen var mindre for tidligere m^{ned}, men g^r tilbake til oktober 2008. Les mer om dette p^o NAVs hjemmesider. Tabellen ble oppdatert med korrigerede tall 7. februar 2011.

Sysselsetjing og arbeidsløysing for personar 16-74 år, etter kjønn, alder, tid og statistikkvariabel

2011M02

Arbeidslause i prosent av arbeidsstyrken (AKU), sesongjustert

Begge kjønn

16-24 år

8,9

Fotnote(r):

15-åringar er foreløpig ikkje inkludert i dei sesongjusterte tala.