Utebliven interaktion som motstånd. En kvalitativ studie om personalens förhållningssätt till en social robot på ett äldreboende

Kristina Palm, Poja Shams, David Regin Öborn, Calle Rosengren och Carin Håkansta

Essän bygger på en fältstudie vid äldreboendet Bävern där en social robot, Erik, placerades för att undersöka om den kunde fungera som samtalsstöd för undersköterskor och därmed minska upplevd stress. Studien visar att roboten i stort sett inte användes. Undersköterskorna beskrev arbetet som känslomässigt krävande och starkt relationsorienterat, där kollegialt stöd är avgörande för att hantera liv och död-situationer. Genom att använda Lysgaards teori om arbetarkollektivet och Lindgrens beskrivning av kollektivkultur visar fältstudien att den sociala roboten inte uppfattades som ett komplement utan som ett hot mot den informellt sociala struktur som gör arbetet hanterbart. Motståndet mot roboten manifesterades både i att inte interagera med roboten och i möjliga sabotage-

FÖRFATTARE

Kristina Palm, professor, Handelshögskolan, Karlstads universitet, kristina.palm@kau.se

Poja Shams, lektor, Handelshögskolan, Karlstads universitet, poja.shams@kau.se

David Regin Öborn. lektor, Handelshögskolan, Karlstads universitet, david.oborn@kau.se

Calle Rosengren, professor, Avdelningen för arbetsliv, Högskolan Kristianstad, calle.rosengren@hkr.se

Carin Håkansta, docent, Institutet för miljömedicin, Karolinska Institutet, carin.hakansta@ki.se

DOI: https://doi.org/ 10.58236/aa.28606
© Författaren/författarna. Detta är en Open Access-artikel som distribueras enligt Creative Commons, licens CC-BY 4.0

handlingar. Essän understryker vikten av delaktighet vid teknikinförande och att innovationer måste utformas med hänsyn till både tekniska och mänskliga system för att undvika konflikter.

INTRODUKTION

Detta är en essä där vi resonerar kring motstånd och motståndshandlingar som undersköterskorna på ett äldreboende uppvisade gentemot den sociala roboten Erik, utifrån fältstudien som inte blev som vi tänkt oss.

Studien tog sin utgångspunkt i de robotar som utvecklats för att interagera med anställda och klienter, och som börjat införas i olika organisationer. Vi ser tre olika typer av robotar som blir alltmer vanliga i arbetslivet – chatbots, kollaborativa robotar och humanoida robotar. Det gemensamma för dessa robotar är att de får någon form av mänskligt drag, till exempel ett mänskligt namn, ansiktsuttryck eller presenteras som en kollega och att de införs för att effektivisera arbetet eller reducera repetitiva och monotona arbetsuppgifter. Redan nu ser vi exempel på organisationer som infört robotar som kollegor, till exempel Aida på banken SEB som interagerar med kunder och städroboten Sofie i Uppsala kommun. Men vad händer när mänskliga kollegor byts ut mot robotar?

Mot den bakgrunden har vi intresserat oss särskilt för vad som händer med den sociala arbetsmiljön, det vill säga hur människor samarbetar, samspelar och pratar med varandra, när en robot implementeras. Detta ledde oss initialt till att undersöka om den sociala humanoida roboten Erik skulle kunna vara en kollega och bidra med socialt stöd i arbetet och därmed kunna fungera som buffert mot stress (jämför Johnson, 1986). Roboten som introducerades skiljer sig därmed från andra typer av robotar i arbetslivet, då den fokuserade på socialt stöd och inte ett fysiskt stöd. Den aktuella fältstudien genomfördes på äldreboendet Bävern under april till maj 2024, i vilrummet där den sociala roboten Erik var placerad. Studien genomfördes av forskare vid Karlstads universitet, Högskolan Kristianstad och Karolinska Institutet och leddes av Kristina Palm och Poja Shams både vi Karlstads universitet. Syftet var att undersöka om undersköterskornas interaktion med en social robot kan ge upplevt stöd och mildra stress, allt i en naturlig driftmiljö med frivillig medverkan.

Redan nu vill vi säga att vi gjorde flera grundläggande fel, fel som vi egentligen har kunskap nog för att undvika, men som vi gjorde ändå. Det främsta felet var att vi inte involverade undersköterskorna i processen att ta fram roboten. Vi ställde inte frågan om de överhuvudtaget var intresserade av en social robot eller om det fanns andra robotar som skulle kunna hjälpa dem i arbetet. I en kunskapssammanställning (Palm et al, 2020) om digitaliseringens påverkan på arbetsmiljön skriver vi att cheferna vid en myndighet såg införande av teknik som en köns-

neutral förändring, samtidigt som de menade att kvinnor inte var lika kunniga i eller intresserade av digital teknik och därför också var emot digitalisering (Giritli Nygren, 2012). Eftersom kvinnorna inte fick vara med och utveckla tekniken förändrades deras arbeten på ett negativt sätt; de upplevde att deras arbete nedkvalificerades och därför också blev motståndare till den nya tekniken. Det ligger väl i linje med tidigare insikter från Cockburn (1985: 249) om synen på teknologi som ett maktmedel, där ny teknologi tenderar att bekräfta snarare än att förändra könsrelationer (Cockburn, 1985: 226). Cockburn (1985: 9) skriver att kvinnor traditionellt har varit ”aktivt utestängda från teknologisk kunskap” där de ofta ”påverkades av teknologin” medan de som utformar teknologin är män. Denna kunskap borde vi tagit hänsyn till. Dessutom hade vi inte tillräckligt med kunskap om vad det faktiskt innebär att arbeta som undersköterska på ett äldreboende och var därför naiva i vår tro att roboten skulle kunna bidra socialt på ett betydande sätt.

Efter fältstudien genomfördes intervjuer med de undersköterskor som valt att ställa upp på intervjuerna. Bland dessa hade flertalet valt att inte prata med roboten Erik. Intervjuerna kom därför mer att handla om varför man inte valt att prata med den och mindre om huruvida den kunde utgöra ett socialt stöd. Där studien från början syftade till att pröva en möjlig stödjande funktion, visade fälterfarenheterna att de mest intressanta resultaten snarare låg i det som inte hände, i att roboten inte togs in i vardagen. Efter en första läsning av intervjuerna insåg vi att det inte bara fanns ett allmänt ointresse att prata med roboten Erik, det verkade också finnas en underliggande ovilja på det individuella planet och gemensamt inom gruppen. Detta uttrycktes bland annat genom en misstänksamhet kring vad chefer och ledning egentligen ville uppnå med roboten, där de särskilda förutsättningarna i arbetet som undersköterska på ett äldreboende spelar stor roll. Vi började då reflektera kring våra erfarenheter från fältstudien i termer av motståndshandlingar utifrån synen på motstånd som “allt som anställda gör och tänker som överordnade inte vill att de ska göra eller tänka (Karlsson, 2008 s17).

Syftet med denna essä är således att resonera kring dessa motståndshandlingar utifrån tre frågor: 1) *Hur är det att arbeta som undersköterska på ett äldreboende?* 2) *Vilka inställningar till teknik i arbetet hade undersköterskorna?* och 3) *Varför valde undersköterskorna att prata med roboten Erik respektive varför valde de att inte prata med roboten?*

Med denna essä vill vi å ena sidan vill vi be om ursäkt för våra tillkortakommanden, å andra sidan på något sätt rätta till våra misstag genom att bidra med den viktiga kunskap som fältstudien trots allt gav oss.

GENOMFÖRANDE

Studien genomfördes som en guidad samtalsinteraktion med den sociala roboten Erik. Erik är ett stationärt robothuvud med ett projicerat, animerat människoliknande ansikte som främst används för talad, ansikte-mot-ansikte interaktion. Roboten samtalar med en eller flera personer med hjälp av tal, ansiktsuttryck och huvudrörelser.

Interaktionen var utformad för att testa om en social robot kan fungera som stöd i stressande situationer. Varje deltagare gick in i ett avskilt rum (vilorummet) och stängde dörren. De inledde varje session med frasen *Hej mitt namn är XXX,* följt av en egen sifferkod, till exempel 1349. Därefter tog roboten initiativ och startade samtalet. Interaktionen byggde på turtagning där deltagaren behövde vara tydlig genom att ge roboten tid att tänka och våga ta initiativ. Roboten var utformad som en stöttande samtalspartner snarare än terapeut. Ämnesvalet var fritt: deltagaren kunde prata om vardagliga frågor som arbetsdagens upplevelser och be om tips och råd. Däremot fick inga uppgifter delas som kunde identifiera deltagaren eller andra, inklusive känsliga personuppgifter. När deltagaren avslutade sina samtal fyllde de i en kort enkät. Denna analyserades dock inte inom ramen för denna essä då den inte fångar frågor kring motstånd. Samtalen med roboten Erik hanterades konfidentiellt.

Personalen på det våningsplan där roboten stod informerades i ett personalmöte om roboten och hur interaktionen skulle gå till. Personalen fick sedan välja om de ville tala med roboten Erik eller inte. Däremot hade de inte fått vara med och bestämma huruvida de skulle ha en robot över huvud taget, eller vad dess roll skulle vara. Roboten stod placerad i vilorummet under 4 veckors tid och under denna period registrerades 20 unika samtal där personal talade med roboten. Under studien förekom flera tekniska störningar, varav vissa i efterhand kan ses som utfallet av motståndshandlingar snarare än tekniska problem.

Ett återkommande problem gällde robotens laddkabel. Efter några dagars datainsamling tappade forskningsledaren kontakt med roboten på distans. Assisterande personal på boendet kunde inte identifiera något fel och rapporterade att roboten stod på sin plats. För att felsöka behövde forskningsledaren resa till boendet, där det visade sig att laddkabeln helt enkelt var utdragen ur robotens laddport, troligen i samband med städning av rummet. Kabeln kopplades in på nytt och åtgärder vidtogs för att säkra den fysiskt, exempelvis genom att dra kabeln på ett sätt som skulle minska risken att den drogs ur av misstag. Trots detta uppstod samma problem igen efter ungefär en vecka, kontakten var åter förlorad och det visade sig att kabeln ännu en gång var ur. Nya, mer omfattande åtgärder genomfördes för att säkra kabeln i datorn och göra den svårare att komma åt oavsiktligt. Ytterligare en vecka senare upprepades dock problemet. Denna gång hade kabeln dragits ur på en helt annan plats i systemet, som var betydligt mer

svåråtkomlig för den som inte aktivt letade efter den. Detta väcker frågor om huruvida det rörde sig om en medveten handling snarare än ett misstag. Utöver problemen med laddkabeln förekom språk och uppkopplingsproblem, felhörningar i röstigenkänningen samt att instruktionernas utformning påverkade samtalens innehåll. I instruktionen hade vi skrivit att man kan tala med roboten om vad man vill, till exempel fråga om recept, men att man skulle undvika att bli privat. Följaktligen var det många som frågade om just recept. Av de som ändå pratade med roboten Erik valde flera att hålla sig till det tipsade ämnet. Det kan tolkas som att man var nyfiken på att prata med en robot som teknik, men i mindre grad intresserad av att utforska dess potentiellt stödjande egenskaper, det vill säga inte nyfiken på den tänkta funktionen.

I samband med att en av forskarna tog bort roboten Erik genomfördes nio intervjuer med kvinnliga undersköterskor på det våningsplan där roboten hade placerats. Rekrytering till intervjuerna inleddes med att en av forskarna gick runt i personalgruppen och tog individuell kontakt med de anställda undersköterskorna. Vid dessa möten presenterades studiens syfte, vad medverkan innebar i praktiken, hur intervjuerna skulle genomföras och användas, samt att deltagande var helt frivilligt. För att underlätta deltagande och ta hänsyn till verksamhetens driftförutsättningar planerades intervjuerna i första hand in under en bestämd dag på plats. De medarbetare som inte hade möjlighet att medverka denna dag, men som uttryckte intresse av att delta, erbjöds i stället telefonintervju vid en tidpunkt som de själva valde.

Syftet med intervjuerna var att samla in undersköterskornas erfarenheter och upplevelser kring att prata med roboten Erik. Sju av intervjuerna genomfördes av Kristina Palm och Poja Shams tillsammans, Shams var fysiskt på plats på äldreboendet och Palm deltog via Zoom, övriga två intervjuer genomfördes av Palm på telefon. Intervjuernas längd var 9; 18; 20; 20; 20; 24; 25; 30; 34 minuter långa och i medel 22,2 minuter.

I ett första steg analyserades intervjuerna utifrån frågeställningarna *Hur är det att arbeta som undersköterska på ett äldreboende*, 2) *Vilka inställningar till teknik i arbetet hade undersköterskorna? Och 3) Varför valde undersköterskorna att prata med roboten respektive varför valde de att inte prata med roboten?* I samband med analysen av intervjuerna stod det klart att det fanns en ovilja att prata med roboten. Vid en första anblick förstod vi resultaten som att det var enskilda beslut som handlade om ens egen rädsla för roboten, ointresse för roboten eller motstånd mot robotar i vården. När vi sedan kopplade samman förståelsen av att undersköterskorna verkade utgöra ett starkt kollektiv med stort behov av att prata med sina kollegor för att orka med arbetet valde vi att ställa en fjärde fråga som också ledde fram till att formulera essäns syfte: *Hur kan undersköterskornas agerande förstås som motståndshandlingar?* För att besvara denna fråga tog vi framförallt hjälp av Gerd

Lindgrens bok Doktorer systrar och flickor (1992) och Sverre Lysgaards idé om Arbetarkollektivet (1976) (Skorstad & Karlsson, 2020; Karlsson, 2015). Svaren på frågorna 1-3 redogörs för i essäns resultatavsnitt, medan vi resonerar kring fråga 4 i essäns diskussionsdel.

Studien är etikprövad vid och godkänd av Etikprövningsmyndigheten [Dnr 2023-04127-01; 2024-01386-02].

TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

Teorin om arbetarkollektivet har sitt ursprung i en omfattande undersökning av en norsk massafabrik under 1950-talets senare del (Lysgaard, 1967) och är fortfarande relevant för att förstå relationer och maktstrukturer i dagens arbetsliv (Skorstad & Karlsson 2020). Lysgaard utgår från att arbetsplatser präglas av två parallella system: ett teknisk-ekonomiskt och ett mänskligt. Det teknisk-ekonomiska systemet omfattar företagets mål – främst vinstmaximering – samt dess organisatoriska struktur, inklusive hierarkier och befattningsordningar. Detta system formar arbetsvillkor och arbetsmiljö, och den som är anställd för sin försörjning blir en del av detta system. Det mänskliga systemet utgår däremot från individens egenskaper och behov som människa, vilket innebär att alla anställda också ingår i detta system. Mellan dessa två system uppstår en grundläggande motsättning: det teknisk-ekonomiska systemets krav riskerar att undergräva individens värdighet. Ingen anställd kan undgå denna konflikt eftersom alla samtidigt är människor och arbetstagare. Karlsson (1983) beskriver tre centrala aspekter av denna motsättning:

1. Omättlighet – det teknisk-ekonomiska systemet har ett obegränsat behov av arbetskraftens egenskaper såsom styrka, snabbhet och koncentration, medan människans kapacitet är begränsad.
2. Ensidighet – arbetsroller är starkt specialiserade, vilket står i kontrast till människans mångsidighet och behov av variation och utveckling.
3. Obönhörlighet – systemet prioriterar effektivitet och lönsamhet framför individen, vilket gör att anställda kan ersättas av andra eller av maskiner. Detta skapar en osäkerhet som strider mot människans grundläggande behov av trygghet.

För att hantera denna konflikt uppstår arbetarkollektivet som ett informellt försvarssystem. Lysgaard (1967) betonar att denna struktur inte uppstår slumpmässigt, utan kräver tre förutsättningar: en formell arbetsorganisation präglad av effektivitet och lönsamhet, en etablerad anställningsrelation som skapar ömsesidigt beroende, samt en hierarkisk ordning med över- och underordnade. När dessa villkor är uppfyllda kan arbetarkollektivet utvecklas till ett dynamiskt

skyddssystem som fungerar som en buffert mellan de två systemen och syftar till att bevara arbetarnas värdighet. Kollektivet omfattar främst de underordnade grupperna på arbetsplatsen, de längst ned i hierarkin, och utövar motmakt så att systemets omättliga och ensidiga krav inte får fullt genomslag.

Hur arbetet är organiserat enligt tekniska-ekonomiska systemets logik skapar också förutsättningarna för interaktionsprocesser och formation av kollektiv. Denna utveckling benämns av Lysgaard som identifikationsprocessen. Arbetsrelaterade problem leder i sin tur till tolkningsprocesser, där underordnade reflekterar över och bearbetar sin situation, arbetets natur, relationen till ledningen, legitimiteten i ledningens krav, karaktären av diskriminerande praktiker och varför saker är som de är. Dessa processer påverkar varandra ömsesidigt: de som uppfattar sig som jämlika tenderar att interagera oftare än de som ser sig som olika, och de som delar en gemensam förståelse identifierar sig lättare med varandra än de som har olika uppfattningar. Interaktion, identifikation och tolkning har ömsesidiga effekter som kan vara stödjande eller hindrande. Om de stödjande effekterna är tillräckligt starka kan kollektiva normer bli slutresultatet. Dessa normer utgör, enligt Lysgaard, en ideologi som påverkar hur arbetare agerar och tolkar sina villkor. Detta är själva definitionen av arbetarkollektivet, en ideologi som omfattar normer som talar om för underordnade hur de ska bete sig och förstå sin situation.

Normerna är inte formellt nedtecknade, men medlemmarna i kollektivet är ändå väl medvetna om deras innehåll. De fungerar som tysta, ömsesidiga kontrakt som kan vara mer eller mindre starka och bindande för varje individ. För att bli accepterad som "medlem" i arbetarkollektivet krävs att individen bidrar och gör "lojala insatser för systemets bästa", annars riskerar man social isolering (Lysgaard, 2001, s. 128). Att vara lojal innebär att följa de informella regler som gäller inom kollektivet, vilket kan handla om allt från att inte bära för fina kläder till att inte överskrida den informellt bestämda produktionsnivån (Lysgaard, 2001, s. 69). Poängen är inte vilka regler som bryts, utan att lojalitet manifesteras i handlingar, eller i att undvika vissa handlingar, som att vara för vänlig mot chefer. Dessa regler fungerar som symbolhandlingar som signalerar samhörighet och respekt för kollektivet. I förlängningen kan denna lojalitet även omfatta handlingar som liknar sabotage, där små materiella ingrepp används som en tyst form av motstånd när beslut eller förändringar upplevs som orättvisa (Ambrose, Seabright & Schminke, 2002), Sådana handlingar, som brett kan förstås som "handlingar som inte respekterar ledningens intressen eller exakt överensstämmer med ledningens förväntningar (Ackroyd & Thompson 1999, s 38) kan ses som ett sätt att försöka behålla eller återta kontroll över delar av arbetet

Lysgaard (1967) menar att arbetarkollektivet omfattar alla underordnade anställda, även om graden av påverkan varierar. Han identifierar tre typer av

medlemskap: den åsiktsbildande aktivisten, som definierar villkor och strategier; den passiva gruppen, som följer normerna utan motstånd samt avvikarna, som öppet eller indirekt utmanar kollektivet. Kollektivets effektivitet som buffert mot det teknisk-ekonomiska systemet beror på graden av samstämmighet. Gemensam förståelse och samordnad handling är avgörande för att kollektivet ska fungera som ett kraftfullt skydd. Lysgaard beskriver två idealtypiska ytterligheter: kollektivets idealstadium, där kommunikationen med ledningen sker via kollektivet och dess representanter, och det teknisk-ekonomiska systemets idealstadium, där varje arbetare står ensam i direkt relation till organisationen. För att upprätthålla enhetlighet tillämpas sanktioner mot dem som bryter mot normerna, vilket kan innebära social exkludering. Dessa åtgärder syftar till att motverka splittring och bevara kollektivets maktbas.

Gerd Lindgren (1992) beskriver i sin bok *Doktorer systrar och flickor* hur flickorna, det vill säga undersköterskorna, de som vid denna tid var längst ned i organisationen, utgör ett starkt arbetarkollektiv. Till skillnad från Lysgaard, betonar Lindgren att deras identifikationsprocess inte bara har sin grund i arbetet, utan även deras bakgrund och privata liv. De sätter familjen först och utgångspunkten är att man ska ta hand om de som behöver hjälp och att detta omhändertagande är ett kvinnligt göromål. Det innebär att de även i arbetet ser vårdandet som en självklar del i att vara kvinna och inte särskilt som ett rollstyrt beteende. Lindgren använder Goffmans (1990 [1959]) dramaturgiska perspektiv och beskriver en förgrund och en bakgrund. Där förgrunden är det officiella, det som kan ses av andra och där vissa beteenden förväntas av en, till exempel att vara glad i mötet med vårdtagarna. Bakgrunden å andra sidan är de platser där aktiviteter sker utan synlighet för andra än undersköterskorna. Lindgren beskriver hur bakgrunden har större betydelse än förgrunden för flickorna och genom att sätta fokus på bakgrunden, kan de eliminera förgrunden som består av statushierarkier (mellan flickor, systrar och doktorer). För att eliminera förgrunden krävs att gruppen håller samman och den tillåter därför inte samtal som bryter mot eller hotar sammanhållningen. Dessa otillåtna samtal skulle kunna vara av privat karaktär med ett innehåll som bryter synen på kvinnans roll eller samtal om arbetet där förgrundens konflikter dras in. Samtalen på bakgrundsscenen poängterar likheter inom gruppen och ofta handlar det om att dela privata händelser, dock utan att avslöja alltför mycket, utan mer på en generell nivå så att varken man själv eller ens anhöriga blir utelämnade. Lindgren beskriver hur samtalen *silas* för att värna likheter inom gruppen och därmed skapa en stark gemenskap och sammanhållning. Flickorna regisserar det som händer på bakgrundsscenen, meden de väljer om möjligt en statistroll på förgrundsscenen. Genom att hålla distans och göra sig mer till statister eller publik kan de också agera mer passivt, där passiviteten kan förstås som en protesthandling. Detta

skådespel att skapa sin egen identitet och solidaritet inom gruppen kallar Lindgren för ”kollektivkulturen”. Att kalla det för kollektivkultur istället för kollektivsystem som Lysgaard gör, gör Lindgren för att visa på att det inte bara är arbetsorganisationen som påverkar utan även kollektivets privata bakgrund.

Lindgren påpekar i sin bok att kollektivkulturen bland kvinnorna framförallt grundar sig i att man känner likhet som kvinnor. Det innebär att arbetet är sekundärt, vilket också gör att det i kollektivkulturen också kan finnas någon från en annan yrkesgrupp, så som en sjuksköterska. Det blir viktigt att en ny person i gruppen passar in och identifierar sig med den kollektivkultur som finns och enligt Lindgren sker detta med vad som verkar ganska enkla knep. Det kan vara att det är viktigt att passa in i kvinnorollen, som att till exempel se sig som underordnad mannen. Att inte underordna sig kollektivet gör det svårt att trivas. Lindgren summerar undersköterskornas, flickornas, kollektivkultur med att deras arbetsuppgifter alltid står lägst i rang på arbetsplatsen. Att makten alltid finns i överordnade roller och att de ”kompenserar för den vanmakt som dess medlemmar känner inför detta förhållande och bidrar till att bekräfta och stärka deras egna erfarenheter och identiteter” (Lindgren, 1992, s 63).

Genom att förstå och tolka undersköterskornas inställning och reaktion på att få en social robot som samtalspartner i termer av kollektivt handlande, klass- och könskodade arbetsplatsnormer och motstånd kan vi fånga aspekter av människa-maskin-relationen som lätt förbises om vi enbart fokuserar på det individuella mötet med ny teknologi.

RESULTAT

Att arbeta som undersköterska på boendet

Undersköterskorna hjälper de boende att klara det dagliga livet såsom hygien, mat, på- och avklädnad, medicinering och genomförande av aktiviteter.

> Och där gör vi allt möjligt till personlig hygien och ger medicin, omvårdnad, fixa mat, frukost, kvällsmat med mera. Allt för att ett liva ska funka liksom. (Britta)

Arbetet präglas av ett omfattande emotionellt ansvar eftersom undersköterskorna arbetar nära sina brukare och kontinuerligt möter deras behov, livssituationer samt sjukdom och dödsfall. En del boende kan vara utåtagerande, oroliga och otrevliga. I detta känslomässigt krävande arbete är kollegorna mycket viktiga för att göra arbetet hållbart.

> Ja, de [kollegorna] betyder oerhört mycket. Det gör de ju. Och just så. Vi jobbar ju både med liv och död. Och vi har ju personer som avlider här

> också. Och då är det ju också skönt att reflektera kring det. Man har varit med om jobbiga saker. Och man kommer ju vissa hyresgäster väldigt nära och deras anhöriga och så. Och när man väl är där i livets slut, då är det ju, då är det också skönt att kunna prata om det. Både tiden innan och tiden efter och under själva vårdandet. Innan man dör liksom. (Sana)

Kollegorna är viktiga samtalspartners kring det jobbiga i arbetet, men också för planering av arbetet och i genomförandet av arbetsuppgifter. Det beskrivs som att arbetet är relationsorienterat och att man hjälps åt tillsammans eller sida vid sida beroende vilka arbetsuppgifter som ska utföras.

> De [kollegorna] spelar stor roll. Det är väldigt viktigt att man samarbetar och att man hjälps åt att man har ett öppet sinne och positivt att man stöttar varandra och hjälper varandra och kan prata. Det är jätteviktigt att man är en bra arbetsgrupp. (Dana)

Det beskrivs också att det är bra arbetsgrupper och att kollegorna stöttar varandra i det dagliga arbetet både praktiskt och socialt, men att gruppen/rna också skulle kunna bli än bättre.

Inställning till teknologi i arbetet

De intervjuade undersköterskorna var positiva till teknologi som hjälper dem i arbetet, så som larmen som finns i de boendes rum. De uppskattade att det var en teknologi som i liten utsträckning påverkade de boendes integritet och samtidigt underlättade deras arbete. Flera av de intervjuade undersköterskorna visade också intresse för annan typ av teknologi som skulle kunna underlätta det stressiga och tunga arbetet de har. Exempel som kom upp i intervjuerna var damsugarrobotar, robotar som gör tunga lyft, robotar som hjälper till i köket och robotar som kan svara på faktafrågor om till exempel lagstiftning.

> Vi städar både inne hos vårdtagarna och sen städar vi dagrummet och vi städar kontoren och vi städar… ja allt liksom. Och det tar ju mycket tid från vårt jobb, så därför hade det kunnat vara en fördel att ha en robotdammsugare eller någon typ av... ja, man har ju sett sådana här robotar också som serverar mat. (Satu)

Det fanns enskilda individer som trodde att om arbetsgruppen var dysfunktionell eller om man inte trivdes med sina kollegor skulle en social robot kunna vara en alternativ samtalspartner.

Om att prata eller inte prata med roboten

Endast en av de intervjuade undersköterskorna hade pratat med roboten. Anledningen var att ingen annan ville göra det och att forskaren som presenterade roboten gärna ville att någon skulle testa. Undersköterskan ville reflektera kring arbetet och livet och få stöd från roboten, men just då fungerade den inte så väl.

> Intervjuare: Vad hade du velat fråga den?
>
> Undersköterska: Kanske personliga saker. Ja, man kanske behöver lätta sitt hjärta. […] Jag tyckte att roboten var vänlig och positiv så jag fick, ja jag fick en bra känsla.
>
> Intervjuare: Då tänker du att den hade kunnat utgöra ett socialt stöd eller stöd där du kunde prata med någon?
>
> Undersköterska: Ja, det tror jag. Ja, det hade varit bra. (Birgitta)

Övriga intervjuade undersköterskor valde att inte prata med roboten av olika anledningar. Det handlade om att inte känna något behov av att prata med en robot när det finns kollegor att göra det med och att det var svårt att förstå syftet med roboten. Ytterligare en anledning var att de inte ville bidra till den tekniska utvecklingen med risk att arbetet utarmas relationellt och socialt om människor ersätts av robotar.

> Jag tycker inte det är bra att man… för det här yrket är ju väldigt relationsorienterat. Jag tycker inte… jag tycker att det skulle vara en stor förlust om man automatiserar det när man ska säga att man kopplar förtroende från människorna. […] Och det sa jag till er att ja, jag tycker inte det är en bra idé att göra det. (Vendela)

En del uttryckte att det inte skulle kännas bra att prata med en robot eftersom den inte är mänsklig och saknar erfarenheter av yrket, att den inte kan uttrycka mänskliga fysiska uttryck och att den inte kan komma ihåg tidigare samtal – det vill säga allt det som en mänsklig kollega kan.

> Det mest reflekterande svaret får jag av mina kollegor. […] Det finns ingen rimlighet i att förvänta sig för mig att få något känslomässigt eller någonting som är kopplat till den mänskliga upplevelsen från en datamaskin. Det anspråket har jag på mänsklig interaktion, men från en maskin så förväntar jag mig fakta och sakkunnighet. (Lena)

Det fanns också en oro för att roboten bara säger sådant som den tror en människa vill höra. En del av undersköterskorna uttryckte också en nyfikenhet, men vågade inte prova för de var rädda att göra fel. Det fanns även en oro för att bli ersatt av en robot av ekonomiska skäl, det vill säga att robotar tar på sikt skulle kunna ersätta mänsklig arbetskraft:

> Knäckfrågan är alltid pengar och att då liksom [...] slipper man betala en lön. Då betalar man bara elen och internetabonnemanget för en AI liksom. Då slipper man ännu en människa. [...] Ja, jag tycker inte att det är en positiv utveckling i vissa fall. Som sagt, det kan finnas jätteanvändbara saker med det, men just när det kommer till det här relationella så tycker jag faktiskt att det är rätt så olycksbådande. [...] Tycker inte att det är en bra utveckling liksom. (Vendela)

Kollektiv orientering och avståndstagande

Även om undersköterskorna angav individuella skäl till att inte prata med roboten framträder det i intervjuerna att dessa val, i alla fall delvis, formades i relation till och i dialog med arbetsgruppen. Flera uttryckte att kollegorna hade en gemensam syn på roboten att den inte var relevant för arbetet:

> Jag tror att de flesta hade en lite liknande inställning som jag, men att många kanske bara avfärdar att det är lite fånigt. (Vendela)

Det blir tydligt att arbetsgruppen också samtalade om vad roboten skulle kunna bidra med och att man tillsammans hade svårt att se något positivt med den i arbetet. En undersköterska säger:

> Ja, jo det gjorde vi ju lite att vi liksom undrade vad det skulle ge oss. Det var väl det samtalet som vi hade kanske så att ja, vi hade svårt att se vad det skulle ge oss i personalen för något positivt. För vi pratar ju mycket med varandra liksom. (Satu)

Som nämnts blev resultatet i praktiken att roboten i stort sett inte användes. I stället talade man som vanligt med sina kollegor och höll fast vid de befintliga stödfunktionerna i arbetsgruppen:

> Jag tog mig aldrig riktigt tid att sätta mig och prata med roboten, utan jag pratade med mina kollegor och så. (Anna)

Det fanns också samtal kollegor emellan om varför roboten placerats på boendet och om ledningens intentioner. Dessa frågor bidrog till en gemensam försiktighet och osäkerhet inför tekniken. En deltagare formulerar det så här:

> Det var väl inte det här om man var avlyssnad eller i de banorna. Eller varför den sitter här. Och vad vill chefen. Alltså, det var ju lite så här. (Britta)

Samtidigt uttryckte några att om tekniken skulle ersätta eller minska betydelsen av kollegiala samtal skulle något centralt i arbetet gå förlorat. En undersköterska beskriver vad som står på spel:

> Då skulle det där otroligt viktiga för dig att kunna kommunicera med kollegor. Det skulle försvinna. Och det skulle vara kanske det värsta. (Anna)

DISKUSSION

I diskussionen fokuserar vi på att resonera kring frågan *Hur kan undersköterskornas agerande förstås som motståndshandlingar?*

Fältstudien gav oss en helt annan förståelse för undersköterskors arbete på ett äldreboende. En del av de berättelser vi fick ta del av i intervjuerna gjorde starkt intryck på oss och vi kände oss dumma som överhuvudtaget kunde tänka att en social robot skulle utgöra ett socialt stöd för anställda i en så relationsviktig verksamhet som ett äldreboende. Även den undersköterska som var positiv till roboten gav uttryck för behovet av goda relationer mellan kollegorna på arbetet.

Valet att inte prata med roboten Erik och samtidigt delta i intervjuerna förstår vi som något mer än ett individuellt beslut. Vi ser det som kollektiva motståndshandlingar som stärker gruppens sammanhållning. Kollegiala samtal, gemensamma frågor om syftet och en delad uppfattning om robotens begränsade relevans skapade tillsammans ett mönster av gemensamt avståndstagande. Detta uttrycktes inte som en uttalad protest utan som ett vardagligt kollektivt handlande där gruppen på olika sätt valde att inte göra roboten till en del av arbetet. Lindgren (1992) beskriver hur samtal *silas* för att värna likheter inom gruppen och därmed skapa en stark gemenskap och sammanhållning. I linje med vår tolkning att icke-användandet var en motståndshandling kan det också antas att ett aktivt användande av roboten Erik hade kunnat uppfattas som ett avsteg från kollektivets informella normer och därmed riskerat att väcka frågor om individens lojalitet med gruppen (Lysgaard, 2001). Vi uppfattade det som att undersköterskorna i huvudsak pratade om roboten Erik på tu man hand. Kanske gjorde man det för att undvika att pratet skulle uppfattats som ett erkännande och legitimerande av chefens beslut om att testa en robot och därmed på sikt riskera att få en robot som kollega. Alternativt ville man inte göra en aktiv motståndshandling i förgrunden, det vill säga på den offentliga scenen.

Ytterligare en motståndshandling, som inte framkom i intervjuerna men i studiens genomförande, var den utdragna laddsladden. Vi vet inte varför sladden drogs ut och förklaringarna kan vara flera. En kan vara att roboten Erik stod i

ett vilorum. Om en undersköterska valde att till exempel ta ett telefonsamtal i rummet skulle hen kunna bli störd om roboten som började prata. En annan förklaring skulle kunna vara sabotage, det vill säga att man ville förstöra studien som en form av motståndshandling för att förhindra den möjliga förlust av kontroll i arbetssituationen (Ackroyd & Thompson, 1999) när en social robot ersätter det kollegiala stödet, som en central del i kollektivet. Som Ambrose med flera (2002) visar i sin studie, kan upplevd organisatorisk orättvisa vara den vanligaste orsaken till sabotagehandlingar och att sabotage många gånger riktas mot den organisation som uppfattas som orättvis. Detta ger stöd för att tolka den utdragna laddsladden som en möjlig form av vardagsmotstånd där missnöje med beslut och villkor tar sig uttryck i diskreta ingrepp i den tekniska infrastrukturen snarare än i öppet uttalat motstånd.

Utifrån Lysgaards (2001) teori om arbetarkollektivet blir dessa två handlingar (tre om vi räknar med att dra ut sladden), att inte prova och att uttrycka missnöje i intervjuerna, en motståndets strategi för att bevara värdighet och kontroll i en arbetsmiljö där tekniska lösningar riskerar att minska det mänskliga inslaget. Båda handlingarna gav ett uttryck (tyst och uttalat) för att roboten Erik inte hörde hemma i undersköterskornas vardag. Undersköterskornas starka beroende av kollegialt stöd i ett känslomässigt krävande arbete gjorde att en social robot inte uppfattades som ett komplement, utan som ett potentiellt hot mot den informella struktur som gav trygghet och mening. Lindgrens (1992) beskrivning av kollektivkulturen förstärker denna tolkning. Hon menar att samtal som sker i bakgrunden (jämför Goffmans "backstage" 1990 [1959]) fungerar som en central mekanism för att skapa likhet och solidaritet. Att introducera en social robot som samtalspartner kan upplevas som ett intrång i denna kultur och därmed som något som hotar gruppens identitet. Motståndet blir då inte bara en reaktion mot tekniken, utan en handling som försvarar en social ordning där mänsklig närvaro och goda samtal är grundläggande. En aspekt i detta är arbetets könade karaktär där feminint kodade egenskaper som relationsskapande, omvårdnad och känslomässiga band framhålls som något centralt i arbetet. Dessa normer kring vad som är centralt i arbetet ses som utmanat av det tekno-ekonomiska systemets logik kring effektivitet och produktivitet (Lysgaard, 2001), där roboten av vissa ses som ett uttryck för hur ledningen vill spara in pengar genom att automatisera det relationella och spara in pengar genom att ersätta kollegial gemenskap med en robot. Motståndet mot roboten kan på det sättet förstås inte bara som ett motstånd mot att en kollega ersätts av en robot, utan mot en befarad nedkvalificering (jämför Girtili Nygren, 2012) av de relationsskapande och omvårdande aspekterna av arbetet och mot att påtvingas en teknologi som utformats av en någon utan insyn i arbetets karaktär (se Cockburn, 1985). Även om vi som forskare introducerade roboten på boendet för att fungera som ett socialt stöd, kan det mycket väl

ha uppfattats som ett försök att ersätta den mänskliga interaktionen och därmed också ett sätt att effektivisera centrala delar av undersköterskornas arbete, det vill säga samhörighet, samarbete och tillit mellan kollegor.

En alternativ tolkning är att motståndet riktades mot forskarna i egenskap av representanter för ledningen. Som Brittas utsaga illustrerar väckte robotens närvaro frågor om ”vad chefen vill”, vilket antyder att tekniken förknippades med ledningens intressen snarare än med verksamhetens behov. Att inte prata med roboten, och kanske särskilt att dra ut sladden, kan därför förstås som symboliska motståndshandlingar mot det förändringsinitiativ som forskarna uppfattades företräda.

Undersköterskan som ville prata med roboten Erik sticker ut i intervjumaterialet på två sätt, kanske tre. Det uppenbara är att hon ville prata med den och att hon upplevde ett behov och en förhoppning om att den skulle vara en god samtalspartner. Den tredje möjliga skillnaden, som inte uttrycktes tydligt i ord, men en känsla som uppstod i intervjun, var att hon inte kände samhörighet med sin arbetsgrupp och att hon kanske till och med kände sig utanför. Kanske var det också just detta som gjorde att hon kunde bryta med det starka kollektivet och faktiskt pröva att prata med roboten Erik (även om det inte fungerade särskilt väl just då).

Det är också tydligt att motståndet inte handlar om en generell teknikfientlighet. Undersköterskorna uttrycker intresse för tekniska lösningar som underlättar fysiskt tunga eller monotona arbetsuppgifter. Detta visar att acceptansen för teknik är beroende av hur väl den möter upplevda behov och hur den påverkar relationella aspekter av arbetet. När tekniken uppfattas som ett hot mot dessa relationer, blir motståndet starkare. Detta motstånd skulle också kunna förstås i att undersköterskorna inte fick vara delaktiga i beslutet att testa den sociala roboten på arbetsplatsen. Det var ett beslut som togs av en chef och forskare och skedde över huvudet på de anställda.

Vi kan bara förstärka den kunskap som redan finns, att införa ny teknik i ett arbete, som i äldrevården, ska inte ske utan att personalen involveras i både behovsanalys och beslutsprocess (till exempel Giritli Nygren, 2012). Delaktighet är avgörande för att tekniken ska jämför uppfattas som ett stöd snarare än ett hot. Motståndet mot roboten Erik kan därför ses som en signal om att tekniska innovationer måste utformas med hänsyn till både det teknisk-ekonomiska systemet och det mänskliga systemet, annars riskerar de att skapa konflikter snarare än lösningar.

SLUTSATSER

De intervjuade undersköterskorna uttrycker inte en allmänt utbredd skepticism mot robotar eller teknik i arbetet. Skepticismen är specifikt riktad mot sociala robotar alternativt mot forskarna som representanter för ledningen. Eftersom kollegorna utgör en mycket viktig del i att både praktiskt och emotionellt genomföra sitt arbete ses en social robot inte som ett stöd, utan snarare som ett hot mot det sociala utbyte som finns kollegor emellan, med undantaget av en undersköterska. Essän stärker ytterligare tidigare forskning om att ny teknik inte ska införas på en arbetsplats utan att de anställda som ska arbeta med tekniken blir involverade. Här gjorde vi ett stort misstag och det ber vi om ursäkt för. Personalen måste involveras både införandet av nya teknik, men framför allt behöver de få vara med i själva beslutsprocessen om vilken teknik som ska införas baserat på egna upplevda behov.

REFERENSER

Ackroyd, A., Thompson, P., (1999) Organizational Misbehaviour. Sage

Ambrose, M. L., Seabright, M. A., & Schminke, M. (2002). Sabotage in the workplace: The role of organizational injustice. *Organizational behavior and human decision processes*, ***89***(1), 947-965.

Cockburn C (1985) Machinery of dominance - women, men and technical know-how. London: Pluto Press.

Giritli Nygren, K. (2012). Narratives of ICT and organizational change in public administration. *Gender, Work and Organization*, 19, 615–630.

Goffman, E. (1990 [1959]), The Presentation of Self in Everyday Life. Penguin, London.

Johnson JV. The impact of workplace social support, job demands and work control upon cardiovascular disease in Sweden. Thesis, Psykologiska institutionen: Stockholms universitet; 1986.

Karlsson JC (1983): ”Kulturer i lönearbetet.” I: Karlsson J (red): Om lönearbete – en bok i arbetssociologi (s189–210). Stockholm: Norstedts.

Karlsson, J C (2008) Den smidiga mellanchefen. Och andra motståndsberättelser. Stockholm, Premiss förlag

Karlsson, J. C. (2015). Lysgaard i Anglosaxien-en jämförande tankelek. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 21(1), 7-23.

Lindgren, Gerd (1992) Doktorer systrar och flickor. Carlssons förlag.

Lysgaard S (2001 [1961]): Arbeiderkollektivet. En studie i de underordnedes sosiologi. Oslo: Universitetsforlaget.

Palm, K., Bergman, A., & Rosengren, C. (2020). Digitalisering och arbetsmiljö. I J. Eklund, G. Aronsson, K. Palm, A. Bergman, & C. Rosengren (Red.), Framtidens arbetsmiljö – trender, digitalisering och anställningsformer (s. 33-80). Myndigheten för arbetsmiljökunskap (MYNAK).

Skorstad, E. J., & Karlsson, J. C. (2020). The worker collectivity and Anglo-Saxon theories of collectivity. *Economic and Industrial Democracy*, 41(2), 397-418.

ABSTRACT:

The essay is based on a field study at the Bävern residential care home, where a social robot, Erik, was introduced to investigate whether it could function as a conversational support for care assistants and thereby reduce perceived stress. The study shows that the robot was largely not used. The care assistants described

their work as emotionally demanding and strongly relationship-oriented, with collegial support being crucial for coping with situations involving life and death. Drawing on Lysgaard's theory of the worker collective and Lindgren's account of collective culture, the field study shows that the social robot was not perceived as a complement, but rather as a threat to the informal social structure that makes the work manageable. Resistance to the robot manifested itself both in non-interaction with the robot and in possible acts of sabotage. The essay highlights the importance of employee participation in the introduction of new technologies and argues that innovations need to be designed with consideration for both technical and human systems in order to avoid conflicts.

Keywords: Resistance; Social robots; Technology implementation; Worker collectives