



**Medarbetarnas uppfattningar och betydelser kring  
skvallrets uttryck inom apotek**

Martina Henriksson

Pro gradu-avhandling i organisation och ledning

Handledare: Mika Mård och Astrid Huopalainen

Fakulteten för samhällsvetenskaper, ekonomi och juridik

Handelshögskolan vid Åbo Akademi 2023

**ÅBO AKADEMI – FAKULTETEN FÖR SAMHÄLLSVETENSKAPER,  
EKONOMI OCH JURIDIK**

Abstrakt för pro gradu-avhandling

Ämne: Organisation och ledning
Författare: Martina Henriksson
Arbetets titel: Medarbetarnas uppfattningar och betydelser kring skvallrets uttryck inom apotek
Handledare: Mika Mård & Astrid Huopalainen
<p>Abstrakt: Under de senaste årtionden har skvaller som ett forskningsfenomen fått mera uppmärksamhet från ett kommunikationsperspektiv inom organisations- och ledarskapsforskning. Skvaller är en vanlig kommunikationsform, som är förekommande inom alla organisationer på apoteksbranschen. För att förstå det vardagliga livet i organisationer är det därmed viktigt och betydelsefullt att studera skvaller.</p> <p>Avhandlingens syfte är att forska hur skvaller tar sig uttryck inom den kvinnodominerande apoteksbranschen och vilka betydelser de anställda tillskriver skvaller. För att kunna studera ämnet ställs följande forskningsfrågor: <i>Vad är skvaller och vad skvallras det om? Vem är det som skvallrar? Varför skvallrar de anställda? Var i organisationen förekommer skvaller? Hur påverkas arbetsdynamiken av skvaller?</i></p> <p>Den teoretiska referensramen presenterar olika forskningsområden, inom vilka skvaller forskats. Skvaller definieras som en kommunikationsprocess där tre parter ingår: sändaren (den som skvallrar), mottagaren (den som mottar skvallret) och skvallermålet (den som det skvallras om). Stereotypiskt sätt tänkt är skvaller oftast negativt, teorin diskuterar även möjligen positivt skvaller. Skvallret har olika uppgifter, betydelser och väcker olika känslor beroende på situationen. Studien baserar sig inte på någon specifik teori, utan strävar efter att öka förståelsen kring skvaller som en kommunikationsform med stöd av existerande forskning.</p> <p>Studiens syfte uppfylls genom att det empiriska materialet besvarar forskningsfrågorna och kopplas ihop med olika teorier. Den kvalitativa studien består av åtta semi-strukturerade intervjuer, fyra intervjuer med farmaceuter och fyra med läkemedelstekniker.</p> <p>Slutsatserna i studien visar att de anställda farmaceuterna och den läkemedelstekniska personalen anser att skvaller är en nödvändig kommunikationsform inom apotek. Materialet bekräftar att skvaller existerar inom apotek och att medarbetarna skvallrar, överallt i apotekslokalen med varandra oberoende av yrkesgrupp.</p> <p>Avhandlingen bidrar med konkreta händelser över hur skvallret tar sitt uttryck och hur de anställda har olika uppfattningar kring fenomenets positivitet och negativitet. Avhandlingen bidrar med nytt material till skvaller, som ett forskningsfenomen.</p>
Nyckelord: Organisatoriskt skvaller, arbetsplatsskvaller, kommunikation, organisationsliv, organizational gossip, workplace gossip, communication, organizational life
Datum: 09.05.2023
Sidoantal: 62

## FÖRORD

De första vårtecken syntes utanför fönstret när jag satte på en Zoom föreläsning, våren 2022. Föreläsaren var vår professor, Anette Hallin. Under hennes föreläsning nämnde hon förbigående att skvaller är ett mindre forskat ämne inom organisation och ledning. På direkten, satt mina tankar i gång – har jag verkligen hittat mitt forskningsämne?! Någon dag senare bollade jag med idéer med vår dåvarande ämneslärare, Astrid Huopalainen och vi konstaterade att svaret på min fråga är ”jaa”!

Tack Astrid och Anette!

Vägen fortsatte och jag påbörjade pro gradu-avhandlingen med Astrid. Senare fick jag en ny handledare, först kändes det osäkert men redan efter första träffen visste jag att jag var lyckligt utlottad – två handledare – två perspektiv!

Tack Mika, för din insats genom resan!

Ett flertal personer utanför Åbo Akademi har stött mig under skivandet. Det är ni mina magistervänner! Och sist, och absolut det största tacket går till mina informanter, utan er hade studien inte fått sitt kött på benen.

Tack för er tid och era upplevelser!

<b>1</b>	<b>INLEDNING .....</b>	<b>1</b>
1.1	Skvallrets bakgrund inom forskning .....	4
1.2	Avhandlingens syfte .....	5
1.3	Begreppen skvaller och småprat.....	6
1.4	Avhandlingens disposition .....	7
<b>2</b>	<b>MIN TEORETISKA REFERENSRAM.....</b>	<b>9</b>
2.1	Tidigare forskning .....	9
2.2	Skvaller som forskningsobjekt .....	10
2.3	Negativt och positivt skvaller.....	12
2.4	Skvaller i organisationen .....	14
2.5	Sammanfattning av teorikapitlet .....	16
<b>3</b>	<b>HUR JAG STUDERAR SKVALLER.....</b>	<b>17</b>
3.1	Apoteket som forskningsorganisation .....	17
3.1.1	Apotek.....	17
3.1.2	Apotekare .....	20
3.1.3	Provisor .....	21
3.1.4	Farmaceut.....	21
3.1.5	Läkemedelstekniker .....	22
3.2	Tillträde och den etiska aspekten .....	22
3.3	Metodval.....	24
3.4	Val av intervjumetod .....	25
3.5	Urvalsmetod .....	26
3.6	Analysmetod.....	28
3.7	Trovärdighet .....	29
3.8	Hantering av materialet .....	29
<b>4</b>	<b>PRESENTATION AV RESULTATEN.....</b>	<b>32</b>
4.1	Olika uppfattningar av skvaller .....	32

4.2	Skvaller är främst negativt .....	36
4.3	Skvaller är underhållande och väcker känslor.....	44
4.4	Skvaller som en kommunikationsform.....	47
4.5	Det skvallras överallt inom apoteket .....	52
<b>5</b>	<b>DISKUSSION OCH SLUTSATSER.....</b>	<b>55</b>
5.1	Diskussion .....	55
5.2	Återkoppling till syftet och forskningsfrågan .....	59
5.3	Studiens bidrag .....	61
5.4	Förslag på fortsatta studier .....	61
	REFERENSER.....	63
	BILAGA 1.....	69
	BILAGA 2.....	72
	FIGUR 1.....	75

*Om fler verkligen lyssnade på skvaller, så skulle det i alla fall  
spridas vidare oförfalskat.*

*- Otto Ludwig*

## **1 INLEDNING**

Under min arbetskarriär som farmaceut har jag insett att skvaller existerar på apotek. Det skvallras bland de anställda på pauserna, mellan kunderna och oftast då situationen gör det möjligt. Skvaller och småprat förekommer mellan de anställda så som även, mer sällan, mellan anställda och kunden. Jag har själv iakttagit att skvaller förekommer mellan farmaceuter liksom mellan andra yrkesgrupper inom apoteket, och speciellt mellan de mest representerade yrkena inom apotek: farmaceut och läkemedelstekniker. De anställda skvallrar med sina närmaste kolleger, främst från samma yrkesgrupp men även med andra yrkesgrupper. Skvaller tar sitt uttryck som en kommunikationsform med olika tonarter: viskningar, korta meningar och ljudlösa uttryck. Ibland framgår det av en kollegas beteende att något är på gång. Det är blickar, tystnad, hemlighetsfullhet och frånvaro som märks.

Men varför skvallras det? Handlar det om olika rättig- samt skyldigheter inom de olika representerade yrkena i organisationen eller handlar det om känslor? De anställda inom apoteket har olika yrkesutbildningar och därmed olika rättigheter att ge läkemedelsrådgivning, exempelvis så får inte den läkemedelstekniska personalen ge läkemedelsrådgivning utan det är farmaceuternas rättighet. I vissa fall syns irritation hos en läkemedelstekniker då hen kommer efter en farmaceut, speciellt då det handlar om allmän läkemedelsrådgivning, så som hur mycket multivitamin det

rekommenderas per dag. Eftersom det för den läkemedelstekniska personalen vore lättare att läsa av förpackningen än att hämta en farmaceut.

Själva skvallerämnet varierar och jag har märkt att det beror på vem som skvallrar och allmänt på vad som pågår i organisationen. Det kan handla om en viss person, om en grupp eller exempelvis om ledningen. I flera sammanhang uppstår skvaller i en negativ ton då en arbetstagare utfört en arbetsuppgift på ett annat sätt än det överenskomna, speciellt om det leder till ett oönskat resultat. Det kan handla om att de anställda har olika erfarenhet inom branschen och har under en tidigare arbetserfarenhet blivit lärda att sköta ärendet på ett annat sätt jämfört med den nuvarande arbetsplats. I många av fallen har det ingen betydelse för hur arbetet utförts, huvudsaken är att arbetsuppgifterna sköts. Skvaller tycks uppstå oberoende vad som hänt och i flera fall av något som i princip är helt onödigt. Det handlar ofta om bristfällig kommunikation och missförstånd. Kommunikationsspråket kan ha en inverkan, speciellt då en finskspråkig försöker förklara något på en svag svenska. Instruktionerna kan ha varit otydliga, tillika som det kan handla om relationer. Kopplingen mellan skvaller och kommunikation är ofta förekommande. I stället för att skvallra om att en kollega som gjort en arbetsuppgift fel borde den anställda prata med kollegan och berätta för hen vad som hänt och vägleda så att felet inte upprepas. Men det verkar vara lättare sagt än gjort.

Ibland förekommer skvaller i samband med olika känslor så som exempelvis irritation. En anställd har kanske blivit utsatt för en personlig händelse i privatlivet som orsakar känslorna. Känslorna kan på ett elakt sätt leda till skvaller, genom att känslorna tillåts synas på arbetsplatsen, då kan medarbetarna börja tala om henne bakom hens rygg. När apotekspersonalen tar på sig sin vita arbetsrock, hör det till att ens privatliv blir kvar i omklädningsrummet och varje kundmöte sker med en neutral ton, utan att bidra med egna åsikter, som inte är relaterade till kundbetjäningen. Därmed hör det till att betjäna varje kund jämlikt och på ett professionellt sätt, där det man säger är fakta och kontrollerade rekommendationer.

Apotekens fysiska storlek varierar mycket och därmed förekommer skvaller på olika ställen i apotekslokalen och inom själva organisationen. Oftast skvallras det i personalutrymmen, men under coronapandemin var mat- och kaffepauserna

begränsade, på så sätt att endast en anställd åt gången fick äta. Därmed fanns det inte möjlighet att skvallra under pauserna. Som konsekvens av situationen, flyttade skvallret till arbetslokalerna och platsen för skvaller varierar därmed enligt möjlighet och situation. Det beror på de inblandade individerna att skvallras det i bakutrymmen eller vid exempelvis receptdisken. Farmaceuterna skvallrar ofta vid receptdisken mellan betjäningen av kunderna medan den läkemedelstekniska personalen skvallrar ofta i bakutrymmen i samband med sina arbetsuppgifter. Båda yrkesgrupperna skvallrar även vid kassan. Då skvallret är mera intimt och hemlighetsfullt märks det att individerna utför arbetsuppgifter tillsammans på ett mera intimt sätt än normalt eller så försvinner de bakom hörnet, till omklädningsrummet för att skvallra där. I vissa fall märks det att en kollega saknas, speciellt om hen har kassatur men har gått i väg för att skvallra och därmed undviker kundarbete. Det kan handla om att den anställda inte gillar arbetsuppgiften, att vara vid kassan. Det är ändå hens uppgift att utföra arbetsuppgiften utan att hitta på orsaker vid just den specifika tidpunkten, för att hindra kassaturen.

Men vad är skvaller och varför förekommer det? Skvaller kan inte mätas, och eftersom det är individer som skvallrar, får skvallret ett flertal olika betydelser, definitioner och perspektiv. Skvallret är inte fysiskt i en organisation, utan det är både muntlig och tyst kommunikation. Med andra ord är skvaller en kommunikationsform, som förekommer där det finns individer.

Eftersom skvaller förekommer inom apoteksorganisationen, anser jag att skvallret har en uppgift och en mening för de anställda, och därmed studerar jag hur de anställda inom apotek upplever skvaller. Jag har själv egna uppfattningar och erfarenheter av skvaller inom olika apotek. Jag anser att för att kunna skapa en bredare uppfattning och förståelse kring ämnet behövs flera röster bli hörda. Forskningen är relevant eftersom det inte existerar mycket forskning inom området, samtidigt som intresset för forskningsområdet har ökat. Genom att studera skvallrets roll inom organisationen fås en bredare förståelse över kommunikationens vikt och andra värdefulla syner kring skvallrets uttryck inom organisationen.



## 1.1 Skvallrets bakgrund inom forskning

Först på 1990-talet påbörjades forskning kring skvaller (Van Iterson, Waddington & Michelsson, 2011). Redan innan 2000-talet började, konstaterade Noon och Delbridge (1993) att skvaller som ett forskningsfenomen inte fått tillräcklig med uppmärksamhet inom organisationsforskning, trots att medvetenheten om dess existens funnits. Senare ansåg Kniffin och Sloan Wilson (2010) att forskare inom ledarskap och organisation behandlat skvaller, som ett ämne, ganska vagt, eftersom det kan vara ett riskområde för forskaren då det är tidskrävande med den ideala forskningsmetoden observationer. Tillika anser Michelson, Iterson och Waddington (2010) att det kan finnas etiska skäl bakom varför skvaller inte fått tillräckligt med uppmärksamhet inom organisationsstudier, eftersom frågan kring skvallret som en moralisk aktivitet blir aktuell. Forskarna anser att skvaller är ett viktigt område för tvärvetenskaplig forskning och att skvaller länge har setts som en biprodukt i forskning eller som ett ämne som tangerats. Skvaller inom organisationer har varit en växande litteratur och genom att forska inom ämnet fås en bättre förståelse för organisationslivet, speciellt för de dolda relationerna och inofficiella situationer (Costas & Grey, 2014). Forskarna Van Iterson m.fl. (2011) tillägger att forskning kring skvaller borde studeras mera med ett organisationskulturperspektiv, där skvaller är ett berättande element (kommunikationsperspektiv) och inte enbart ett sidoämne. Enligt forskarna Zhou, Fan, Chen och Fan (2021) har forskning inom skvaller på arbetsplatser ökat under det senaste årtiondet.

Stereotypiskt sett anses kvinnor skvallra mera än män. Clegg och Van Iterson (2009) anser att skvaller ses som en feminin aktivitet; som exempel nämner de sekreterare som har makt med sitt skvaller, då de får mycket information av cheferna och deras tidtabell. Redan flera årtionden tillbaka var apoteksbranschen kvinnodominerad och under 2019 var över 70 % av apotekarna samt provisorerna kvinnor tillika som procenten för kvinnliga farmaceuter var dryga 90 %, (Iho, 2019). Senare har andelen stigit så att 73 % av apotekarna samt provisorerna är kvinnor samtidigt som farmaceuternas andel är fortfarande över 90 %. (Elo, 2021). Med andra ord kan man konstatera att apoteksbranschen är kvinnodominerad.

Motsvarande forskning har varken gjorts inom organisations- och ledarskapsforskningen eller inom apoteksverksamheten. Eftersom skvaller förekommer i apotek och eftersom jag har en nära koppling till ett dussintals apotek, var tillgängligheten för anskaffande av material möjlig och realistisk, därmed var det inte utmanande att utföra studien. Jag ansåg att det mest utmanande var att definiera själva begreppet, skvaller, eftersom informanterna hade lite olika nyanser av definitionen. Vad är skvaller? Existerar det både negativt och positivt skvaller? Vad är skillnaden mellan småprat och skvaller? Tillika som jag hade svårt att besvara frågorna, visste jag att informanterna kommer att ge mig en bredare förståelse, det gjorde de. Utöver att studien besvarar forskningsfrågorna, så tangeras de justställda frågorna. Studien presenterar olika perspektiv, syner och förståelser kring frågorna. Själva studien bidrar till ett relativt nytt forskningsområde inom organisationsforskning, samtidigt som studien synliggör skvaller och skvallrets uttrycksformer inom olika apotek. Studien ger skvallret, som en kommunikationsform, en stor vikt.

### **1.2 Avhandlingens syfte**

I min studie fokuserar jag på den kvinnodominerande apoteksbranschen som forskningsområde. Fokuset ligger på hur de anställda inom apotek förstår skvaller, vad de skvallrar om, var de skvallrar och på hur de skvallrar sinsemellan. Forskningsgruppen består av både farmaceuter och läkemedelstekniker inom apotek, studien tar inte ställning till andra representerade yrkesgrupper inom apoteket. På så sätt tar forskningen ett kommunikationsperspektiv och inte ett beteendeperspektiv. Studiens syfte är att från ett organisatoriskt perspektiv studera hur skvaller tar sig uttryck i apotek och vilka betydelser de anställda tillskriver skvaller. Därmed ställer jag följande forskningsfrågor:

- Vad är skvaller och vad skvallras det om?
- Vem är det som skvallrar?
- Varför skvallrar de anställda?
- Var i organisationen förekommer skvaller?
- Hur påverkas arbetsdynamiken av skvaller?

### 1.3 Begreppen skvaller och småprat

Begreppet skvaller är tolkningsbart, så som även begreppet småprat. Här vill jag klargöra hur jag förstår begreppen, vilka skillnader jag ser mellan dem och hur jag tolkar dem. Begreppen överlappar delvis varandra, och därmed anser jag att studien i vissa fall inbegriper termen småprat i skvallerdiskussioner. Andra begrepp som kan kopplas till skvaller är: rykten, struntprat och skitsnack. Studien lägger inte desto större tyngd på begreppen rykten, struntprat och skitsnack. Studien tar inte heller ställning till begreppen mobbning och kränkningar. I vissa exempel nämner informanterna något av de senast nämnda begreppen, då har jag valt att tydliggöra det i analysdelen för att inte skapa missförstånd.

#### Skvaller

I min studie förstår jag ordet skvaller så som det engelska ordet "gossip". Begreppet kan definieras enligt Svenska Akademiens Ordböcker (2021) som löst prat, som sprids från person till person. Jag ser skvaller som en kommunikationsform där personer talar om en person som inte är på plats och om ämnen som inte alltid är de positivaste. Det kan handla om den frånvarande personens prestationer och rykten om hen. Synonymer till begreppet skvaller är exempelvis struntprat, rykte och förtal. (Synonymer.se, 2022). I studien kommer inte rykten och skitsnack att diskuteras separat utan de antas medräknas i begreppet skvaller.

#### Småprat

Jag ser småprat som ett mer ytligare sätt att kommunicera i jämförelse med skvaller. Begreppet kan jämföras med engelskans "small talk". Även synonymymer.se (2022) anser att en synonym för småprat är ytlig kommunikation. Till småprat kategoriserar jag främst korta, positiva samtalsämnen såsom "Hur gick semestern?" och "Ska du delta på skolningen imorgon?", med andra ord, samtalsämnen som enbart berör de inblandade personerna. Konversationer i form av småprat kan enligt mig hållas var som helst i organisationen utan att man behöver tänka på vem som hör de delaktiga. Innehållet är ofta oväsentligt och saknar substans. I organisationslivet förekommer småprat dagligen och det fungerar som ett verktyg att bygga upp relationer och skapa känslan av anknytning. I korta hälsningsdiskussioner, mellan möten och vid kopieringsmaskinen är småprat vanligt, det hör liksom till att säga något medan man

väntar. (Methot, Rosado-Salomon, Downes & Gabriel, 2021). Jag känner igen Methot m.fl. (2021) tankesätt; under ett arbetsskift är det rätt så vanligt att jag mellan kunderna småpratar med min kollega, oftast är innehållet väldigt ytligt och i stil med ”Var middagen lyckad?” och ”Grillade du igår?”. Molinsky (2013) definierar småprat som en möjlighet att bredda sitt nätverk. Enligt forskarna är det ett viktigt och snabbt sätt att knyta an till nya kollegor, speciellt om man är nyanställd. Småprat vinner förtroende, skapar en positiv relation och genom att lyssna på den andras småprat skapas respekt för den andra. En annan intressant syn som Molinsky (2013) lyfter fram är att småprat kan ha olika roller och betydelse i olika kulturer. Om det handlar om en kultur med formella regler och stark betoning på hierarki kan det vara socialt opassande med småprat; det kan ses som oartigt.

I min studie ser jag småprat som betydligt mer ytligt än skvaller. Trots att båda kommunikationsformerna kan anses vara vardagliga inom apoteksbranschen så fokuserar studien på skvaller som ett sätt att kommunicera.

### **1.4 Avhandlingens disposition**

Avhandlingen är indelad i fem delar. Den första delen, inledningen har som uppgift att introducera läsaren till studiens tema, här presenterar jag en kort bakgrund till temat och att visar varför jag valt skvaller som mitt forskningsämne. Studiens syfte och fem forskningsfrågor presenteras.

Efter inledningen presenterar jag min teoretiska referensram; tidigare forskning kring ämnet, skvaller som forskningsobjekt, negativt och positivt skvaller och skvaller i organisationen. Forskningarna lyfter fram olika perspektiv och sammanhang av begreppet skvaller, strävar efter att visa olika nyanser över själva begreppet och att presentera hur skvaller tar olika uttryck. Både negativt och positivt skvaller kartläggs.

Den tredje delen av avhandlingen presenterar hur jag studerat skvaller, vilken forskningsmetod jag valt och hur det insamlade materialet samlats och bearbetas. Jag presenterar urvalet, val av informanterna och intervjuernas uppbyggnad. Här diskuterar jag även tillgängligheten och trovärdigheten av studien och de etiska

aspekterna. För att ge läsaren en bredare förståelse för ämnet beskriver jag apoteket som en arbetsplats och en del av de olika yrkesgrupperna som är representerade.

Den fjärde delen presenterar det empiriska materialet under fem rubriker, som jag valde genom att göra en tematisk analys. Materialet presenterar och diskuteras med hjälp av informanternas citat.

I avhandlingens sista del speglas empirin med teorin för att skapa djuphet, transparens och kontrast till studien. Kopplingen till teorin görs i samband med att sammanfatta analysen under sina fem teman. Materialet återkopplas till forskningens syfte och forskningsfrågorna. Efter det lyfter jag fram studiens viktigaste bidrag och ger förslag på framtida forskning.

## **2 MIN TEORETISKA REFERENS RAM**

Den teoretiska referensramen har som uppgift att presentera: tidigare forskning, skvaller som forskningsobjekt och skvaller inom organisationen. Den tidigare forskningen, lyfter fram olika sammanhang skvaller forskats i. Teorin tangeras flera fenomen relaterade till skvaller: kommunikation, beteende, makt och motstånd. Själva studien baserar sig inte på någon specifik teori, utan teorin används för att analysera det empiriska materialet. Därmed kommer slutdiskussionen att diskutera empirin med existerande teori för att presentera studiens resultat.

### **2.1 Tidigare forskning**

Forskning kring skvaller inom organisation och ledarskap påbörjades redan på 1990-talet och har ökat under det senaste årtiondet. Forskarna definierar skvaller som ett begrepp och diskuterar skvallrets nyanser: både negativa och positiva.

Det existerar en hel del forskning kring skvaller inom den psykologiska forskningsvärlden och rättare sagt med fokus på människans beteende. Enligt Brady, Brown och Liang (2017) är arbetsplatskvaller ett relativt nytt och aktuellt undersökningsområde inom organisatoriskt beteende men att intresset för ämnet inom forskningen har ökat. Inom den psykologiska forskningen har skvaller studerats med bland annat följande organisatoriska variabler: normupprätthållande, prestation, självkänsla, emotionell validering och osäkerhet, Brady m.fl. (2017). Forskarna Kuo, Wu och Lin (2018) anser att ledar-medarbetareutbytet kan påverkas av ledarskvaller, speciellt då ledarna skvallrar sinsemellan och det sedan påverkar de anställda, därmed anser forskarna att ledarna borde vara mer medvetna om eventuella konsekvenser av både negativt och positivt skvaller.

Det finns många olika försök till att definiera vad kommunikation innebär. Forskaren Losee (1999) menar att kommunikationens definition och betydelse i olika organisationer, definieras och beskrivs på olika sätt, eftersom bland annat kultur och språket har en inverkan. Losee (1999) anser därför att det är bättre att lyfta fram olika karaktärer som beskriver kommunikation och som följande kännetecken lyfts fram: en kommunikation består av informationsöverföring, processen består av både en aktiv

mottagare och en aktiv sändare, kommunikationens kvalitet varierar och att bearbetningen av kommunikation händer i olika system. Enligt Mills (2010) anses skvaller vara en informell kommunikationsform, som uppstår på stunderna då formell kommunikation inte förekommer.

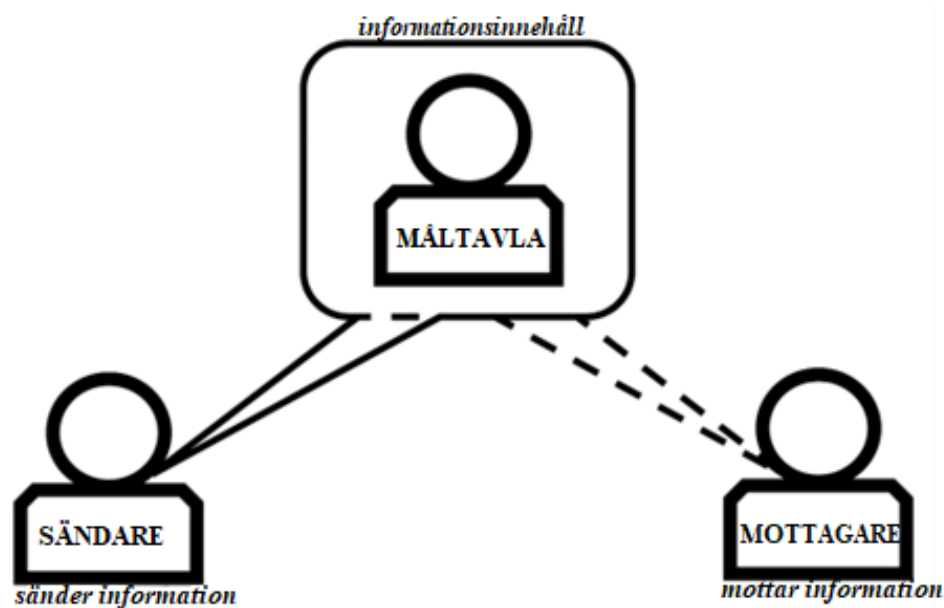
Skvaller har även forskats med koppling till motstånd och makt. I en intressant studie anser forskaren Hafen (2004) att skvaller har en koppling med humor, på så sätt att då det berättas berättelser om händelser som får de andra att skratta så minskas motstånd. Hafen menar att det händer eftersom människor inte blir upprörda då de skrattar och att upprördhet skapar motstånd. Forskaren lyfter fram att det gemensamma för humor och skvaller är: självreflektion, lekfullhet och hänvisning till tabubelagda ämnen. Clegg och Van Iterson (2009) anser att skvaller kan kopplas ihop med makt och att det kan handla om skvaller i organisationer skapar och förstärker hierarkier, och därmed förstärker statusillskrivning. Forskarna lyfter fram att skvaller kan bidra på tre sätt: skapa gruppmoral och upprätthålla värderingar och gruppnormer, utöva social kontroll och att reglera konflikter med andra grupper.

## **2.2 Skvaller som forskningsobjekt**

Forskarna Dores Cruz, Nieper, Testori, Martinescu, och Beersma (2021) konstaterar att skvaller utgör en stor del av människornas konversationer och samtalstid. Redan 1997 ansåg Dunbar, Duncan och Marriott att skvaller beräknas stå för två tredjedelar av all samtalstid och att skvaller därmed är en förekommande och vanlig form av aktivitet. Grosser, Lopez-Kidwell och Labiancas (2012) studie visade att över 90 % av de anställda i en organisation deltar på ett eller ett annat sätt i skvalleraktiviteter, forskarna anser att det är ingen genusfråga, utan att både män och kvinnor deltar lika aktivt, men att skvallerämnen varierar.

Enligt Grosser m.fl. (2012) finns ingen tydlig definition av begreppet skvaller. Dunbar m.fl. (1997) påstår att de flesta av skvallerkonversationerna handlar om en tredje person, på så sätt att person A och person B pratade om person C, då person C inte är på plats. Fan, Grey och Kärreman (2021) tänker i liknande banor, forskarna anser att eftersom skvaller är en social process, förekommer det mellan minst två personer och ofta skvallrar de om en person som inte är närvarande. Zhou m.fl. (2021) skriver att

en skvaller situation omfattar tre parter: den som skvallrar, den som mottar skvallret och den som det skvallras om. Grosser m.fl. (2012) anser att samtalsämnet ska innehålla bedömningar om en frånvarande, tredje part för att den sociala kommunikationen ska kunna klassificeras som skvaller. Dores Cruz m.fl. (2021) tydliggör skvallrets uttryck i figur 1. Forskarna poängterar att varje aktör (sändare, mottagare och måltavla) kan bestå av flera personer. Forskarna lyfter fram att skvaller målet inte är medveten om den kommunikation som pågår mellan den som sänder information och den som mottar informationen.



**Figur 1.** Från *Gossip Triad*, av Dores Cruz m.fl. (2021). (Egen översättning)

Forskarna Michelson och Mouly (2000) anser att informationsinnehållet i skvaller saknar bevis över sanning och bevis, därmed är skvaller hypoteser. Hypoteserna är obekräftade påståenden och mottagaren av informationen kan ha svårt att tro på innehållet. Enligt Fan m.fl. (2021) är skvaller baserat på prat, rykten och muntliga berättelser och därmed är skvaller en kommunikationsform. Clegg och Van Iterson (2009) menar att skvaller kan skapas via ett kreativt fantasiarbete, där uppfattningar över att något är fel baserats på ett faktum, som sedan omformats av skvallraren och själva skvallerämnet. Michelson och Mouly (2000) tillägger att skvaller kan betraktas som tomt och vardagligt prat, tillika som de anser att skvallrets viktigaste uppgift är själva informationsflödet. Forskarna Fan m.fl. (2021) menar att då skvaller är pålitligt



kan det vara mäktigt, eftersom skvallret kan ha berättats med tillit. Då kan skvallret bli hemligt och det kan betyda att mottagaren är en insider, dvs att hen hör till gänget som får veta. Hemligt skvaller och skvaller skiljs åt med olika regler, exempelvis vem som får höra skvallret och vem får skvallret berättas till.

Skvaller har olika egenskaper, av vilka skvallrets innehåll utgör en stor del, på så sätt att är skvaller utvärderande, positivt eller negativt, (Dores Cruz, m.fl., 2021). Andra egenskaper som forskarna lyfter fram är att om skvallrets definition är implicit eller explicit och om personen som det skvallras om är fysiskt närvarande under konversationen. Michelson m.fl. (2010) konstaterar att skvaller är ett sätt att prata, som möjliggör kommunikation med bland annat känslor, åsikter och attityder om olika upplevelser inom organisationslivet. Genom att säga, ett sätt att prata anser forskarna både pratande och skrivna texter. Då skvaller delas från mun till mun anses det vara en informell kommunikationsform men om det delas via ett e-postsystem kan skvallret få en helt annan karaktär, och till och med bryta mot organisationens regler (Costas & Grey, 2009). Forskarna Costas och Grey (2009) anser att ibland delas inte all informell information inom organisationen, eftersom de kan exempelvis vara hemligt. Under exempelvis ett projekt, kan det vara lönsammare att hålla sig hemlighetsfull med projektets resultat tills det är officiellt. Beteendet kan av andra anställda tolkas som skvaller, då projektteamet viskar sinsemellan, men det är inte frågan om skvaller.

### **2.3 Negativt och positivt skvaller**

Grosser, Lopez-Kidwell och Labianca (2010) anser att skvaller kan ha både ett positivt och ett negativt värde på arbetsplatsen. Forskarna konstaterar senare att skvaller kan vara både positivt och negativt på samma gång, beroende av från vilket perspektiv man ser på skvaller: från ett organisatoriskt eller en anställds. Även den anställda kan se samma skvaller situation som både positivt och negativt, det beror på perspektivet. Därmed anses skvaller vara ett knepigt fenomen, (Grosser m.fl., 2012). Michelson m.fl. (2010) konstaterar att skvaller kan förbättra kommunikationen mellan de anställda, speciellt då de inblandade får möjligheten att uttrycka sig själv och lyfta fram sina åsikter. Då kan skvaller, genom att skapa sociala bindningar, bidra till att förbättra otydliga händelser inom organisationen.

Noon och Delbridge (1993) anser att skvaller typiskt sett är laddat med ett negativt värde. Zhou m.fl. (2021) skriver att negativt skvaller uppstår då skvallraren distribuerar negativt utvärderande information till en annan medlem i organisationen, om en tredje part. Negativa händelser har ett större inflytande på individer än vad positiva av samma typ har. Enligt Grosser m.fl. (2010) kan negativt skvaller komma ihåg bättre, än positivt, och därmed uttrycker det negativa skvallret en dominans jämfört med det positiva skvallret. Det intressanta som forskarna lyfter fram är att arbetsplatskvaller inte enbart har en inverkan på offret, utan även eventuella möjliga tredje parts observatörer. En anställd som inte är med i själva skvallersituationen kan höra skvallret och då skapar hen en egen uppfattning av skvallret och om hen sedan sprider skvallret kan följden vara att skvallret skapar en djupare påtvingad effekt på offret. Den anställda som inte är med i skvallersituationen kan även bli påverkad av skvallret på så sätt, att det påverkar utförandet av arbetsuppgifterna, speciellt om skvallret är negativt och elakt.

Martinescu, Jansen och Beersma (2021) studerar det negativa skvallrets effekt och påverkan på medarbetarna då cheferna skvallrar sinsemellan. Enligt forskarna är konsekvenserna inte alltid negativa, men de kan leda till att medarbetaren inte känner social tillhörighet. Brist på social tillhörighet kan leda till dålig arbetshälsa samt dåligt välmående. Skvaller kan vara skadligt, genom att exempelvis minska produktiviteten och minska moraliskt beteende, tillika kan skvaller vara fördelaktigt då det kan främja samarbete. (Zhou m.fl., 2021). Forskarna Clegg och Van Iterson (2009) anser därför att skvaller bidrar med positivitet genom att förstärka gruppbildning och förbättra solidaritet. Enligt Van Iterson m.fl. (2011) kan konsekvenserna av skvaller i värsta fall förekomma i form av mobbning och kränkningar. Då skvallret sprids upprepade gånger har det som tendens att bli mera extremt än vad den som påbörjade skvallret tänkte (Van Iterson m.fl., 2011). Enligt Wu, Birtch, Chiang och Zhang (2018) påverkas medarbetarnas beteende av negativt skvaller och i värsta fall är det anledningen till att de säger upp sig.

Eftersom skvaller ofta antas vara negativt anser Baker och Jones (1996) att skvaller kan vara giftigt. Forskarna skrev om hur chefer kan skvallra sinsemellan om sina anställda och till och med sina anställda om en annan anställd. Skvallrandet kan leda till att en anställd spelas emot en annan anställd, pga. chefens önskan. Skvaller kan

påverka en individs rykte, och kan därmed verka positivt eller negativt (Giardini, Wittek, 2019a).

## 2.4 Skvaller i organisationen

Enligt Kniff och Sloan Wilson (2010) kan individen skvallra för hens eget intresse och fördel, exempelvis genom att sprida information från hens egen synvinkel. Hafén (2004) konstaterade att "Skvaller tillåter röster, från olika synvinklar" (Hafén (200), s. 237) och på så sätt kan skvallrets innehåll omformuleras av individens egna värderingar och intresse. Individen kan även skvallra till organisationens fördel, exempelvis genom att sprida rykten som kan ha en positiv eller negativ effekt på själva organisationen och på så sätt att individen som skvallrar inte får något ut av att skvallra. Skvaller kan ses som ett omoraliskt beteende, där skillnaden mellan utövandet av skvaller på privat plan och på det allmänna kollektiva planet diskuterats (Michelson & Mouly, 2000). Forskarna Dores Cruz m.fl. (2021) anser att skvaller är en närvarande egenskap i individens liv. De anser även att för att kunna förstå det sociala livet i en organisation måste arbetsplatskvaller förstås. Michaelsson och Mouly (2000) menar att skvaller är ett viktigt verktyg för en individs självvärdering, eftersom skvaller kan bidra till att individerna jämför sig med varandra och sedan konstaterar vilken hens egen position är, i jämförelse med den andra. På så sätt anses skvaller vara en relativ ofarlig metod. Skvallret kan ha andra uppgifter än att sprida information, utöver att stöda självbilden kan det ha som uppgift att underhålla och att skapa inflytande. (Michaelsson & Mouly, 2000). Från en chefs perspektiv kan skvaller innehålla så pass viktig information att chefer grundar nätverk där personer rapporterar rakt till chefen vad de hört. I forskarnas studie konstateras att chefer underhåller större skvallernätverk än vad de anställda upprätthåller. (Grosser m.fl., 2012).

Kniffin och Sloan Wilson (2010) skriver att skvallret som en informell kommunikationsmetod haft delvis motsägelsefulla definitioner, varpå skvallret anses ha olika uppgifter beroende på individens perspektiv. Grosser m.fl. (2012) anser att skvaller sprids inom organisationen via informella kommunikationskanaler, och därmed kan skvallret nå flera personer snabbare och i rätt tid. Med informella kommunikationskanaler anser jag exempelvis informella möten eller meddelanden via post it lappar. Costas och Grey (2014) anser att inom organisationslivet förekommer

informella rutinmässiga möten, exempelvis konfidentiell skvallerdelning. Med informella rutinmässiga möten anser ja exempelvis pratstunder vid kaffepausen och stunden i omklädningsrummet innan arbetet börjar. Kopplingen mellan informell sekretess och skvaller är inte så tydlig. Individer som skvallrar kan själv välja att behålla hemlighetsfullheten eller att sprida den hörda informationen vidare. Skvaller skiljer sig från sekretess på så sätt att sekretess ofta handlar om att dölja information medan skvaller är ett sätt att kommunicera på. Samtidigt är det viktigt att komma ihåg att skvaller inte behöver innebära sekretess. Intressant är att skvaller kan anses vara en form av informell sekretess och om hemligt skvaller som sprids kan det anses vara ett brott mot sekretessen.

Skvallerdelning har en betydelsefull roll då det inom organisationer skapas grupper, eftersom skvallerdelning kan bidra till att dra gränser mellan olika individgrupper på så sätt att en del individer är ”i” gruppen och andra utelämnas. (Costas & Grey, 2014). När skvallerämnet är om organisationens vardag och upplevelser av arbetsuppgifter förekommer det ofta i små grupper, i grupper av individer där det finns tillit och då kan skvallret förstärka gruppdynamikerna och skapa känslan av att vara antingen en insider eller outsider. (Michelson m.fl., 2010). Zhou m.fl. (2021) anser att skvaller bör betraktas som enkelriktad kommunikation. Om den person som mottagit skvallret väljer att skvallra vidare och då uppstår ett nytt skvalleravsnitt och där personen inte längre är den som mottagit skvallret utan den som skvallrar.

Hallett, Harger och Eder (2009) utförde en studie där skvaller analyserades i arbetssammanhang under formella möten, där det inte förväntas förekomma skvaller. Forskarna presenterade att skvaller kan tänkas som en ”tredelad tunga”: personen som säger skvallret, personen som lyssnar på skvallret och personen som skvallret handlar om. Forskarna anser att de alla tre inblandade parterna är delaktiga och sårbara. Forskarna Hallett m.fl. (2009) menar även att oberoende var skvaller uttrycks kan dess rykte hylla eller stigmatisera människor. Fan m.fl. (2021) berättar att skvaller inom organisationer kan bidra med nöje och underhållning, därmed kan skvaller generera spänning, njutning eller avslappning. Men skvaller kan också skapa missnöje, ilska eller en känsla av utanförskap, speciellt för dem som är måltavlan för eller del i skvallret. Därmed kan skvallret ha både en negativ och en positiv betydelse och konsekvens.

Då en organisation genomgår förändringar är skvaller förekommande, speciellt kring möjliga ändringar i personalen och ekonomiska ämnen (Bordia, Jones, Gallois, Callan och DiFonzo, 2006). Skvaller kan även skapa motstånd mot förändringar och projekt i en organisation (Clegg & Van Iterson, 2009).

## **2.5 Sammanfattning av teorikapitlet**

Trots att skvaller forskats inom olika delområden har jag medvetet valt att i min studie fokusera på kommunikationsperspektivet och på den teori som presenterades efter stycket, tidigare forskning. Med andra ord, har jag valt att inte lägga tyngd på det psykologiska perspektivet, motstånd eller makt.

I min studie förstår jag skvallerdefinitionen enligt Dunbar, Duncan och Marriott (1997) och Dores Cruz m.fl. (2021), så att person A (sändare) och B (mottagare) skvallrar sinsemellan om person C (måltavla) som inte är på plats. Studien fokuserar på att lyfta fram de anställda farmaceuternas och den läkemedelstekniska personalens syn på skvaller: hur de anställda utövar skvaller, var de skvallrar och hur de skvallrar på arbetsplatsen.

Med min studie strävar jag inte till att utveckla en ny teori eller att testa någon existerande teori. Studien bidrar med att öka vår förståelse kring skvaller som en kommunikationsform, och därför är fokuset inte heller på någon specifik teori.

### **3 HUR JAG STUDERAR SKVALLER**

I kapitlet presenteras studiens forskningsmetoder. Studien baserar sig på åtta semistrukturerade öppna intervjuer med personer från olika apotek inom yrkesgrupperna farmaceuter och läkemedelstekniker, fyra informanter från bägge yrken. Kapitlet inleds med en presentation av organisationen som studeras, varpå olika representerade yrken inom apotek presenteras kort. Tillträde, etiska aspekten och trovärdighet presenteras innan själva metodvalet, semistrukturerade intervjuer. Till sist redovisas hur analysmetoden valts och hur materialet hanteras.

#### **3.1 Apoteket som forskningsorganisation**

Eftersom studien är fokuserad på en specifik bransch har jag valt att presentera forskningsomgivningen med ett eget kapitel. Kapitlet innehåller basinformation om apotek och dess struktur. För att ge läsaren en bättre förståelse över studiens resultat bör läsaren förstå de olika yrken som är representerade i apoteket. Följande yrken presenteras: provisor, farmaceut och läkemedelstekniker.

##### **3.1.1 Apotek**

I Finland finns totalt 827 apotek, medräknat både privatägda huvud- och filialapotek och universitetsapoteken. Finlands apoteknätverk är tätt, det beräknas finnas ett apotek per 6800 invånare. (Apteekkariliitto, u.å.). Vem som helst kan inte grunda ett apotek, utan det är enbart utbildade provisorer som kan ansöka om ett apotek och därmed bli en apotekare. Att äga apotek är inget som ärvs i släkten. Ansökan om ett apotek är en lång process som Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet, Fimea upprätthåller. Processen i korthet: ett apotek är ansökbart, provisorn utför en elektronisk ansökan, namnen på dem som ansökt publiceras, Fimea publicerar ett beslut, beslutet kan överklagas av andra som ansökt och sedan fattas det slutliga beslutet om vem av ansökandena som får apoteket (u.å.). Fimeas huvudsakliga uppgift är att genom utveckling och övervakning av läkemedelsområdet upprätthålla samt förbättra befolkningens hälsa. I praktiken innebär det att Fimea övervakar läkemedlens kvalitet, säkerhet och effekten av de preparat som används och säljs i Finland. Preparaten ska uppfylla vissa krav. (Fimea, u.å.).

Eftersom apotekaren äger apoteket är hen även chef för personalen som består av olika yrkesgrupper. Personalen är utbildad och olika utbildningar berättigar varje anställd till vissa arbetsuppgifter och skyldigheter. Största delen av apotekspersonalen är utbildade farmaceuter och näst största andelen är läkemedelstekniker. I ett apotek finns oftast en provisor, i större apotek kan det finnas två eller flera. Provisorernas mängd varierar enligt apotekets storlek. Andra representerade yrken i apoteket kan vara kosmetolog, farmanom och sjukskötare.

Apotekets verksamhet är strikt reglerad enligt olika myndigheters anvisningar och lagen. Fimea har gett en order, anvisningar som innehåller information kring expediering av läkemedel. Anvisningarna refererar till läkemedelslagen och den innehåller bland annat följande viktiga kapitel: vem som yrkesmässigt har rättigheter att ge läkemedelsinformation, apotekets skyldigheter till bokföring av alkoholpreparat, droger och HCI-läkemedel (läkemedel som främst påverkar det centrala nervsystemet), apotekets skyldighet till att ge kunderna information kring generiska preparats prisskillnader samt skyldigheten att berätta för kunden om eventuella läkemedelsbyten, hantering av läkemedelsavfall och information om specialtillståndspreparat. Anvisningarna trädde i kraft 1.1.2017 och är fortfarande giltig. (Fimea, 2016).

Läkemedelslagen är bred och ska tillämpas av läkemedelsfabriker, läkemedelspartiaffärer, sjukhus, hälsovårdscentraler och alla som tillverkar, importerar, säljer, distribuerar samt överlåter läkemedel. Läkemedelslagen börjar med att definiera ordet läkemedel och lagen är indelad i olika sektioner för olika ändamål (exempelvis tillverkning-, försäljning- och användning av läkemedel). Apotekets verksamhet ska även följa anvisningar, som Folkpensionsanstalten, Fpa gett för apotek. Anvisningarna innehåller mycket information om läkemedelsersättningar, uppgifterna kring recept och kraven som måste uppfyllas för att få läkemedelsersättning. Till kraven hör bland annat kontroll av rätt dos, rätt läkemedelsmängd då Fpa ersätter max tre månaders läkemedelsmängd på en gång och rätt expeditoinsintervall. (Fpa, 2022).

Strukturmässigt är apoteken ganska lika uppbyggda. Det finns ett kundutrymme med läkemedel samt produkter som inte är receptbelagda, och oftast flera receptdiskar för

expediering av receptbelagda läkemedel. I kundutrymmet finns minst en kassa och ofta även ett område med stolar eller bänkar där kunderna kan vänta på sin tur till receptdisken. I en del apotek finns även en lekplats för barn och en vattenautomat för kunderna. Beroende på apotekets fysiska storlek är hyllorna placerade så att mer personliga ämnen kan diskuteras i fred, exempelvis är intim hyllan ofta placerad på sidan eller längre in i affärsutrymmen medan produkter såsom värkmediciner ofta är snabbt tillgängliga vid kassan. Bakom receptdiskarna finns personalens utrymmen, med flera förråd och ofta även en robot som hämtar receptbelagda läkemedel till farmaceuterna. Förrådets antal kan variera från ett fåtal till tiotals, beroende på apotekets uppbyggnad och storlek. Förråden är ofta uppdelade så att receptbelagda preparat finns på ett ställe medan icke-recept belagda produkter är på ett annat ställe. För att trygga läkemedelssäkerheten placeras de på olika ställen, eftersom en del läkemedel säljs både med och utan recept. Det kan handla om att exakt samma produkt och förpackningsstorlek har försäljningstillstånd både med och utan recept. I många fall är själva förpackningarna lite annorlunda och så har de olika produktnummer. En del förråd är låsta, exempelvis är drogpreparat alltid inlåsta så som även höghaltiga alkohollösningar. Apoteken är enligt lagen skyldig att bokföra försäljningen av preparaten och därmed är det enbart farmaceuterna och provisorerna som hanterar produkterna. Ett laborierutrymme finns i alla apotek, oftast i bakutrymmet. Laborierutrymmet är ofta litet, med en våg och en fläkt, för tillredning av antibiotikamixturer. Desto mer läkemedelsframställning finns inte i apoteken nuförtiden. I personalens utrymmen finns även omklädnings- samt pausutrymmen. Apotekaren och provisorn sitter ofta i bakutrymmen om de inte har egna kontorsrum. I många apotek är kundutrymmet litet och begränsat, ändå är oftast bakutrymmet minst lika stort som kundutrymmet, annars finns det inte tillräckligt med utrymme för förvaring av läkemedlen.

I många apotek används ett dagsschema på vilket det i förväg märkts ut att vem av den läkemedelstekniska personalen och farmaceuterna som ska vara vid kassan vid ett visst klockslag. Arbetsättet används för att försäkra sig att kunderna får den betjäning de behöver. Med andra ord så bemöts kunden inte alltid enbart av en läkemedelstekniker utan det kan vara en farmaceut redan från början. Speciellt i mindre apotek är det oftast flera farmaceuter anställda i jämförelse med den läkemedelstekniska personalen, och därmed betjänar farmaceuterna kunden ”från



början till slut”. I apotek med begränsade uppehållstider och en mindre personal är det vanligt förekommande.

För tillfället är det brist på farmaceuter inom branschen. En räddning är att det finns olika företag som hyr ut farmaceuter till apoteken. Företagen har hjälpt många apotek att klara sig exempelvis under semestersäsongen. Hyresfarmaceuterna får en bred utbildning för att lättare kunna anpassa sig till alla apotek. Trots att verksamheten är den samma så kan sättet att utföra uppgifterna variera. Jag har själv arbetat som hyresfarmaceut och av egen erfarenhet kan jag konstatera att det är energikrävande att varje gång lära sig var vilken produkt finns och att sedan komma in i en ny organisation.

För att apoteksverksamheten ska uppfylla alla krav som ställs på apoteket av de olika myndigheterna, krävs medarbetare från olika yrkesgrupper: de vanligaste yrkesgrupperna presenterar jag till näst.

### **3.1.2 Apotekare**

Att vara apotekare kräver provisorutbildning. Apotekaren, ägaren bär ansvaret för verksamheten inom apoteket. Ett apotekstillstånd är personligt och enligt Läkemedelslagen (SFS 10.4. 1987/395) 6 kap. 44 § ska apotekaren själv sköta apoteket. Läkemedelslagen är fylld med direktiv och stadganden som apotekaren är skyldig att följa, exempelvis innehåller Läkemedelslagen (SFS 10.4. 1987/395) 6 kap. 55 § följande stadganden: ”för att trygga tillgången till läkemedel ska apotekaren för apotek och filialapotek meddela apotekets öppettider till kommunen som apoteket är i och att apotekaren ska se till att läkemedel som expedierats är felfria”. I många apotek är apotekaren sällan på plats och då är det oftast den på förhand bestämda provisorn som fungerar som ansvarsperson. Apotekets hela verksamhet ligger alltid på apotekarens ansvar, med andra ord är det apotekarens skyldighet att se till att verksamheten är laglig och följer de olika myndigheternas riktlinjer och krav.

### 3.1.3 Provisor

Magisterprogrammet i farmaci är två år långt och efter den avlagda magisterexamen tituleras hen provisor (M.Sc.Pharm.). Det är provisorer som kan ansöka om apotek och därmed bli apotekare. Provisorn har ofta rollen som närmaste chef i apoteket, speciellt då apotekaren inte är på plats. Provisorn har som uppgift att se till att verksamheten fungerar, ge instruktioner för utförandet av verksamheten och bland annat analysera en del läkemedel. I många apotek syns provisorn rätt sällan vid receptexpedieringsdisken eftersom provisorn har en hel del pappersarbete, att sköta. Till skillnad från farmaceuten har provisorn en djupare utbildning kring läkemedelsutveckling samt rätt så ofta studier om ledning av en organisation. I många apotek är det även provisorn som sköter HR-uppgifter.

### 3.1.4 Farmaceut

Farmaciutbildningen (B. Pharm.) är en högskoleutbildning som omfattar tre år och innehåller en obligatorisk praktik, som avläggs på ett privat ägt apotek under en sexmånaders tid. Yrket kräver legitimation och vid slutrakan av studierna ansöker den studerande om rättigheter till yrket av Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovård, Valvira. (Valvira, 2022). I Finland kan man studera till farmaceut i Åbo vid Åbo Akademi, i Helsingfors vid Helsingfors universitet och i Kuopio vid Östra Finland universitet.

Farmaceutens huvudsakliga uppgift är att på ett tydligt språk berätta om en trygg läkemedelsanvändning, om läkemedel och dess förvaring, om läkemedelsverken, eventuella biverkningar samt interaktioner med andra läkemedel och icke-receptbelagda preparat. (Apteekkariliitto, 2018). Av egen erfarenhet vet jag att farmaceuten även har andra uppgifter; exempelvis kommer kunder till apoteket och frågar efter rådgivning för ett visst symptom eller en viss sjukdom, där lösningen oftast är att besöka läkare. Farmaceuter har som skyldighet att agera etiskt och moraliskt rätt, och rekommendera en trygg behandling eller rådgivning. Farmaceutens skyldighet är att på eget initiativ ständigt fortbilda sig och utbilda sig gällande nya rekommendationer, nya preparat och nytt material. En farmaceut utför sällan logistiska uppgifter, det är den läkemedelstekniska personalen som utför dem.

### 3.1.5 Läkemedelstekniker

Utbildningen till läkemedelstekniker tar ungefär två år och går att avläggas vid exempelvis Åbo yrkesinstitut. Läkemedelsteknikernas utbildning berättigar inte till rätten att ge läkemedelsinformation om preparat som klassificeras som läkemedel. Läkemedelstekniker kan hjälpa kunden att hitta rätt hylla och ber en farmaceut hjälpa kunden vid behov. En läkemedelstekniker är den som beställer varorna från partiaffärerna och den som tar emot varorna när de anländer till apoteket. Oftast ser arbetsdagarna ganska likadana ut, mottagandet av varor, sätta varorna på rätt ställe, sköta kassan, hantera räkningar och andra logistiska ärenden. Det är den läkemedelstekniska personalen som öppnar apoteket på morgonen, genom att bland annat räkna kassan, kolla temperaturerna i apoteket och bokföra dem, städa laboratoriebordet, fylla ställningarna med plastpåsar och tidningar till kunderna, starta datorerna och tända lamporna.

## 3.2 Tillträde och den etiska aspekten

Våren 2019 utexaminerades jag som farmaceut från Åbo Akademi. Sedan dess har jag arbetat på över tio apotek i Åbotrakten, därmed har jag skapat ett relativt brett kontaktnätverk inom branschen och kan påstå att jag känner minst en farmaceut från Åbos mest centrala apotek. För tillfället är jag anställd på två apotek och jag har valt att dem som jag intervjuar inte är mina nära kolleger. Till nära kolleger räknar jag personer som jag arbetat med under en längre tidsperiod. Jag ville undvika en obekväm stämning mellan nära kolleger och mig, så därför valde jag enbart några informanter från samma apotek där jag är anställd. De andra informanterna räknar jag som bekanta och de är anställda på andra apotek. Jag ville undvika att skapa ”ett stort nummer” av forskning i de apotek som informanterna representerar. Också annars är branschen sist och slutligen liten och jag ville utföra studien på så vis att informanterna inte kan kännas igen. Det var smärtfritt att få kontakt med informanterna, jag kontaktade dem per sms, varpå vi kom överens om ett intervjutillfälle.

Inom många forskningsområden har den etiska synvinkeln blivit alltmer aktuell. Det är meningen att forskaren ska kunna skydda de som ställer upp och deltar i forskningsprojektet och även estimerar eventuella konsekvenser för deltagaren, både

negativa och positiva. Det kan anses vara utmanande att se sammanhanget mellan hur de etiska koderna konkret syns inom forskningsområdet (Flick, 2018a). Flick (2018b) skriver att ämnen som kan vara etiskt sett känsliga, ska övervägas med deras relevans, dvs. finns det verkligen ett behov att gå in på ämnet. I min studie av ämnesområdet, torde forskningsämnet vara såpass ostuderat att relevansen är tydlig.

För att minimera risken att en informant ska bli igenkänd gjordes intervjuerna anonymt. Flick (2018b) poängterar att vid hantering av det insamlade materialet kan det vara svårt att hålla anonymiteten. Forskaren skriver att det är viktigt att utöver att anonymisera informanten bör även igenkännbara platser och nämnda personer skyddas. Enbart få personuppgifter registrerades: kön, yrke samt storleken på apoteket som informanten är anställd vid. Intervjuerna hölls enbart med kvinnliga farmaceuter och läkemedelstekniker, för att begränsa urvalet. Jag frågade om åldern i samband med intervjuens början, men åldern är inte relevant för studien. Jag frågade om yrket för att bekräfta att jag intervjuat fyra farmaceuter och fyra läkemedelstekniker. Oftast brukar apotekens storlek mätas i deras årliga receptur, det vill säga expedierade recept på årsnivå (Apteekkariliitto, 2022). I min studie klassificerar jag apotekens storlek utifrån antalet anställda, för att minska igenkännande av apoteket som den intervjuade är anställd vid. Jag mäter apotekens storlek på följande sätt:

- under 10 anställda är ett litet apotek,
- mellan 11 och 20 anställda är ett mellanstort apotek
- över 20 anställda är ett stort apotek

Den insamlade empirin kommer under inga omständigheter att publiceras som sådan, utan endast citat av informanterna presenteras i presentationen av studiens resultat. Dessutom kommer informanterna att presenteras med pseudonymer: för att trygga deras integritet och för att göra analysen, presentationen av resultaten och diskussionen mera läsvänliga.

Min profession som farmaceut ställer etiska krav på mitt arbetssätt och enligt Farmaciförbundet (Farmasialiitto, u.å.) hör det till att en farmaceut ska arbeta till förmån för individer och samhället. Farmaceuten ska använda sina kunskaper för att främja en trygg läkemedelsbehandling utan att glömma de drogfria alternativen. En

farmaceut ska verka pålitligt och respektera varje individ. Därmed föreställer jag mig att de som jag intervjuar kommer att ha en förståelse för hur jag pålitligt använder det insamlade materialet. Eftersom vår bransch kräver tystnadsplikt och hälften av informanterna har samma profession som jag, antar jag att det existerar en tillräcklig tillit. Det intressanta är att Finlands medborgare har under flera år ansett att apotekspersonalen hör till de mest pålitliga yrkesgrupperna. År 2020 listades apotekspersonalen som det näst mest pålitliga yrkena (Apteekkari, 2020).

### 3.3 Metodval

Jag har valt att utföra en kvalitativ studie. För att kunna utföra en kvalitativ forskning behövs en fråga som startpunkt. Forskningsfrågans uppgift är att artikulera vad forskaren vill få fram genom studien. Det finns en viss nödvändighet att förstå aktörernas synpunkter via frågan och på så sätt kunna förstå den sociala processen och förändringen som pågår. (Agee, 2009). Enligt Flick (2018a) fungerar forskningsfrågan som ett navigeringsverktyg som kan hjälpa forskaren att vägleda samt kartlägga själva forskningen. Tillika har forskningsfrågan uppgiften att visa målet och syftet med själva forskningen.

”Alla empiriska forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna bygger på ambitionen att få kunskap om samhället genom sinnesdata av något slag” (Svensson & Ahrne, 2016, s. 19). Begreppet kvalitativa metoder medräknar olika typer av metoder som bygger på observationer, intervjuer eller exempelvis analyser (Ahrne & Svensson, 2016). Olika metoder används vid olika slags forskning. Observationer passar då forskaren deltar i forskningen på så sätt att hen observerar hur individerna beter sig i en organisation, då deltar forskaren i individernas vardag och antecknar observationer från forskningssynvinkeln (Lalander, 2016). Ofta kräver observationer en längre tidsperiod i jämförelse med intervjuer.

Jag anser att observation skulle vara den mest passande metoden för min studie men på grund av tidsbrist, har jag inte möjlighet att välja observationer. Därför valde jag intervju som metod. Flick (2004) skriver att då man intervjuar individer från en organisation så har de skapat sina egna uppfattningar om hur saker utförs, och därmed tycker jag att metoden är lämplig för studien. Det finns olika slags intervjumetoder,

exempelvis fallstudie- och intervjustudie. Intervjuer är passande i många olika forskningssyften. Genom intervjuer samlas kunskap om de intervjuades egna åsikter samt om de sociala förhållanden som de intervjuade är delaktiga i. (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2016). Min studie är en intervjustudie.

### 3.4 Val av intervjumetod

Det finns olika slags intervjuer som kan användas vid kvalitativ forskning. Forskarna DiCicco-Bloom och Crabtree (2006) presenterar följande intervjuer: ostrukturerade-, semi-strukturerade- och individuella djupa intervjuer. Ostrukturerade intervjuer är aldrig helt och hållet ostrukturerade, utan någon planering finns. Intervjuns omformas enligt själva situationen och det används sällan på förhand planerade frågor. Forskarna kan via observationer under de ostrukturerade intervjuerna anteckna iakttagelser. Semi-strukturerade intervjuer är vanligtvis schemalagda i förväg med en intervjuguide och består av öppna frågor, där informanten inte enbart kan svara ja eller nej. Djupa individuella intervjuer, går så som namnet säger, mera djupt in på både personliga och sociala frågor. Eftersom semi-strukturerade intervjuer är det mest använda intervjuformatet vid kvalitativ forskning (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006) valde jag metoden för min studie. Intervjuerna innehåll främst öppna frågor.

Enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2016) räcker det knappast med att intervjua en eller några personer, utan sex till åtta personer kunde vara passande för att försäkra sig över att få ett tillräckligt material med relativt oberoende av enskilda personers upplevelser. Därmed kommer studien att bestå av åtta intervjuer, alla med kvinnliga farmaceuter eller läkemedelstekniker. Av de åtta intervjuerna är yrkesbegränsningen inom apoteket: farmaceuter och läkemedelstekniker. Begränsningen görs för att kunna forska om skvaller förekommer inom yrkesgrupperna, yrkesgrupperna sinsemellan eller om den andra yrkesgruppen. Den könliga, kvinnliga begränsningen görs för att inte göra forskningen för bred. Annars också är branschen kvinnodominerad, så om könen togs i beaktande blir det mer utmanande att hitta tillräckligt med deltagare. Jag vill poängtera att studien inte är en genusstudie. Forskarna Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2016) menar att då det görs jämförelser mellan olika grupper kan åtta personer vara ett för litet antal. I min studie består grupperna av fyra personer var. I stället borde det strävas efter en *mättnad* av representativitet som kanske nås vid tio intervjuer.

Forskarna poängterar att forskaren, i samband av analysering av intervjuerna kan känna igen en mättnad då de intervjuades svar återkommer under flera intervjuer och på så sätt har ett svarsmönster uppstått. Då existerar en bekräftelse över att mängden intervjuer är tillräcklig. Den stora fördelen som kvalitativa intervjuer har är att det på förhand inte behövs bestämmas hur många intervjuer som görs utan att genom ständig analysering av de utförda intervjuerna kan det väljas att göra flera eller inte. (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2016). Redan efter de fyra första intervjuerna kunde jag konstatera att en viss tematisk mättnad hade uppstått, därmed beslöt jag mig att hålla mig till min ursprungliga plan, åtta intervjuer.

### **3.5 Urvalsmetod**

Vid planeringen av vem som skulle intervjuas uppstod tanken kring pålitliga och tillräckliga svar. När jag funderade över val av informanter låg osäkerheten vid att välja mina nära kolleger eller välja personer som inte står mig så nära och därmed klassificeras som bekanta. Här tänkte jag att beroende av vem jag väljer så kan deras svar vara mindre eller mer detaljerade, på så sätt att en vän kanske berättar mera konkret än en mindre bekant person? Kan den existerande relationen ha en inverkan, som inte ger tillräckligt med information? Därför utförde jag några pilotintervjuer med personer från båda sidorna, en när kollega med yrket farmaceut och en bekant läkemedelstekniker. Intervjuerna gjordes i en mindre skala än de riktiga intervjuerna, på så sätt att enbart några frågor ställdes och själva intervjutillfället var inte officiellt utan mer som en frågestund, där jag gick rakt på ämnet utan att ens nämna min studie. Pilotintervjuerna resulterade med ärliga och utförliga svar, varpå informanterna i pilotintervjuerna valdes att senare intervjuas officiellt. Med andra ord, ansåg jag att det inte fanns en skillnad över vilket förhållande jag hade med informanten, det handlade om informantens pålitlighet och förtroende till mig. Eftersom förhållandet inte påverkade den insamlade empirin specificeras inte hur många nära och hur många bekanta som intervjuades. Största delen av informanterna valde jag själv, två informanter valdes med hjälp av snöbollseffekten. Enligt Merkens (2004) bidrar snöbollseffekten till att de individer som rekommenderas hör till den frågades bekantskapskrets. Så var det även här.

Alla intervjuer utfördes under lugna omständigheter, i ett café och en av intervjuerna hölls hemma hos informanten, av informantens önskan. Jag hade valt att på förväg reservera ett kabinett eller ett tystare hörn av caféet, eftersom jag ville vara säker över att omgivningen är lugn. Intervjuerna utfördes enskilt med alla informanter, främst för att ämnet är känsligt men även för att minska risken av att informantens egna uppfattningar skulle påverkas av andras. Intervjuerna hölls under tidsperioden november 2022 och januari 2023. Materialet samlades in genom inspelning samt transkribering via Teams. För säkerhets skull bandades intervjuerna även in via Teams. Utöver inspelningen gjorde jag anteckningar kring informantens kroppsspråk och sätt att uttrycka sig. Intervjuernas längd varierade allt mellan 46–71 minuter.

De flesta av informanterna har finska som modersmål, varpå intervjuspråket var främst finska, sju intervjuer hölls på finska och endast en intervju hölls på svenska. Några av de finskspråkiga informanterna menade att de kan nog hålla intervjun på svenska, men efter att diskuterat med dem kom vi fram till att de troligen har det bekvämare och enklare att uttrycka sig på sitt modersmål, varpå finska språket användes. Jag har själv märkt att kunderna i apotek uttrycker sitt ärende mer korrekt och förståbart på sitt modersmål. I tabell 1 presenteras informanterna med pseudonymer och med den ända väsentliga personuppgifter.

Tabell 1 Presentation av informanterna

<b>Farmaceuterna</b>		
Namn	Anställningstid	Apotekets storlek
Mia	5 månader	Mellanstort apotek
Maija	5 år	Stort apotek
Malin	Nästan ett år	Mellanstort apotek
Rosa	6 månader	Mellanstort apotek
<b>Läkemedelstekniker</b>		
Namn	Anställningstid	Apotekets storlek
Nella	9 månader	Mellanstort apotek
Henna	2 år	Litet apotek
Sara	1 år	Litet apotek
Anna	Nästan ett år	Mellanstort apotek



För att stöda intervjutillfällena och för att hålla dem något organiserade, använde jag mig av en intervjuguide som jag gjort. Intervjuguiden innehåller de frågor jag valt att ställa informanterna. Eftersom ämnet för intervjun kan vara känsligt valde jag att inleda varje intervju med ett kort intro om studien och sedan börja med några enkla frågor om informanterna. Därefter gick jag in på ämnet med följande underteman: skvaller inom apoteket, skvallrets olika uttrycksformer, personliga erfarenheter av skvaller, platser och rum för skvaller och skvallrets betydelse för arbetsmiljön. Efter att jag ställt frågorna kring de olika teman, ställde jag några avslutande frågor och här hade informanterna möjligheten att tillägga något, om de så önskade. Intervjuguiderna finns som bilagor. Den svenskspråkiga intervjuguiden hittas som bilaga 1 och den finskspråkiga som bilaga 2.

### **3.6 Analyismetod**

Braun och Clarke (2012) skriver att en tematisk analys är en flexibel analysmetod. Metoden ger forskaren flera möjligheter att kreativt analysera kvalitativa data. Tematisk analys ger forskaren även möjligheten att lyfta fram det som anses vara relevant och tillika medvetet välja bort material. Forskarna poängterar att metoder ger möjligheten att nå en bredare läsarkrets, eftersom forskaren har flera möjligheter, att välja över vad som anses viktigt för det valda fenomenet. Analysmetoden, tematisk analys passar bra till studier där forskaren vill systematiskt organisera olika slags mönster inom materialet. Fallgruppen med analysmetoden är att forskaren bör använda sig av teman som relaterar sig till själva studien, på så sätt att det finns en koppling. (Braun & Clarke, 2012). Rennstam och Wästerfors (2012) beskriver analysprocessen med tre arbetssteg. Först ska det insamlade materialet sorteras, sedan ska det reduceras och till sist argumenteras. Forskarna beskriver sorteringen av materialet som ett kaosproblem, eftersom materialet är i oordning och därmed oöverskådligt. Genom att reducera materialet väljer forskaren vad som anses vara relevant och genom att argumentera gör forskaren sig hörd både i forskar- och kunskapssamhället. Forskarna Bernard, Wutich och Ryan (2016) är inne på samma spår, de skriver att vid analysering av en text ska forskaren utföra följande uppgifter: upptäcka teman samt underteman som beskriver centrala delarna, bygga hierarkier av teman och koder, tillämpa teman genom att fästa dem till existerande text och koppla teman till teorier och teoretiska modeller. Enligt Rennstam och Wästerfors (2015) finns det inga enkla sätt att

analysera intervjuer men att om forskaren lyckas med de tre arbetsätten finns det bra förutsättningar för analysarbetet. Forskarna Bernard, Wutich och Ryan (2016) nämner att forskaren kan bland annat söka efter upprepningar, kategorier, metaforer, analogier, förekommande förändringar, likheter och olikheter för att hitta teman i materialet. Braun och Clarke (2012) skriver att en tematisk analys skapas genom följande sex steg: bekantande med det insamlade materialet, att generalisera nyckelord, att söka efter teman, att granska potentiella teman, att definiera och namnge teman och att skapa rapporten.

### **3.7 Trovärdighet**

Svensson och Ahrne (2016) skriver om trovärdighet och att all forskning i sista hand handlar om att läsaren ska tro på det hen läser. Det handlar inte om att veta att vad som är sant och falskt utan att läsaren ska lita på själva forskningen och därmed att forskningen utförts på det sätt som det beskrivs i materialet. Forskarna lyfter fram tre viktiga begrepp för att skapa trovärdighet: transparens, triangulering och återkoppling till fältet. I min studie fokuserar jag på transparens och återkoppling till fältet, men inte på triangulering eftersom forskningen baserar sig enbart på en metod, intervjuer. För att skapa transparens, genomsynlighet bör det tydligt redogöras för hur forskningsprocessen gått till (Svensson & Ahrne, 2016) och därmed presenteras intervjustrukturen och planeringen av intervjufrågorna på ett tydligt sätt. Återkopplingen till fältet anknyts via analysering av informanternas svar och de intervjuades åsikter lyfts fram även fast de skulle vara motsatta till existerande teorin. Enligt Dahlin-Ivanoff (2016) är det för forskningens trovärdighet viktigt att forskningen är systematiskt och noggrant uppbyggd. Och enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2016) når forskaren trovärdighet genom att presentera tvivel, på så sätt att forskaren framhäver svagheter och åsikter tydligt under hela forskningens gång.

### **3.8 Hantering av materialet**

Analysen påbörjades med en genomgång av det insamlade materialet. Jag lyssnade på de inspelade intervjuerna och läste igenom det transkriberade materialet. Eftersom transkriberingarna var gjorda av Teams programmet, innehöll de en hel del oklarheter och stavfel, varpå jag var tvungen att lyssna på inspelningarna igen för att kunna

korrekturläsa transkriberingarna. Efter att jag gått igenom allt material hade jag en bred förståelse över innehållet. Under genomgången och korrekturläsningen märkte jag redan några förekommande teman. Vid andra genomgången valde jag att plocka ut citat som jag ansåg viktiga för fenomenet. Till citaten kopplade jag mina egna anteckningar om exempelvis informantens kroppsspråk. På så sätt utformades tematiska grupper och underkategorier av materialet. Det återstående materialet innehöll en rak koppling till skvaller. Av utrymmesskäl var jag tvungen att reducera materialet. Jag valde att inkludera citat som svarade på frågorna som jag ställt i avhandlingens början samt citat som var överraskande och annars intressanta för studien. Jag utelämnade material som inte har en koppling till studiens syfte, bland annat de frågor som jag ställde vid intervjuernas mjukstart och svar där kopplingen till skvaller inte existerar (se exempel 1 och 2):

- (1) Työkuviot saattavat vaihdella riippunen ajankohdasta. Et kuunvaihteessa on sillee enemmän tekemistä kun pari päivää myöhemmin. (Sara)
- (2) Näjä, nu ska det då skvallras! (Rosa)

I exempel 1 svarar Sara på en fråga kring hennes arbetsuppgifter, frågan var en av startfrågorna, svaret innehåller ingenting som är relevant för studien. Rosa nämner i sitt svar begreppet skvaller, det hände i början av intervjun och var ett konstaterande med en sarkastisk ton. Svaret fick jag i samband med startfrågorna.

Dessutom har jag ersatt alla namn som informanterna nämner. Under intervjuerna var det för en del informanter bekvämt att nämna kollegers namn för att berätta om en händelse och därmed tydliggöra ett händelselopp. I de citat där informanten nämnt en kollega med hens namn, har jag ersatt det sagda namnet med \*person X\*. Då informanten nämnt flera namn i samma citat har jag ersatt dem med \*person X\*, \*person Y\* osv. Jag har ersatt nämnda apoteks namn med ordet arbetsplatsen eller företaget, lite beroende på sammanhanget. I de finskspråkiga citaten har jag valt att översätta justnämnda ersätta ord till finska, för att göra citaten mera läsvänliga.

Vid analyseringen av materialet följde jag forskarnas Bernard, Wutich och Ryan (2016) sätt, jag upptäckte fem teman som beskriver det centrala materialet i analysen, därefter tillämpade jag teori och kopplade teori i samband med presentation av

analysen. De fem teman som jag valde är: definition av skvaller, negativt skvaller, skvaller som en underhållning, skvaller som en kommunikationsform och plats för skvaller. Informanterna hade i många fall liknande eller samma svar på intervjufrågorna, varpå det förekom upprepningar och kategorier i det insamlade materialet. Rubrikerna till de olika teman formades med hjälp av upprepningarna och sättet informanterna talade om ämnet, och därmed valde jag att presentera det insamlade materialet under följande rubriker:

1. Olika uppfattningar av skvaller
2. Skvaller är främst negativt
3. Skvaller är underhållande och väcker känslor
4. Skvaller som en kommunikationsform
5. Det skvallras överallt inom apoteket

## 4 PRESENTATION AV RESULTATEN

Här presenterar jag de olika teman jag valt att analysera. Materialet presenteras under fem rubriker. Med hjälp av citat från intervjuerna och kollpling till tidigare forskning analyseras materialet senare i diskussionskapitlet. Rubrikerna har valts i samband med genomgången av materialet, tillika som jag definierade teman. För att stöda analysen, har jag valt att presentera citat från intervjuerna. Citaten har som uppgift att ge analysen transparent och trovärdig.

### 4.1 Olika uppfattningar av skvaller

Jag inledde intervjuerna med att fråga informanterna hur de definierar skvaller och om de kan ge exempel. Alla informanter definierar skvaller på liknande sätt: att tala om en tredje person, som inte är på plats. Både Anna och Nella är tydliga över att det handlar om att tala bakom en persons rygg. Nella tydliggör att personen inte kommer rakt till den andra, face to face, och talar.

*Semmosta selän takana puhumista... (Anna)*

*Sillee että selän takana puhuu, tai niinku ettei tule ihan face to face sanomaan jotain. (Nella)*

Maija menar att skvaller har ibland som uppgift att man bara säger något högt. Hon poängterar att hon anser att skvaller förekommer då två personer talar om en tredje person som de båda känner. Men att om hon just haft någon kund och sedan berättar om kunden till sin kollega så anser hon att det inte är skvaller eftersom hon inte har ett förhållande med kunden, utan hon är farmaceuten och kunden är kunden.

*Joskus sellaista purkautumista, mutta minusta se juoruaminen jotenkin enemmän liittyy siihen, että että me molemmat tunnetaan, että se on joku meidän läheinen sinne joko niinku siinä ihan työympäristössä, siis työyhteisön ihan semmoinen niinku läheinen jotenkin niinku ajattelen sen enemmän sillä tavalla, että jos minä sitten sanoin, että no, mulla oli joku venäläinen asiakas, oli sitä ja tätä meidän jotenkin ajattelee,*

*että se ei oo niinku juoruamista koska mulla ei ole semmoista niinku suhdetta siihen, että se on vaan se että se on asiakasta ja minä olen työntekijä. (Maija)*

På så sätt förstå Maija att skvaller förekommer mellan två personer som känner den tredje, men om den andra personen inte känner den som det talas om så klassificerar Maija inte det till skvaller, då är det att lätta på tankarna.

Mia menar att en individs behov av att skvallra är individuellt och beroende över varför och hur man skvallrar. Hon tillägger att på arbetsplatsen finns ett behov av att kommunicera med andra människor än enbart kunderna och på så sätt kommer det garanterat en situation då din kollega börjar gå dig på nerverna.

*Niin elikkä sen juoruilun tarve on sitten toisin sanoen niinku vähän niinku yksilöllistä ja kansa ihmisestä riippuen, että miksi hän juoruilee ja miten...Ja pitää jotenkin kommunikoida muidenkin kuin asiakkaiden kanssa, niin varmaan väistämättä jonkun naama alkaa ärsyttää. (Mia)*

Mia tillägger att när hon hör saker på arbetsplatsen och speciellt upprepade gånger så skapar hon en egen bild om händelsen i huvudet och om hon sedan berättar det vidare så anser hon att det är skvaller.

*...mutta jos mulle kerrotaan sitten tarpeeksi jostain, mulle muodostuu sitten oma mielikuva ja silloin jos siitä kertoo jotain muille niin minä kyllä lasken sen omassa päässäni ainakin silleen karkeasti juoruilun piiriin. (Mia)*

Sara menar att det skvallras mest om medarbetarna och ibland även om kunderna. Hon fortsätter att då det skvallras om kunder så handlar det om stamkunder och då kanske något i stil med att igen köpte kunden den där produkten. Sara menar att det skvallras nog mera om personalen och kanske då kring arbetsuppgifterna och speciellt om någon tycker att en annan gjort en arbetsuppgift fel eller om den andra personen lämnar uppgifter på hälft.

*Eniten juoruillaan toisistamme, mutta joskus asiakkaista...Hmm, jos juoruillaan asiakkaista niin se saattaa olla vakkariasiakas ja ehkä semmosta, että taas toi tulee ja taas toi osti sitä ja tätä. Mut kyllä henkilökunnasta enemmän, ja ehkä just niinku työtehtävistä tai sillee et toinen ei oo tehnyt asiat kunnolla toisen mielestä tai se et jättää asiat kesken. (Sara)*

Henna är tydlig med att lyfta fram att det inte hör till att skvallra om kunderna.

*Mun mielestä juoruilu asiakkaista ei kuulu asiaan. (Henna)*

Mia berättar att hon tycker att om hon och hennes två vänner berättar till varandra om varandras saker så är det inte skvaller utan mera bara berättande fakta och konstaterande. Men att om hon berättar om varandras saker till den andra med en helt annan ton eller särskilt menar illa, visar ansiktsuttryck eller lägger till åsikter som kan göra det negativt, så då är det elakt.

*Jos liikaa niin tulee haitalliseksi. No vaikka nyt, jos minä, sinä ja kaverimme, niin jos meistä joku, niinku ihan hyvin minun mielestä me kaikki voidaan kertoa toistemme asioita, eikä minä näe sitä juoruiluna. Siinä ei on kenenkään puolesta mitään niinku negatiivista klangia sinällään mut sit mä voin olla silleen jos mä meen nyt kaverillemme sit mä voin silleen naama ilmeillä ja tehkö sanomalla negatiivisesti niin sit asia on eri. (Mia)*

Tillika som Mia tycker att skvaller kan bli skadligt tycker hon att det är intressant att höra om vad som skvallras om henne och hon anser att hon inte skulle sãras av det.

*Musta on jotenkin mielenkiintoista kuulla mitä musta puhutaan siis ihan silleen, että mä en loukkaantuisi. (Mia)*

Rosa tänker ganska ytligt om vad skvaller är, hon anser att det handlar om att lätta på stämningen genom att berätta om saker. Hon menar att skvallrandet inte leder

någonstans att det är för att kunna fortsätta arbetet. Hon tillägger att det skvallras om någonting som just hänt eller att berätta om det som snurrar i tankarna.

*Alltså ett sätt att berätta om saker, lätta stämningen...Det leder ingen vart eller liksom vem som säger det. Det är bara för att du ska kunna fortsätta arbetet och ta nästa kund, du måste liksom släppa...Någonting som just hänt, lätta på några tankar. (Rosa)*

Min erfarenhet som farmaceut tillåter mig att förstå Rosas definition och behovet av att släppa ett ärende. På så sätt att det hon kanske haft ett utmanande kundbemötande och för att kunna fortsätta arbetet och därmed bemöta nästa kund på ett neutralt sätt så finns behovet av att lätta på tankarna, på det som just hände.

Under intervjutillfället berättade Rosa att ett samtalsämne kan bli till skvaller beroende på vilken tonart den person har som talar. I första citatet använde Rosa en neutral ton, då hon berättade att hon inte anser det som skvaller om man bara diskuterar.

*Neutralt säga eller så där att man bara vill diskutera saker så då tycker jag inte det kanske är skvaller men sen tycker jag att det finns också, men så finns det även annat sätt att säga det på om om man inte liksom. (Rosa)*

I det andra citatet byter Rosa till en mer negativ och överdrivande tonart, hon konstaterar att fast man i båda citaten talar om en tredje person och på så sätt uppfyller definitionen på skvaller, så är det ändå beroende på vilken ton man använder då man talar.

*...Liksom inte så här, \*negativ överdrivande tonart\* [men hej har du sett vad den här personen har sagt bara så ni vet..] det här liksom, att det blir liksom en annan klang på om man ska göra en om man bara pratar om...Så fast man i båda fallen ändå liksom uppfyller definitionen på skvaller, men beroende lite på tonen så kan det vara antingen småprata lite och sen kanske då skvaller. (Rosa)*



Informanterna ger skvallret en aning olika betydelser och uppfattningar. En av skvallrets uppgifter inom apoteket är att lätta på tankarna, speciellt mellan utmanande kundbemötande. Det gemensamma som de tänker är att det handlar om kommunikation, om att tala om en tredje person som inte är på plats, tillika ansåg en informant att det inte är skvaller om det är två vänner som talar om sin gemensamma vän. Men tonarten har en betydelse och kan göra samtalsämnet negativt. Informanterna skvallrar främst om varandra, samtidigt som flera av informanterna nämner att de skvallrar om kunderna medan en tycker att det är absolut fel.

## 4.2 Skvaller är främst negativt

Under intervjun frågade jag informanterna om skvaller alltid är negativt och om skvaller kan ha ett positivt uttryck. Maija är väldigt tydlig med att konstatera att skvaller alltid är negativt.

*Juoruilu on aina negatiivista! (Maija)*

Nella anser att skvaller inte måste vara negativt och att om skvallerämnet gör en orolig så borde man gå rakt till den som det skvallras om och berätta vad som pågår. Nella säger att man oftare hittar sig själv med i ”skvaller kön”, att man inte går och säger till den som det handlar om.

*No ei se välttämättä tarvitse olla negatiivinen, mutta semmoinen juoruilu mikä ehkä saattaa huolestuttaa sinua tai jotain niin menisit sit sä itse sille henkilölle sanoa hei et susta nyt liikkuu tämmöinen huhu, mut sä vaan siinä niinku ajaudut mukana siinä jonossa. (Nella)*

I Nellas exempel lyfts det fram att skvaller kan vara både positivt (om man berättade till personen) eller negativt (då man själv skvallrar vidare). Nella tillägger att skvaller är tydligt negativt om den andra personen tar upp sådan information som hen lovat att inte berätta vidare.

*Kyllä jos, kun jaetaan semmoista tietoa mitä varsinkin on luvattu, että pidetään meidän välillä. (Nella)*

I Nellas exempel syns att de inblandade individens rykte kan skadas av skvallrandet: den som skvallrar vidare kan förstöra sitt rykte och tillika förstöra den personens rykte som hen skvallrar om. Negativiteten får olik tyng beroende på om det är ämnet som är negativt eller om det handlar om att personen skvallrar vidare.

Henna säger att skvaller skapar oro, speciellt om det handlar om de anställda och hur det inte finns tillräckligt med personal för att utföra verksamheten och arbetsuppgifterna. Henna menar att det att de unga anställda byter arbetsplats och att de andra anställda inte vet om de kommer nya anställda, osäkerheten skapar en känsla av oro. Även längre sjukledigheter och frånvaron skapar samma känsla. Jag anser att känslan av oro kan skapa en osäkerhet som i sin tur kan leda till negativa händelser, så som halvgjorda arbetsuppgifter och skvaller kring den som är frånvarande.

*Nuoret lähtee ja mitä me tästä eteenpäin? Ketä meillä on tulossa tilalle ja sitten just nämä poissaolot tai pidemmät sairaslomat sairaana ja kenestä näin johtuu ne sairaslomat ja mitä asioiden eteen nyt ei nähdään tällä kertaa eli kuulostaa vähän semmoista niinku että ollaan huolestuneita että on semmoista huolta niinku ettei ihan tiedä mitä niinku lähiviikotkaan tulee näyttämään. Juu, tällaisestä juoruillaan. (Henna)*

I Hennas citat finns även något djupare, då hon säger att vem beror sjukledigheten på. Jag tolkar det som att det eventuellt händer något på arbetsplatsen som orsakar att anställda väljer att byta arbetsplats och därmed uppstår sedan småprat och skvaller. Henna tillägger att det inte finns något som positivt skvaller, att i situationer där man exempelvis berömmar en kollega eller konstaterar något så ser hon det mera som småprat. Hon poängterar att det beror lite på hur mans er på saken, men att hon tycker att skvaller alltid är negativt.

*Että ei olisi niinku positiivista juoruilua, että jotkut kokee sitten, että tommoisien tilanteen että ne on enemmän just vaan semmoista kehumista kautta toteamista ja ehkä small talkia, se nyt on ehkä vähän miten katsoo sen asian, että sitten se on kanssa aika silleen kaikkia päästä silleen että juoruilla on negatiivista. (Henna)*

Maija säger att hon utsatts för arbetsplatsmobbing av en orsak som började som ett skvaller och slutade som en allt för överdriven lögn. Hon säger att det skvallrades om henne, att hon hade en sjukdom och att allt började från hennes handstil. Maija säger att det kändes hemskt att bli utsatt för det som hände.

*Minusta juoruttiin, että minulla olisi ollut sairaus, tuntui pahalta.  
Kaikki lähti liikkeelle minun käsialastani... (Maija)*

Jag har valt att inte skriva ut hela Maijas berättelse som ett citat, för att inte dela för mycket känsliga detaljer, utan i stället valde jag att presentera citatets början. Jag har valt att beskriva hennes berättelse med de stora dragen. Maija berättade att hon fick veta om skvallret kring henne av en när kollega och då kollegan berättade saken till henne kände Maija ett behov av att högt säga till medarbetarna att skvallret inte stämmer. Skvallret ryckte i gång från att Maija hade antecknat i en mapp, varpå en kollega börjat spekulera med en annan kollega att har Maija en sjukdom eftersom hennes handstil var liten. Därefter hade kollegerna pratat med andra kollegor som sedan pratat vidare. Från att den första kollegan fått tanken att Maija kanske har en sjukdom, hade samtalsämnet omformulerats till att Maija har varit på undersökningar och att Maija har fått en diagnos. Under intervjun poängterar Maija att hon är tacksam över sin kollega som berättade om händelsen till henne. Maija ansåg att skvallret hade gått för långt och det kändes illa för henne, hon tycker att kollegerna borde respektera varandra och berätta till varandra om det pågår elakt skvaller om en. Berättelsen har en stark negativ ton, ingen kan väl önska sig hamna ut för motsvarande.

*Et mä niinku tietyllä tavalla haluan kuulla ne juorut ja hyvin monessa tapauksessa mä oon sitten tehnyt niinku sillä tavalla että se juoruilun aihe niin mä menen kysymään häneltä suoraan, että hei nyt on tämmöinen juttu liikkeellä että nyt on näin ja näin että onko tämä nyt totta vai onko tämä nyt ihan taas joku höpöhöpö juoru mut toi ei aina ole kiva, mä en voi tietää et voi olla että se tuntuu hänestä entistä pahemmalla että mä tuun suoraan sanomaan tai, mutta ainakin minä toivoisin että joku tekisi minulle niin jos musta juorutaan. ...Niin no se ehkä tätä juoruilua voisi vähän verrata tuohon niinku rikkinäiseen*

*puheluun et sit ku se siirtyy henkilöstä toiseen niin vaikka se oli ehkä aitoa ja totta alussa niin se on voinut vääristyä ihan. (Maija)*

Samtidigt som Maija anser att skvaller alltid är negativt så vill hon gärna höra det. Maija berättar att hon i många fall brukar fråga den som det skvallras om att är det sant. Maija ger läsaren intrycket av att det ibland är svårt att veta vad som borde göras, eftersom man inte vet på förväg om den andra tar ännu mera illa upp eller hur hen reagerar då man frågar personen. I Majjas berättelse lyfts den negativa betydelsen av skvallret fram. Maija anser att skvaller kan jämföras med den trasiga telefonen, på så sätt att skvallret kan ha varit sant i början av berättelsen men att berättelsen ändras då den berättas vidare till nästa person. I Majjas berättelse syntes det tydligt att hon var besviken över hennes kolleger, att varför de inte kommit tidigare och fråga om saken i stället valde de skvallervägen. Rosa berättade om en liknande situation, där det inte frågades rakt av henne utan i stället valdes det att skvallra om henne bakom hennes rygg, då hon inte var på plats.

*De viskar med varandra, då när personen i fråga inte är på plats. (Rosa)*

Rosa berättade om att hennes medarbetare skvallrat och viskat om att hon är tillsammans med en manlig kollega. I berättelsen kom det fram att det pågått under en längre tid och att hennes kolleger inte valt att fråga henne, utan det var hon själv som valde att säga rakt ut sanningen.

Mia berättar att apoteksarbetet sköts på ett visst sätt och vid ett visst ställe och att man inte som farmaceut kan sitta i något skilt rum, utan man betjänar kunden vid receptdisken. Och när man sitter där hör man vad kollegerna talar om, både sinsemellan och med kunderna. Mia poängterar att hon har en hög arbetsmoral och hon gör allt för sina kunder fast det skulle handla om mindre trevliga bemötanden. Hon nämner att oftast är det trevliga bemötanden. Mia säger att vid disken bredvid kan en kollega bemöta kunderna på ett helt annat sätt och enligt Mia på ett mindre trevligt och rättvist sätt och då känner hon behovet av att lösgöra sig från receptdisken och gå och skvallra till sina trogna arbetskollegor.

*Että kun se on nyt semmoinen duunia apteekissa, että sun täytyy tehdä sitä sä niinku sä et voi tehdä sitä missään omassa toimistossa silleen, et sä oot tiskillä ja sun asiakkaat ku sä koko ajan kuulet mitä ne muut ihmiset tekee ja sitten kun sä yrität tehdä ihan oikeasti niinku työmoraali on aika kova ja jos ne asiakkaiden ihan \*\*\* niin mä olen valmis tekemään niiden eteen aika paljon ja mä tykkään. Yleensä on kivoja kohtaamisia suurin osa. Niin sitten kun siinä vieressä tiskillä istuu, joku vetää mattoa kaikkien alta eikä vaan niinku osaa olla ihmisten kanssa eikä niin se on kyllä sellainen asia, että kyllä se niinku varmaan ottaakin päähän, mutta kirvoittaa puhumaan \*\*\* mun luotto ihmisille. (Mia)*

Mias berättelse lyfter fram behovet av att i vissa situationer skvallra om sina kolleger, deras arbetssätt och hur de utför en del arbetsuppgifter. Eftersom Mia poängterade hennes arbetsmoral, förstår jag att om någon kollega utför arbetsuppgifterna motstridigt till ens egna sätt eller annars bemöter kunderna på ett alltför otrevligt sätt så börjar det ryka inom en. Som följd av den känslan, skvallrar man vidare om kollegans beteende till en annan kollega i form av negativt skvaller.

Mia fortsätter med att berätta att hon tror att de som varit anställda en längre tid har varit där som hon är nu, att hon trivs med kundbetjäning. Hon menar att den känslan säkert försvinner och blir allt mindre med erfarenhetsåren, hon jämför känslan med en bergodalbana, som aldrig mera åker upp. Hon konstaterar att det trots detta ännu finns de äldre kollegerna som orkar från början till slut bemöta kunden.

*Ja musta tuntuu että ne jotka niinku jää tai ne jotka on ollut pidempää niin niistä tulee semmoisia että ne on ehkä ollut siinä missä me nyt ollaan. Hei kivaa niinku palvelua asiakas niin sitten vaan hiipuu. Se on niinku semmoinen vuoristorata mikä ikinä enää nouse...sit kyl on vielä semmoisia että kun niitä kuuntelee niin edelleen jaksaa alusta loppuun sen kohtaamisen niinku. (Mia)*

Mias exempel lyfter fram oron över att då arbetsmotivationen minskar sköts arbetsuppgifterna sämre. Och som följd av sämre skötta arbetsuppgifter uppstår

skvaller. Trots negativiteten som Mia lyft fram så anser hon att skvaller är nödvändigt då det kan i vissa fall vara bra att veta vad som händer i kollegans privata liv och därmed kan man eventuellt bättre kunna förhålla sig till den andra och till skvallret.

*No kyllä siis, on myös hyödyllistä. Semmoinen toisen käden tieto, niinku tietää ihmistä ja mitä niillä on meneillään nyt niitten elämässä. Osaa vähän suhtautuu jos joku juoruaa ja kun näkee henkilön. (Mia)*

Mia menar att skvaller fungerar som andrahandsinformation och på så sätt kan det hjälpa en att anpassa sig till kollegans situation. Jag anser att perspektivet är positivt, eftersom man som kollegan kan välja hur man reagerar och agerar med den andra.

Anna konstaterar att skvaller är både skadligt och inte skadligt. Anna berättar om en kollega som var tystlåten och makalös, och Anna kände att hon inte riktigt visste vad hon skulle göra åt saken, att hon funderade över om kollegan tål feedback. Därför tycker Anna att det i situationen då var lättare att tala med en kollega än att säga rakt. Hon tillägger, att en gång var det en av hennes kollega som sedan sade rakt till medarbetaren. Att på så sätt tycker Anna att det i situationen var bättre att berätta till en kollega så att den andra blev tillsagd.

*On haitallista ja ei. Riippuu, kerran oli ujo hiljainen kolleega ja hän niinku oli vähän aikaansaamaton, ja oli vaikeeta sanoa hänelle miten hän tulisi tehdä asiat kun ei tiennyt et niinku kestäkö hän sen tiedon. Jotenkin oli sit helpompaa puhua hänestä kaverin kaa ku sanoa suoraan. Mut sit kerran kävi niin et kaveri meni sanomaan sille. Et sinänsä se et mä sanoin kaverille oli hyvä niin sit se sai kuulla. (Anna)*

Henna lyfter fram att det är var och ens egna val att väljer hen att sprida skvallret och om man fortsätter så ökar risken för att den trasiga telefonen uppstår, och då är det inte längre frågan om samma händelse som i början. Hon tillägger att berättelsen ändras nödvändigtvis inte om det enbart är två personer som pratat men att när antalet ökar börjar berättelsen så småningom att ändras.

*Jos sä sanot niin niin niin sehän on semmoinen valinta mikä jokainen tekee että jos sä sitten jatkat niin sitten sä jatkat tätä juorua niin siinähan se erittäin suuri riski että se juoruilu niinku muuttuu vähän rikkinäinen puhelin jolloin se tarina mikä täällä oli niin se ei ole enää ole...sitten se on vielä ollut se pari ihmistä se voinut pysyä samana, sitten on alkanut sitten pikkuhiljaa muuttumaan. (Henna)*

Hennas synpunkt är viktig, och genom att inte välja att sprida skvaller kan man eventuellt få slut på ett negativt skvaller. Rosa menar att hon vet att man borde göra något till skvaller, speciellt till negativt skvaller. Tillika säger hon att det inte är så lätt.

*Jag vet att man borde göra någonting åt saken, men det är ju inte så lätt heller att. (Rosa)*

Malin strävar efter att avsluta skvaller genom att inte berätta det vidare. Hon berättar att kollegerna berättar till henne om olika situationer och just tydligt om vem det är som talar vad om vem. Och när hon tänker på sin nuvarande arbetsplats kommer hon på att hon alltid då och då att något har hänt varpå någon har sagt något till någon annan och mig. Hon menar att det inte har påverkat henne, att hon anholder sig på ett annat sätt, hon tänker mera på den som det skvallras om än på de som skvallrar. Hon tillägger att hon är sådan att hon kanske har sensoriska horn.

*Pyrin silleen niinku et tää loppuu tähän, kertomatta eteenpäin...kaverit paljon siitä tilanteesta ja siitä että mistä puhutaan ja kenestä puhutaan on se että nyt jos minä mietin niinku tässä nykyisessä paikassa niin oonhan silleen kuullut jotain aina välillä, että joskus on tapahtunut jotain ja joku on sanonut jollekin noin ja sit mulle on nyt kerrottu että tällöinen on ollut. Niin ei se minun mielestä silleen niinku ole vaikuttanut puolin eikä toisin, että minä suhtaudun erillä tavalla siihen kenestä kuulemma sanottu enkä niihin ketkä on sanonut. Mutta me vaan silleen on ehkä vähän niinku tuntosarvet silleen. (Malin)*

Malins berättelse är riklig och ger en stark känsla över att det verkligen förekommer skvaller på arbetsplatsen. Hon tar mera hänsyn till den som det skvallras om och jag

får känslan av att bland annat därför har hon förmågan att kunna vara utan att sprida skvallret. Malin tillägger att hon kommer ihåg en gång då hennes kollega var på dåligt humör och betedde sig opassligt. Då valde Malin, efter att tänkt en stund, att hon är snäll, så hon föreslog till kollegan att hon kan ta kunden så kan kollegan gå och göra annat. Trots Malins omtänksamma tanke fortsatte kollegan att bete sig på ett barnsligt sätt och att efteråt harmade det Malin, att trots hennes försök fanns varken respekt eller tacksamhet.

*Vähän aikaa, sitä siinä mietin ja istuskeli piru olkapäällä ja kuiskutteli mut sit sit mä aattelin et okei et no mä olen kiltti. Menin sitten sanomaan että mikä sinulla on ongelma että, että tuota anna sitten asiakas minulle että vaihdetaan että lähes siepattiin ja vähän olisit tyytyväinen, mutta eihän, menossa lapsellisen niin hän lähti ja kyllä se harmitti sitten sen jälkeen että ja hän jatkoi sitä yksi typerää käytöstä nyt sen sen illan sitten. (Malin)*

Henna menar att man måste kunna sluta skvallra i tid. Hon fortsätter att berätta att det har varit situationer då någon har berättat någonting till henne men hon har inte haft någonting att säga till saken och därmed valt att vara tyst.

*Täytyy osata lopettaa ajoissa...että oon joutunut semmoiseen tilanteeseen että mulle on kerrottu jotakin erityistä tai juoruiltu mä en ole voinut sanoa siihen mitään niinku, että että siinä kohtaa mä oon sitten hiljaa asiasta. (Henna)*

Informanterna ger skvallret en tydlig negativ stämpel och enbart få konkreta exempel över situationer då skvallret ansetts vara positivt och till och med nyttigt. Några av informanterna anser även att skvaller är skadligt och att skvaller kan gå för långt. Det intressanta är att en informant vill höra skvaller fast hon konstaterar att det är negativt och skadligt. Informanterna är eniga över att man måste kunna sluta skvallra i tid, men att det inte är enkelt och en del informanter berättar att de försöker avsluta en skvallerprocess genom att välja att inte berätta skvallret vidare.



### 4.3 Skvaller är underhållande och väcker känslor

I samband med att jag bad informanterna definiera begreppet skvaller, konstaterade flera att det handlar om underhållning och tidsfördriv. Informanterna kopplar olika känslor med skvaller, känslor som oro, ångest och nöje. Mia menar att det allmänt handlar om bra nöje och hon jämför skvallret med kändisar skvaller och hon menar att hon aldrig vill någon illa. Anna tycker att skvaller fungerar som tidsfördriv då man inte har något annat att göra.

*Yleismaailmallisesti se on vaan niinku hyvää viihdettä vähän niinku julkkisjuorut ja sitten se että en mä tarkoita kenellekään ikinä mitään niinku paha. (Mia)*

*...Kun ei ole muuta tekemistä, eli ajanvietettä. (Anna)*

När jag frågade informanterna ”Hur känns det att skvallra?” fick jag ganska otydliga svar. Utifrån deras kroppsspråk kan jag konstatera att frågan var känslig och att de flesta informanterna kände sig en aning obekväma. Nella berättade att hon någon gång ångrat att hon skvallrat vidare, eller att hon berättat vidare och det känns inte bra för henne.

*Joo joskus kadun, tai niinku sen et oon niinku sanoin asian eteenpäin tai jotain...se ei tunnu hyvältä. (Nella)*

Malin i sin tur lyfter fram att skvaller ibland ger känslan av ångest och att speciellt nu på nya arbetsplatsen så vill hon inte blanda i sig. Hon tycker att det vore bra om speciellt nu på nya arbetsplatsen att hon kan ”börja från ett rent bort”, hon menar att hon på så sätt inte skulle ta med sitt tyngdlast från förra stället och att det skulle borda kännas ”OK” att kunna börja från ett rent bort då det handlar om att skapa nya kontakter med nya människor.

*Mutta tuota sitten minusta se on välillä vähän ahdistavaa. Tai siis semmoista, että en mielelläni sitten haluaisin ehkä sekaantua niihin ja varsinkaan nyt uudessa paikassa. Ja minusta olisi kiva, jos uudessa paikassa voisi tulla. Voi aloittaa silleen puhtaalta pöydältä, että ei ole semmoista niinku painolastia mistään menneisyydestä ja sitten jos ei tunne ketään niin voi mennä silleen niinku ihan uutena ja aloittaa ihan tyhjältä pöydältä että se on ihan OK. (Malin)*

Anna menar att skvallra inte känns väldigt bra att höra, men att det ibland känns trevligt när man vet något. Och sedan får man själv välja vem man berättar informationen vidare till. Anna poängterar att hon på ett sätt inte tycker om att skvallra om någon men att skvaller som sådant är något annorlunda.

*No ei niinku sillee erittäin hyvältä, tai niinku joskus on kivaa kun tietää jotain ja sit tietty valkkaa kenelle sanoo...En kyl sillee tykkää kannella mut niin sit taas juoruilu, niin se on niinku sellaista erilaista (Anna)*

Anna fortsätter med att säga att hon ibland får känslan av att skvaller ger henne ”inside-information” och på så sätt kan det vara att hon vet någonting före någon annan. I Annas fall, förstod jag att hon menade allmänt att det kanske känns smått kul att veta något före de andra och att det inte handlar om att höra till ett gäng. Utan att det kan handla om arbetsrelaterade ärenden.

*Joskus kokee, että saa ”sisäpiiritietoa”, toki se ei johda mihin, voi olla, että tietää jotain ennen muita. (Anna)*

Henna anser att skvaller inte har gett henne någon värdefull information och att hon inte skulle ha någon nytta av sådant. Hon tillägger att hon låter skvallret komma in via ena örat och ut genom det andra, särskilt då hon vet sanningen. Att hon anser ingen poäng med att ta in den informationen som enligt henne inte stämmer.

*Ei ei ei ole antannut ja semmoisesta en hyödy. (Henna)*

*Sekin niin yleensä mä annan vaan toisesta korvasta sisään ja pois että että varsinkin jos mä tiedän oikein. (Henna)*

I Hennas följande exempel syntes tydligt oro och osäkerheten på arbetsplatsen. I exemplet berättar Henna om hur person X inte mera vill arbeta på arbetsplatsen, eftersom hon hamnar sköta en del arbetsuppgifter ensam. Henna tycker att det är sorligt, och berättar vidare att hon förstår att person X vill byta arbetsplats. Person Y är med person X i ett skilt utrymme och sköter vissa arbetsuppgifter och person Y vet att person Z är på väg att byta arbetsplats. Henna tillägger att vem vet vad som händer.

*Eli nehän sitten vaikuttaa ihan suoraan siihen työntekoonkin... Kyllä se vaikutti työpaikalla, varsinkin työntekoon... Joo, siellä on ihan niinku että ihan ihan hätää kärsimässä, \*henkilö X\* hän ei enää halua olla täällä töissä, ku hän joutuu olee yksin...Ja näin on tosi kurjaa niinku että kyllä mä ymmärrän siis tosi hyvin että hän saa semmoisen tunteen kun hänhän tosiaan nyt on \*henkilö Y\* kanssa tuolla huoneessa on ja just jos nyt jos hänkin tietää esimerkiksi että \*henkilö Z\* on sitä mieltä että hän on menossa muualle, niin ken tietää mites käy... Ei pomot meille kerro tuleeko siis lisävahvistusta. Ei kukaan jaksa. (Henna)*

I berättelsen syns att information om arbetsvälmående och tankarna om att de anställda vill byta arbetsplats sprids via skvaller. Trots att det är ett viktigt ämne som de talar om så väcker skvallret känslorna oro och sorg. Och med tanken på att hon lyfter fram att cheferna inte berättar till de anställda om hur läget ser ut i framtiden så förstärks min tanke om att skvaller är en kommunikationsform. I detta fall skvallras det både om det som hörts och om framtiden, som då är det som inte hörts. Tilläggningsvis sade Henna att ingen orkar. I berättelsen blir det otydligt att menar hon att ingen orkar med arbetsmängden eller med osäkerheten om vad som kommer att hända.

Skvaller väcker olika känslor tillika som olika känslor kan även påbörja skvaller, exempelvis oro. Informanterna ser skvaller som en kommunikationsform som används som tidsfördriv, då arbetsuppgifterna är gjorda och de inte har någonting att göra. Skvaller ger ingen nyttig information och kan väcka känslan av ångest då en anställd

har börjat på en ny arbetsplats och försöker komma in i gänget, speciellt då man inte vill blanda i sig.

#### 4.4 Skvaller som en kommunikationsform

Alla informanter ansåg att skvaller är en kommunikationsform som förekommer på apotek. Rosa konstaterar kort och koncist att skvaller fungerar som en kommunikationsform. Hon fortsätter att när man jobbar på en arbetsplats där man konstant är med människor känns det svårt att undvika skvaller.

*Ja, det gör det nog...När man är i ett sådant jobb var man är konstant runt människor, så det känns som att det är liksom svårt att undvika att skvallra. (Rosa)*

Henna anser att skvaller som en kommunikationsform är viktig för arbetsplatsen och att skvaller hör till arbetsplatsen. Henna menar att det skulle nog påverka arbetandet om small talk och pratande med kollegerna över huvudlaget nekades. Hon överdriver i sin berättelse då hon säger att om pratande nekades totalt, men att då skulle det nog påverka psykiskt och på själva utförandet av arbetet.

*No joo, kyllä se on, koska siis jos meille sanottaisiin ettei saa puhua keskenämme niinku small talkia myös omista asioista ja näitä niinku että kyllä se niinku varmasti jo vaikuttaisi jos sanottaisiin että sori ettei täällä saa jutella keskenämme muuta kuin työasiaa niinku että tietenkin se vaikuttaisi varmasti henkisesti ja työskentelyyn, ku joutuisi varomaan mitä uskaltaa sanoa. (Henna)*

Nella instämmer och anser att skvaller hör till arbetsplatsen och med andra ord att skvaller hör till apoteks branschen och över huvudlaget till organisationens atmosfär.

*Juoruilu kuuluu työpaikalle....Mut joo eli toisin sanoen juoruilu kuuluu siihen apteekin alalle ja niinku muutenkin organisaatioon niinku siihen ilmapiiriin. (Nella)*

Under intervjun frågade jag informanterna vem de skvallrar med och om de har lagt märke till att de skvallrar mera med en viss yrkesgrupp. Under samma diskussion berättar informanterna om vem de skvallrar om. Sara konstaterar att hon skvallrar med alla yrkesgrupper, men främst med sina närmaste kolleger, alltså den läkemedelstekniska personalen. Hon berättar att ibland skvallrar hon med sin när kollega om farmaceuterna och som exempel på ett sådant tillfälle berättar hon att är när hon ska åka i väg med läkemedelsleveranserna och då är hon ”under” farmaceuten. För att tydliggöra vad hon menar, tillägger jag att det ofta är farmaceuten som säger till den läkemedelstekniska personen att hon ska åka i väg och vart hon ska åka.

*Kaikkein kanssa. Ehkä enemmän sit lähityöntekijöiden kanssa. Ja kyl ehk joskus sillee lähityöntekijän kanssa sit toisesta ryhmästä jos jotain ärsyttää tai sillee. Ku joskus ku lähen ajaa niin tuntuu siltä että oon sen farmaseutin alla. (Sara)*

Henna berättar att hon även skvallrar med alla, även med farmaceuterna och att då är det främst skämtande. Hon berättar att ett skvaller kan påbörjas redan av det att någon är borta från arbetet. Majja konstaterar att det på hennes arbetsplats inte görs någon skillnad mellan farmaceuterna och den läkemedelstekniska personalen att det handlar om att hålla ihop och tillsammans utföra arbetet.

*Kaikkien kanssa myös paljon farmaseuttia. Joo kyllä joo, mutta sekin on enimmäkseen jotain läpän heittoa. Ehkä niinku että joo siitä se lähtee...että jos esimerkiksi joku on poissa, niin siitä saattaa helposti lähteä juoru. (Henna)*

*Ei meillä niinku tietyllä tavalla tehdä mitään eroa niinku teknisillä ja farmaseuteilla. Samaan hiileen puhalletaan. (Maija)*

Anna anser att hon skvallrar ganska mycket med kollegan som sköter faktureringsärenden, och på så sätt menar hon att hon skvallrar med kolleger från samma yrkesgrupp. Rosa menar att det skvallras om varandra och om kunder, men att mest om varandra och med varandra. Jag tolkar Rosas exempel som att hon som farmaceut **skvallrar** med farmaceuter om båda yrkesgrupperna.

*Aika paljon laskuttajan kanssa, eli samaan ryhmään kuuluvien henkilöiden kanssa. (Anna)*

*Alltså om anställda, men också kunder, alltså mest om varandra alltså personalen och med varandra. (Rosa)*

Mia nämner att hon önskar att medarbetarna kom och berättade rakt till henne om hon gör något fel och inte så att det börjas skvallras om det. Mia ger intrycket av att skvaller är nödvändigt och fungerar i vissa omständigheter och ämnen, men att det finns en gräns på innehållet. Hon berättar att hon under senaste utvecklingssamtal med provisorn, sagt att hon vill att man kommer rakt till henne och berättar om hon gjort något fel. Hon fortsätter att ibland har hon funderat att vad är det som kollegerna står och viskar om i bakutrymmet och att det harmer henne om man inte kommer och berättar rakt, eftersom hon konstaterar att hon inte kan veta om ingen berättar till henne. Mia tillägger att hon inte uppskattar skvallrande människor på ett moraliskt sätt, speciellt de som hon arbetar med dagligen.

*Ei sitä mä oon koittanut sanoa taas sitten esimerkiksi proviisorille, että juuri kun oli kehityskeskustelu tuossa joku aika sitten, et jos mä teen jotain typerästi tai väärin tai jotenkin päin \*\*\*\* niin mielellään siitä saa, ja pitää sanoa että en mä niinku ne semmoiset rikki... Välillä ollut, että vähän ihmettelen ja sitten semmoista, että miksi ne mussuttaa siellä takana eikä edes sanoa suoraan jos niitä harmittaa, koska ei esim. henkilöstö voi tietää että tekee jonkun mielestä typerästä jos ei siitä sanoo... En arvosta sitä moraalisesti kauhean korkealle niinku silleen ihmisistä, joiden kanssa teet joka päivä töitä. (Mia)*

Det intressanta är att i Mias berättelse får jag som åhörare känslan av att alla individer inte tål att höra om de gjort något fel och att individerna inte vågar berätta till sin kollega om deras misstag. Nella berättar att det ibland skvallras om varandras pausvanor. Hon lyfter fram att en del ”kollar” efter varandra på arbetsplatsen och att via det byggs skvaller upp. Som exempel berättar Nella om att en del räknar uppvärmningen av maten till pausen så som även toalettbesöket, medan andra inte gör det. Därmed kan en del varit längre på paus än andra. Nella säger att hon ofta har som

vana att gå på toaletten då maten är i mikrovågsugnen och att hon räknar tiden till sin paus, eftersom det händer där tillika. Hon berättar att någon värmer maten fem minuter och sedan går på toaletten men att tiden som gick, räknar de inte med till sin paus och att det därmed kan ha gått tio minuter innan personen går ”på riktigt” på sin 20 minuters paus. Och på så sätt har personen varit borta i en halvtimme när pausen är endast 20 minuter.

*Kun monet monesti mä niinku jos mä vaikka laittaa lämmintä ruokaa niin samalla käyn vessassa ja silloin mä lasken sen mun tauon ajaksi niinku se tapahtuu siinä samalla. Taas toiset menee joskus silleen että ne menee lämmittää jonkun ruoan mikä kestää 5 minuuttia mikrossa niin sehän ei ole hänen taukoa ja sitten käydään vielä vessassa, eikä sekään vielä ole hänen taukoa, niin siellä on saattanut mennä noin 10 minuuttia ja sitten vasta mennään istumaan sinne 20 minuuttia jolloin käytännössä sä olet ollut jonkun puoli tuntia pois, vaikka tauko on 20 minuuttia. (Nella)*

Jag tycker att i Nellas berättelse syns det att onödigt skvaller skapas då det egentligen finns brist på kommunikation, på så sätt att det borde finnas tydliga linjer över vad som räknas och vad som inte räknas till pausen.

Sara berättar att hon tycker om skvaller, trots att det ibland går för långt. Hon poängterar att hon inte skulle vilja vara den som det talas illa om, tillika som hon säger att det inte gör henne något om andra talar om henne. Som exempel säger hon att om hon till exempel gör någonting bra som har med arbetet att göra så är det okej att prata om det bakom hennes rygg, men att det inte är okej att prata om hennes privata liv på arbetsplatsen.

*Niin tykkään siitä, vaikka se joskus menee liian pitkälle ja en mä niinku haluaisi olla se kenestä juurutaan pahaa. Mut niinku ei mua haittaa jos musta puhutaan, jos ymmärrät mitä meinaan? ... Eli jos vaan kommentoidaan et tein asian hyvin tai jos sanotaan jotain yleistä niin se on ok mut sit jos kommentoidaan esim mun privaalämää työpaikalla mihin se ei liity. (Sara)*

Maija berättar om ett exempel då hon var den personen som sade till den som det skvallrades om. Hon anser att det på ett sett var bra att hon helt rakt sade till den som det skvallrats om, även fast hon visste att det var väldigt sårbart för den andra. Hon menar att efteråt var det sedan lättare att begära de andra att sluta skvallret då hon också visste att det inte var sant.

*Tietyllä tavalla se oli niinku hyvä, että et mä tuun tavallaan tulin sanomaan vaikka se sattui häntä ihan jumalattomasti, mutta toisaalta niin kun sen jälkeen saattoi kaikille sanoa selkeästi, eli tässä ei ole nyt mitään perää ja lakatkaa kiusaamasta niinku hän sitten kun hän ei tiennyt sitä ennen kuin mä sanoin. (Maija)*

Från Maijas exempel lär vi oss att rak kommunikation med skvallrets offer är den bättre lösningen än att sprida skvallret. Mia berättar att hon inte vill belasta sina medarbetare med onödiga samtalsämnen, men att ibland är det bra att höra skvallret för att veta vad som pågår utan att själv behöva gå runt och fråga.

*Niin ainakaan kuormittaminen ylimääräisellä \*\*\*\* sitten joo eikä nyt siis ihan ku mä en haluaisi kuormittaa kaikkia ylimääräisiä \*\*\*\*, mutta siis ihan välillä hyvä tietää vähän missä mennään ilman että joutuu itse kyselemään. (Mia)*

Mia berättar att om hon har någonting på gång i sitt privatliv så är det lättare att berätta det till sin kollega i en skvallrande organisation, eftersom då får alla veta utan att hon själv behöver gå och berätta till var och en. På så sätt får skvallret som en kommunikationsform en positiv betydelse,

*...joku tilanne päällä tai niinku vaikka siviilissä niin en jaksakaan sitten jokaiselle kertoa, että tollaisessa tilanteessa että kaikki juoruilee keskenään töissä sen verran etten tarvitse kaikille näistä läpi niinku erikseen. (Mia)*

Skvallrets kommunikationsfunktion är starkt kommenterad och informanterna anser att skvaller hör till organisationen. Utöver att skvaller kan sprida negativa påståenden



och rykten, kan skvaller fungera som ett informellt informationsflöde där alla får informationen snabbare via skvaller i jämförelse med att en person gick och berättade privat till varje kollega samma sak. Informanterna anser att där det finns människor så finns det även kommunikation, medräknat skvaller. Eftersom apoteket som en arbetsplats, består av en personal som måste kommunicera för att kunna sköta arbetsuppgifterna, anses det att utan skvaller skulle det vara psykiskt tungt att arbeta. De anställda skvallrar sinsemellan oberoende av yrke, dock händer det att de oftast skvallrar med sina när kolleger, som oftast hör till samma yrkesgrupp.

#### 4.5 Det skvallras överallt inom apoteket

Enligt informanterna har skvaller ingen specifik fysisk plats inom apoteket, utan det förekommer överallt och beroende på ämnet söker man sig till ett lugnare ställe, exempelvis till omklädningsrummet eller till ett annat personalutrymme. Anna menar att skvaller förekommer var som helst i apotekslokalen och rent fysiskt sett, precis där som man råkar vara, exempelvis i bakutrymmen eller vid kassan. Anna tillägger att om man vill att ingen annan ska höra vad man talar så kan man gå med kollegan till omklädningsrummet eller till ett hörn, för att få vara lite mera privat. Sara tycker samma som Anna, att skvaller i princip förekommer var som helst, till exempel nämner hon paus- och bakutrymmet och kassan på kundbetjäningssidan. Sara konstaterar samma som Anna, att skvallrandet pågår överallt, som exempel nämner hon samma ställen som Anna nämnde.

*Sanoisin, että juoruilulla ei ole mitään tiettyä paikkaa, vaan sillee et se tapahtuu juuri siinä missä ollaan just silloin, esim siis takatilassa tai vaikka kassalla...Joskus jos niinku on jotain niinku sellaista salaista tai ettei halua et muut kuulee, niin saattaa mennää kollegan kanssa pois, tai niinku ei pois pois vaan esim pukkariin tai jonnekin nurkkaan.*  
(Anna)

*Taukotiloissa, takahuoneessa, kassalla, itse asiassa kaikkialla.* (Sara)

Sara tillägger att hon kan skvallra med sin bästa kollega om deras gemensamma kollega på fritiden, exempelvis via sociala medier. På så sätt fortsätter skvallret angående arbetsplatsen utanför själva apoteket.

*...ja Kyl sitä parhaan työkaverin kanssa joskus juttelee myös työpaikan ulkopuolella esim somessa niin paha kolleegoista. (Sara)*

Skvallret anses förekomma och synas främst i verbal form, dessutom utbyts blickar mellan de anställda. Ibland skvallras det även genom att exempelvis skriva i den gemensamma WhatsApp gruppen som de anställda har. Henna tycker att skvaller uttrycks främst verbalt och även via WhatsApp, hon lägger tyngdpunkten på att det förekommer bakom ryggen på kollegerna, då via WhatsApp eller helt fysiskt bakom ett hörn. I exemplet lyfter hon fram att det som det skvallras om bakom ryggen på varandra har att göra med att någon är sjuk eller är borta från jobbet för att barnet är sjukt.

*Puhumalla ihan niinku verbaalista kyllä. Juu juu ja kyllä nyt välillä WhatsAppiin tulee niin semmoista ihan niinku kans, joo selän takaa niinku semmoista joo, mutta yleensä se on niinku työpaikalla tullaan just se että että hei tiän kipeänä tai \*henkilö X:n\* poika on kipeänä tai sillee. Ihan suullista suurin osa kylläkin. Joo, kyllä mäkin tiedän että mä oon siellä ollut jonkun nurkan taakse harkita kaikenpitoa tai. (Henna)*

Henna menar att det är typiskt att skvallra i pausutrymmen. Hon berättar om man vill berätta något mera personligt till sin kollega, även fast det inte vore skvaller så går man nog nästan alltid till bakutrymmen eller till omklädningsrummet eller så står man mellan några hyllor. Hon lyfter fram att hon inte så ofta skvallrar vid receptdisken, eftersom då kan flera höra.

*Kumminkin tuntuu kun toi on niin pieni toi paikka loppujen lopuksi, että jos jotain vähän edes niinku henkilökohtaisempaa haluaisi sanoa niinku toiselle vaikka se ei niinku juoruilu vaan se olisi vai jos mä vaikka kertoisin sulle jotain kun henkilökohtaista asiaa niin kyllä*

*melkein sitten menisi niinku just tonne taukokuoneeseen tai pukkariin tai jonnekin tänne tai just jossain hyllyn takana jossain jossa nyt sattuu, että ei se nyt ole semmoista että siinä reseptitischeillä kaikkien kuullen et sanoisin et on tyypillistä että taukopaikassa. (Henna)*

Rosa menar att skvaller förekommer även genom att man byter blickar med sin kollega, men att hon anser att skvaller förekommer främst verbalt.

*Nä alltså ofta att man pratar, så kunde du säga någonting och så utbryter man en blick med en kollega. (Rosa)*

Kanske det handlar om att byta en blick om en kollega som går förbi eller sedan att byta en blick av en kund?

Nella menar att skvaller förekommer då när det tystnar på arbetsplatsen och just mellan kunderna. Hon tillägger att tysta kvällar och vissa situationer triggas till skvaller, speciellt om hon är vid kassan så kan skvaller talas där.

*Eli vähän niinku tos, että millä missä tilanteissa niin niinku silloin ku hiljenee ja asiakkaiden välillä sitten saattaa kanssa niinku vähän jutella. Semmoinen tietty tilanne...ja just niinku iltasin jos hiljaista niin kun kassalla on. (Nella)*

Informanterna anser att skvaller inte har någon specifik, fysisk plats. Sammanfattningsvis skvallras det överallt i organisationen, främst i bakutrymmen, personalutrymmen, eftersom där finns det mera lugn och ro och ingen står och tjuvlyssnar. Utöver att det skvallras i bakutrymmen så skvallras det även i kundutrymmen skvallras, då främst vid kassan gällande den läkemedelstekniska personalen och vid receptdiskarna då farmaceuterna skvallrar.

## 5 DISKUSSION OCH SLUTSATSER

Diskussionsdelen kopplar det analyserade materialet med existerande teori. Informanterna uppfattar skvaller väldigt långt på samma sätt så som forskarna inom ämnet, men det förekommer även intressanta motsägelser. Materialet kopplas till studiens syfte och forskningsfrågorna, varpå studiens bidrag och idéer över fortsatta studier presenteras.

### 5.1 Diskussion

Trots att Grosser m.fl. (2012) ansåg att det inte finns en tydlig definition av skvaller definierade informanterna skvaller som ett begrepp, på liknande sätt och i liknande banor som forskarna Dunbar m.fl. (1997), Fan m.fl. (2021) och Zhou m.fl. (2021). Därmed kan det konstateras att förståelsen över vad skvaller teoretiskt sett är, har varit liknande sedan det började forskas kring skvaller. Huvuddragen är att det är två personer som talar om en tredje frånvarande person och därmed en process, bestående av tre parter. Maija lyfter fram att skvallraren och mottagaren känner måltavlan, och därmed definierar hon begreppet på samma sätt som Dorez Cruz m.fl. (2021). Mia lyfte fram tyngden av individens egna behov av att skvallra så som även forskarna Michelsson och Mouly (2000) gjorde. Forskarna påstod att det handlar om individens självvärderingsroll, då skvaller kan leda till att individen jämför sig med andra. Med tanken på att informanterna representerade två olika yrkesgrupper, syns det inte i resultaten att informanterna skulle jämföra sig med sin kollega om de olika yrkesgrupperna som de representerar. Det lyftes fram att de olika rättig- och skyldigheterna som yrkena har, kan ibland skapa lite frustration, exempelvis då en läkemedelstekniker måste söka en farmaceut.

Tillika anser Mia att skvaller är nödvändigt för individen och då tänker hon som forskarna Dorez Cruz m.fl. (2021), att skvaller är närvarande för att hjälpa individen att förstå det sociala livet i organisationen. Skvaller hjälper de anställda att förstå varandra då en anställd har någon händelse på gång i privatlivet och därmed kan de anställda anpassa sig till individen med en passande attityd. Informanterna berättar att de främst skvallrar om varandra men även om kunderna, tillika som flera av dem anser att det inte hör till att skvallra om kunderna utan att det handlar om att lätta på

stämningen och att berätta något som hänt för att kunna fortsätta arbeta. Mia lyfter fram att hon skvallrar med sina närmaste kolleger och då vet hon att skvallret hålls hemligt. Genom att de som skvallrar håller skvallret för sig själv hålls tillika hemlighetsfullheten.

Trots att Michelsson och Mouly (2000) ansåg att skvaller är en relativt ofarlig kommunikationsmetod, menar några informanter att skvaller skadar, i alla fall mentalt och genom att väcka mindre trevliga känslor. Och enligt Mia blir de skadligt så det går för långt. Informanterna berättade flera berättelser över då skvaller gått för långt och blivit skadligt. Anna berättar att hon inte alltid ser skvallret som skadligt, eller inte då det lett till något bättre, så som i hennes exempel om den blyga kollegan. Nella anser att skvaller är negativt då hemligt skvaller berättas vidare, speciellt om det lovats att inte göra det. I Majjas berättelse fick jag starkt känslan av att skvallret gått för långt, och att det inte enbart går att säga att skvaller är skadligt, kanske en mer passande term vore giftigt, eftersom måltavlan verkligen led av händelsen.

Maija är tydlig med att skvaller alltid är negativt och hon jämför skvaller med den trasiga telefonen – där berättelsen omskrivs för varje gång den berättas vidare. Enligt Hafén (2004) omformuleras skvaller då det sprids via flera individer, och därmed det kanske det inte alltid handlar om att berättelsen enbart omskrivs utan att den också medvetet omskrivs. Det är situationsberoende om individen väljer att medvetet ändra på innehållet enligt hens intresse. Jag menar inte att den trasiga telefonens syndrom inte vore sann, utan jag vill lyfta fram att skvallret kan utöver trasiga telefonen omformuleras medvetet.

Henna ansåg att exempelvis berömmande, positivt, av en annan kollega inte är skvaller, utan att det handlar om småprat, därmed tyckte hon att positivt skvaller inte existerar. Några andra informanter tyckte lika, att skvaller inte förekommer med en positiv ton. Nella lyfte fram att skvaller kan vara både positivt (om man berättade till skvallrets måltavla) eller negativt (då man själv skvallrar vidare) tillika. Forskarna Grosser m.fl. (2012) konstaterade att skvaller är ett knepigt fenomen, eftersom alla parter är inblandade och på så sätt sårbara. I Nellas exempel kan skvallerprocessen få ett positivt slut om skvallraren slutade eller om då skvallermottagaren berättade till skvallermålet om det pågående skvallret. Om det inte sker upprätthålls det negativa

med skvallret: skvallret kring måltavlan fortsätter. Forskarna Giardini och Wittek (2019a) skriver om att skvaller kan förstöra eller skapa en individs rykte. I Nellas exempel så kan båda påståenden pågå tillika: den som skvallrar vidare kan förstöra sitt rykte och tillika förstöra den personens rykte som hen skvallrar om. Både Maija och Rosa berättade berättelser där de varit skvallrets måltavla, i negativt syfte. Deras rykte beskrevs som negativt tills de själva valde att ta reda på vad det skvallrats om och sedan berätta sanningen. Fan m.fl. (2021) skrev att skvaller kan skapa missnöje och besvikelse, så som både Maija och Rosa kände. Maija menade att det är svårt att veta om skvallrets offer tar mer illa upp av att man berättar till hen om vad som pågår eller om man låter skvallret spridas. Hon har i några fall gått fram till skvalleroffret och frågat rakt ut, att är skvallret sant, eftersom hon önskade man gjorde så till henne. Informanterna som hamnat som måltavla för skvaller, berättade att de var glada över att de fick höra om det pågående skvallret och att de då hade möjligheten att sätta punkt för skvallrandet. På så sätt förbättras kommunikationen, då skvaller spridningen slutar och sann information kan spridas.

Osäkerhet kring framtiden och känslan av oro i organisationen kan bidra till skvaller. Forskarna Bordia m.fl. (2006) konstaterade att skvaller förekommer då organisationen genomgår förändringar. Forskarnas teori förstärks då Hennas berättelse om oron då flera anställda byter arbetsplats och då cheferna inte berättar till de anställda vad som händer i framtiden. I stället hamnar de andra att ta över mera arbetsuppgifter, som sedan lett till bland annat sjukledighet. Mia anser att skvaller är till nytta då man får andrahandsinformation som kan hjälpa en att förstå sin kollega bättre. I hennes exempel syns även en försämrad arbetshälsa och dåligt välmående. Enligt Zhou m.fl. (2021) kan skvaller leda till brist på social tillhörighet, speciellt om cheferna skvallrar sinsemellan. Det blev oklart om cheferna skvallrade sinsemellan i Hennas exempel, men saknaden av social tillhörighet syntes. En del av informanterna anser att man borde göra något åt skvallret för att få det att sluta, men att det inte alltid är så lätt.

Flera av informanterna ser skvaller som tidsfördriv och som underhållande och forskarna Fan m.fl. (2021) konstaterade att organisatoriskt skvaller kan bidra med underhållning. Mia jämförde skvaller med att det är nöje såsom kändisskvaller medan Anna konstaterade att hon skvallrar när hon inte har annat att göra. Anna fortsätter med att säga att hon ibland får känslan av att skvaller ger henne inside-information

och på så sätt kan det vara att hon vet någonting före någon annan. Enligt Fan m.fl. (2021) kan det att du fått höra ett skvaller betyda av att du är en insider. I Annas fall, förstod jag att hon menade allmänt att det kanske känns smått kul att veta något före de andra och att det inte handlar om att höra till ett gäng. Med andra ord kan man tänka att Anna kände känslan av att den sociala tillhörigheten och bindningen förstärktes, så som Michelson m.fl. (2010) anser. På så sätt kan även social kontroll utövas (Clegg & Van Iterson, 2009). Michelson m.fl. (2010) konstaterade att skvaller möjliggör kommunikation med både annat känslor och åsikter inblandade. Anna tycker att det inte känns bra att skvallra men hon ser det som en mer trevlig underhållningsform än att klaga över en annan person, enligt henne finns en skillnad. Malin anser att skvaller ibland ger känslan av ångest. Henna menar att skvaller inte gett henne någon viktig information utan att hon ofta låter skvallret komma in genom ena örat och ut genom det andra. Hon ger skvallret liknande värde som forskarna Michelson och Mouly (2000) dvs. att skvaller är vardagligt prat.

Informanterna är eniga om att skvaller är en kommunikationsform som hör till apoteksbranschen, eftersom de anställda är ständigt omringade av människor. Nella lyfter fram att skvaller hör till omgivningen. Forskarna Dunbar m.fl. konstaterade redan 1997 att skvaller beräknas stå för två tredjedelar av all samtalstid och därmed är skvaller en vanlig form av aktivitet. Henna nämnde att om pratande och smal talk inte tilläts på arbetsplatsen så skulle det även påverka det psykiska välmående. Det intressanta är att i Mias berättelse får jag som åhörare känslan av att alla individer inte tål att höra om de gjort något fel och att individerna inte vågar berätta för sin kollega om deras misstag. Forskarna Zhou m.fl. (2021) konstaterade att skvaller kan minska moraliskt beteende och i Mias fall stämmer det, eftersom kollegerna inte berättar till henne direkt.

Alla informanter medger att de skvallrar. Grosser m.fl. (2012) konstaterade att över 90 % av de anställda i en organisation skvallrar. Procenten för studiens informanter är 100. De båda yrkesgrupperna ansåg att de skvallrar med varandra oberoende av yrket. Några av informanterna konstaterade att det ofta är de närmaste kollegerna man skvallrar med och då blir det ofta inom samma yrke. Informanterna poängterade att de inte gör någon skillnad mellan farmaceuter och den läkemedelstekniska personalen när det handlar om skvaller. Informanten Nella lyfte fram att även brist på

kommunikation kan skapa skvaller, exempelvis då det handlar om arbetsplatsregler och vanor. Mia utnyttjar existensen av skvaller då det hänt något i hennes privatliv som hon vill dela med sig men orkar inte berätta enskilt till varje kollega. Eftersom hon vet att det skvallras så berättar hon till någon och efter en stund vet flera.

Skvaller förekommer överallt inom apotekslokalen, det är informanterna eniga om. I mer intima situationer väljer de att gå till de bakre utrymmen så som omklädningsrummet och pausutrymmet. På butikssidan förekommer skvaller ofta vid kassan men även mellan apotekshyllorna. Anna konstaterade att skvaller inte har en specifik plats utan att det skvallras precis där man råkar vara då det händer. Farmaceuterna ansåg att det skvallras vid receptdisken mellan betjänaandet av kunderna.

## 5.2 Återkoppling till syftet och forskningsfrågan

Studiens forskningssyfte var att ta reda på hur skvaller tar sig uttryck i apotek och vilka betydelser de anställda tillskriver skvaller. Syftet uppfylls genom att besvara de fem forskningsfrågorna.

*Vad är skvaller och vad skvallras det om?*

Informanterna anser att skvaller är en kommunikationsform, där en kollega talar med en annan kollega om en tredje kollega bakom hens rygg. Informanterna uppfattar skvaller med en stark negativ ton och ger enbart ett fåtal positiva exempel av skvaller. Skvaller uttrycks främst verbalt i form av prat och viskningar, men även med blickar och i textform på sociala medier. Skvaller anses vara nödvändigt. Skvaller åstadkommer kommunikation kring: arbetsvanor, arbetssätt, regler, moral, värderingar och ogjorda arbetsuppgifter. Andra ämnen för skvallret är: medarbetarnas privatliv, rykten och i mer sällsynta fall om kunderna.



*Vem är det som skvallrar?*

Både de intervjuade farmaceuterna och den läkemedelstekniska personalen påstod att alla skvallrar. Yrket skapar inga gränser, utan medarbetarna skvallrar sinsemellan oberoende av yrke. Dock poängterades att det oftast skvallras med de närmaste kollegerna, som i många fall hör till samma yrke. Eller med kolleger som utför liknande uppgifter som en själv.

*Varför skvallrar medarbetarna?*

Först och främst anser informanterna att skvaller är en kommunikationsform som behövs inom apoteket, inte bara för att diskutera arbetsrelaterade ärenden utan även för att lätta på stämningen mellan kunderna och för att ha något att göra på kvällstimmarna och då när arbetsuppgifterna är slutförda. Skvaller bidrar med tillhörighet genom att ge mottagare en känsla av att vara insider, då hen får information före andra. Skvallrets beskrevs som nöje och underhållande. De mörkare sidorna av skvaller beskrevs med känslor så som: oro, ångest och sorg. Skvaller medför även känslan av osäkerhet och dåligt samvete. Trots att skvaller anses vara skadligt, vill informanterna höra och upprätthålla skvaller, det handlar om att kunna sluta i tid.

*Var i organisationen förekommer skvaller?*

Skvaller har ingen specifik plats för utförande, utan skvaller förekommer fysiskt sett, överallt i apoteket: vid kassan, mellan apotekshyllorna, vid receptdisken och i de bakre utrymmen, så som pausutrymmet och omklädningsrummet. Några av informanterna menar att det skvallras både på arbetstid och utanför arbetsplatsen, på sociala medier och gemensamma gruppchattar. Det mest nämnda stället för skvaller var de bakre utrymmen och vid kassan.

*Hur påverkas arbetsdynamiken av skvaller?*

Arbetsdynamiken påverkas bland annat genom att man hinner sakna sin kollega då hen försvunnit för att skvallra, speciellt då kollegan borde göra något på förhand överenskommet vid en viss tidpunkt, exempelvis vara vid kassan. Genom att skvaller

kan skapa in- och outsiders kan arbetsdynamiken påverka arbetsmotivationen och skapa grupper bland de anställda. Då måltavlan utsätts för negativt skvaller som sårar, kan det leda till arbetsplatsmobbing och känslan av utanförskap.

### **5.3 Studiens bidrag**

Jag anser att skvaller är ett mångfascinerande fenomen och min studie visar det. Studien anser att skvaller har flera olika uppgifter inom apoteksbranschen och att organisatoriskt skvaller därmed existerar i organisationslivet och uppskattas.

Studien bidrar med att framföra hur den kvinnodominerande personalen inom apotek uppfattar skvaller. Och därmed har studien bidragit till ett forskningsdelområde inom ämnet organisation och ledning. Studien bidrar med en ny forskningsmiljö, apoteksbranschen samtidigt som studien stöder den existerande forskningen kring skvaller och dess existens. Studien bekräftar att skvaller är en pågående kommunikationsform i det vardagliga organisationslivet. Dessutom bidrar studien med värdefulla konkreta exempel över hur skvaller tar sitt uttryck i organisationen. Studien skapar ingen ny teori, utan studien stöder den existerande teorin kring ämnet.

Min kännedom om branschen har varit positiv för utförandet av studien. Informanterna var ärliga, detaljerade och öppna när vi diskuterade om skvaller. Genom att studera skvaller via intervjuer, kom jag informanterna nära och därmed känner jag att intervjutillfällena var positiva.

Informanterna förstår begreppet skvaller på sitt sätt och främst från ett kommunikationsperspektiv. Skvaller borde studeras från andra perspektiv för att få en ännu större helhetsbild. Ett annat perspektiv kunde vara ett praktikperspektiv, där forskaren fokuserade djupare på skvallret i praktiken.

### **5.4 Förslag på fortsatta studier**

Det finns många möjligheter med tanken på fortsatta studier. Det skulle vara intressant att använda observation som forskningsmetod, ensam eller tillsammans med intervjumetoden. Urvalet kunde vara bredare på så sätt att man kunde ta i beaktande

alla yrkesgrupper som är representerade på apotek. Andra urval som kunde forskas är: makt, motstånd, genus och välmående. Skvaller kunde även forskas från andra perspektiv så som från måltavlans eller skvallrets mottagare. Även chefers skvallernät och chef-anställda perspektivet är värt att forska.

Eftersom skvaller kan skapa en toxisk arbetsmiljö, vore det bra att forska skvallrets rötter mer ingående: hur skvallret uppstår. Tillika kunde det forskas vad det som konkret triggat till skvaller, finns det en koppling med psykologiska forskningar eller är det frågan om något annat. Välmående, arbetsmotivation och andra hälsorelaterade perspektiv borde forskas.

För att skapa en större förståelse kring skvallrets uttryck borde motsvarande forskning göras inom andra branscher.

## REFERENSER

- Agee, J. (2009). Developing qualitative research questions: A reflective process. *International journal of qualitative studies in education*, 22(4), 431-447.
- Ahrne, G., & Svensson, P. (2016). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I U. G. Ahrne, P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (s.8-15). Stockholm: Liber
- Apteekkariliitto. (u.å.). *Apteekit numeroina*. Hämtad 2023-03-29 från [https://www.apteekkariliitto.fi/apteekkitieto/apteekit-numeroina.html#:~:text=Suomessa%20on%20apteekkitoimipiste%20noin%206,kuin%20esimerkiksi%20Ruotsissa%20ja%20Tanskassa.&text=Apteekeissa%20ty%C3%B6skentelee%20apteekkarit%20\(619\)%20mukaan,yhteens%C3%A4%20noin%208%20600%20henkil%C3%B6%C3%A4](https://www.apteekkariliitto.fi/apteekkitieto/apteekit-numeroina.html#:~:text=Suomessa%20on%20apteekkitoimipiste%20noin%206,kuin%20esimerkiksi%20Ruotsissa%20ja%20Tanskassa.&text=Apteekeissa%20ty%C3%B6skentelee%20apteekkarit%20(619)%20mukaan,yhteens%C3%A4%20noin%208%20600%20henkil%C3%B6%C3%A4)
- Apteekkariliitto. (2018, 9 september). *Farmaseutti*. Hämtad 2022-03-10 från <https://www.apteekkariliitto.fi/apteekkityo/apteekin-ammattilaiset/farmaseutti.html#:~:text=H%C3%A4nen%20ydinosaamistaan%20on%20kertoa%20selkokielell%C3%A4,palvelujen%20tarjoaminen%20ja%20niiss%C3%A4%20opastaminen>
- Baker, J. S., & Jones, M. A. (1996). The poison grapevine: How destructive are gossip and rumor in the workplace? *Human Resource Development Quarterly*, 7(1), 75-86.
- Bernard, H. R., Wutich, A., & Ryan, G. W. (2016). *Analyzing qualitative data: Systematic approaches*. SAGE publications.
- Bordia, P., Jones, E., Gallois, C., Callan, V. J., & DiFonzo, N. (2006). Management Are Aliens: Rumors and Stress during Organizational Change. *Group & organization management*, 31(5), 601-621. <https://doi.org/10.1177/1059601106286880>
- Brady, D. L., Brown, D. J., & Liang, L. H. (2017). Moving beyond assumptions of deviance: The reconceptualization and measurement of workplace gossip. *Journal of applied Psychology*, 102(1), 1.

- Braun, V., & Clarke, V. (2012). Thematic analysis. American Psychological Association.
- Clegg, S. R., & Van Iterson, A. (2009). Dishing the dirt: Gossiping in organizations. *Culture and Organization*, 15(3-4), 275-289.
- Costas, J., & Grey, C. (2014). Bringing secrecy into the open: Towards a theorization of the social processes of organizational secrecy. *Organization Studies*, 35(10), 1423-1447.
- Dahlin-Ivanoff, S. (2016). Fokusgruppsdiskussioner. I U. G. Ahrne, P. Svensson (Red.), Handbok i kvalitativa metoder (s.81-92). Stockholm: Liber
- DiCicco-Bloom, B., & Crabtree, B. F. (2006). The qualitative research interview. *Medical education*, 40(4), 314-321.
- Dores Cruz, T. D., Nieper, A. S., Testori, M., Martinescu, E., & Beersma, B. (2021). An integrative definition and framework to study gossip. *Group & Organization Management*, 46(2), 252-285.
- Dunbar, R. I., Duncan, N. D., & Marriott, A. (1997). Human conversational behavior. *Human Nature*, 8, 231–246.
- Elo, E. (2021, 3 augusti). Valtaosa suomalaisista apteekkareista ovat naisia. *Apteekkari*. <https://www.apteekkari.fi/uutiset/valtaosa-suomalaisista-apteekkareista-on-naisia>
- Eriksson-Zetterquist, U., & Ahrne, G. (2016). Intervjuer. I U. G. Ahrne, P. Svensson (Red.), Handbok i kvalitativa metoder (s.34–53). Stockholm: Liber
- Fan, Z., Grey, C., & Kärreman, D. (2021). Confidential gossip and organization studies. *Organization Studies*, 42(10), 1651-1664.
- Farmasialiitto. (u.å.). *Farmasistin eettiset ohjeet*. Hämtad 2023-03-29 från <https://www.farmasialiitto.fi/tietoa-farmasian-alasta/farmasian-ammattilaisen-etiikka/farmasistin-eettiset-ohjeet>

Fimea. (2016). *Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuksen määräys. Lääkkeiden toimittaminen.*

<https://www.fimea.fi/documents/160140/764653/L%C3%A4%C3%A4kkeiden+toimittaminen+eurooppalaisen+l%C3%A4%C3%A4kem%C3%A4r%C3%A4ksen+perusteella+1+2020.pdf/84628fca-c4cb-ea61-0036-008c6efd7584?t=1582532197456>

Fimea. (u.å.). *Apotek.* Hämtad 2023-03-29 från <https://www.fimea.fi/web/sv/apotek/>

Fimea. (u.å.). *Fimeas tjänster för allmänheten.* Hämtad 2023-03-29 från [https://www.fimea.fi/web/sv/for\\_allmanhet/fimeas-tjanster-for-allmanheten](https://www.fimea.fi/web/sv/for_allmanhet/fimeas-tjanster-for-allmanheten)

Flick, U. (2004). Constructivism. I U. U. Flick, E. von Kardoff & I. Steinke (Red.), *A companion to qualitative research* (s. 87-94). Sage Publications

Flick, U. (2018a). *An introduction to qualitative research.* Sage.

Flick, U. (2018b). *Designing qualitative research.* Sage.

Fpa. (u.å.). *Anvisningar för apotek.* Hämtad 2023-03-29 från <https://www.kela.fi/samarbetspartner-lakemedelsersattningar-apotek>

Giardini, F., & Wittek, R. (2019a). Gossip, reputation, and sustainable cooperation: sociological foundations.

Giardini, F., & Wittek, R. (Eds.). (2019b). *The Oxford handbook of gossip and reputation.* Oxford University Press.

Grosser, T. J., Lopez-Kidwell, V., & Labianca, G. (2010). A social network analysis of positive and negative gossip in organizational life. *Group & Organization Management*, 35(2), 177-212.

Grosser, T., Lopez-Kidwell, V., & Labianca, G. J. (2012). Hearing it through the grapevine: Positive and negative workplace gossip. *Organizational Dynamics*, 41, 52-61.

Hafen, S. (2004). Organizational gossip: A revolving door of regulation and resistance. *Southern Journal of Communication*, 69(3), 223-240.

- Hallett, T., Harger, B., & Eder, D. (2009). Gossip at work: Unsanctioned evaluative talk in formal school meetings. *Journal of Contemporary Ethnography*, 38(5), 584-618.
- Iho, J. (2019, 2 oktober). *Apteekkilaitoksen muutos*. I *Turku*. Hämtad 2023-03-29 från <https://www.turku.fi/blogit/kuukauden-esine/apteekkilaitoksen-muutos>
- Kniffin, K. M., & Sloan Wilson, D. (2010). Evolutionary perspectives on workplace gossip: Why and how gossip can serve groups. *Group & Organization Management*, 35(2), 150-176.
- Kostiainen, E. (2020, 9 juli). Suomalainen luottaa eniten palomieheen ja apteekin työntekijään. I *Apteekkari*. Hämtad 2023-03-29 från <https://www.apteekkari.fi/uutiset/suomalainen-luottaa-eniten-palomieheen-ja-apteekin-tyontekijaan>
- Kuo, C. C., Wu, C. Y., & Lin, C. W. (2018). Supervisor workplace gossip and its impact on employees. *Journal of managerial psychology*.
- Losee, R. M. (1999). Communication defined as complementary informative processes. *Journal of Information, Communication and Library Science*, 5(3), 1-15.
- Martinescu, E., Jansen, W., & Beersma, B. (2021). Negative gossip decreases targets' organizational citizenship behavior by decreasing social inclusion. A multi-method approach. *Group & Organization Management*, 46(3), 463-497.
- Merkens, H. (2004). Selection procedures, sampling, case construction. I U. U. Flick, E. von Kardoff & I. Steinke (Red.), *A companion to qualitative research* (s. 165-171). Sage Publications
- Methot, J. R., Rosado-Solomon, E. H., Downes, P. E., & Gabriel, A. S. (2021). Office chitchat as a social ritual: The uplifting yet distracting effects of daily small talk at work. *Academy of Management Journal*, 64(5), 1445-1471.
- Michelson, G., & Mouly, S. (2000). Rumour and gossip in organisations: a conceptual study. *Management Decision*.

- Michelson, G., Van Iterson, A., & Waddington, K. (2010). Gossip in organizations: Contexts, consequences, and controversies. *Group & Organization Management*, 35(4), 371-390.
- Mills, C. (2010). Experiencing gossip: The foundations for a theory of embedded organizational gossip. *Group & Organization Management*, 35(2), 213-240.
- Molinsky, A. L. (2013, 27 februari). *The big challenge of American small talk*. Harvard Business Review. Hämtad 2022-03-10 från <https://hbr.org/2013/02/the-bigchallenge-with-america>
- Noon, M., & Delbridge, R. (1993). News from behind my hand: Gossip in organizations. *Organization studies*, 14(1), 23-36.
- Rennstam, J., & Wästerfors, D. (2011). Att analysera kvalitativt material. I U. G. Ahrne, P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (s. 194-210). Stockholm: Liber.
- Rennstam, J., & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie-Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Studentlitteratur AB.
- Rennstam, J., & Wästerfors, D. (2016). Att analysera kvalitativt material. I U. G. Ahrne, P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (s.220-234). Stockholm: Liber
- SFS 10.4. 1987/395. Läkemedelslag. <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1987/19870395>
- Svenska Akademiens Ordböcker, (2021). Skvaller. I Svenska Akademiens Ordböcker. Hämtad 2022, 3 november från <https://svenska.se/tre/?sok=skvaller&pz=1>
- Svensson, P., & Ahrne, G. (2016). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I U. G. Ahrne, P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (s.17–31). Stockholm: Liber
- Synonymer.se. (2022). Skvaller. I [synonymer.se](https://www.synonymer.se). Hämtad 2022, 3 november från <https://www.synonymer.se/sv-syn/skvaller>
- Synonymer.se. (2022). Småprat. I [synonymer.se](https://www.synonymer.se). Hämtad 2022, 3 november från <https://www.synonymer.se/sv-syn/skvaller>



Valvira. (2022, 25 oktober). *Yrkesrättigheter*. Hämtad 2022-10-28 från <https://www.valvira.fi/web/sv/halso-och-sjukvard/yrkesrattigheter>

Van Iterson, A., Waddington, K., & Michelson, G. (2011). Breaking the Silence. *The handbook of organizational culture and climate*, 375-392.

Wu, L. Z., Birtch, T. A., Chiang, F. F., & Zhang, H. (2018). Perceptions of negative workplace gossip: A self-consistency theory framework. *Journal of Management*, 44(5), 1873-1898

Zhou, X., Fan, L., Cheng, C., & Fan, Y. (2021). When and why do good people not do good deeds? Third-party observers' unfavorable reactions to negative workplace gossip. *Journal of Business Ethics*, 171(3), 599-617.

## **BILAGA 1 – Intervjuguide**

### *Intro*

Hej, vad trevligt att ha dig här! Jag är väldigt tacksam över att du ställde upp för en intervju. Som jag tidigare nämnde forskar jag till min gradu kring ämnet skvaller inom apoteksbranschen . Och tillsammans ska vi diskutera skvaller inom apoteksbranschen. Intervjun börjar med en presentation av dig och sedan går vi småningom erfarenheter och tankar kring skvaller!

### **VEM ÄR DU?**

Vem är du och vad jobbar du med?

Hur länge har du jobbat på detta apotek?

Hur stort är apoteket du jobbar på om man tänker på mängden anställda arbetare? På ungefärens 0-10, 10-20 eller flera än 20 arbetare?

Hur skulle du beskriva att en vanlig arbetsdag ser ut?

Vad tycker du att är det bästa och sämsta med ditt jobb?

### **SKVALLER INOM APOTEKET**

Tycker du att det skvallras på ditt apotek?

Hur kan skvallret ta sig uttryck?

Vad betyder skvaller för dig? Ge gärna exempel.

Hurdan betydelse tycker du att skvaller har inom apoteksbranschen?

### **SKVALLRETS OLIKA UTTRYCKSFORMER**

Finns det olika former av skvaller i apoteket?

Hur skiljer de sig åt?

Hur skiljer sig skvaller från vardagligt småprat?

Tycker du att skvaller är oskyldigt eller beror det på?

Stereotypiskt tänkt, tycks skvaller ha en negativ ton. Vad tycker du?

Tycker du att det existerar positivt skvaller?

Kan du ge exempel på positivt skvaller?

När går skvaller från att vara positivt/ oskyldigt eller vardagligt till att vara något negativt/ skamligt?

Tycker du att skvaller kan gå för långt? Kan du ge exempel?

Vad händer då skvaller går för långt?

Anser du att skvaller kan vara skadligt?

På vilket sätt och för vem?

## **PERSONLIGA ERFARENHETER AV SKVALLER**

Vad skvallrar du om och med vem?

Hurdana ämnen handlar det om?

Berätta gärna med händelser du kommer ihåg.

Hur känns det att skvallra? Har du exempel? Är det någon specifik känsla du känner?

Tycker du att det finns situationer som triggar till att skvallra? Hurdana är dessa?

Hurdan betydelse har skvaller på arbetsplatsen?

Kan betydelsen variera? På vilket sätt?

Skvallrar du själv med olika arbetstagare i apoteket?

Tycker du att skvaller är en viktig kommunikationsform? Motivera gärna ditt svar.

Hör skvallret till organisationens vardag? På vilket sätt?

Har du någon gång hamnat i problem på grund av skvaller?

Finns det situationer då du önskat att du inte skvallrat?

Har skvaller gett dig tillgång till värdefull information?

## **PLATSER OCH RUM FÖR SKVALLER**

Kan du berätta hur skvaller syns i apotek? Var existerar skvaller i apotek?

På vilka ställen skvallras det?

Har du märkt att det/ du skvallrar på ett visst ställe?

Vad har platsen/rummet för betydelse för skvallret? När skvallras det i apoteket?

Har du märkt att det skvallras mer under vissa specifika tider under arbetsdagen? På pauserna? Mellan kunderna?

Finns det specifika rutiner för skvallret i apotekets vardag? Hurdana?

## **SKVALLRETS BETYDELSE FÖR ARBETSMILJÖN**

Om du hör skvaller, tycker du att skvallret har en effekt på dig eller att det påverkar ditt arbetet trots att du inte är med och skvallrar?

På vilket sätt tycker du att arbetsmiljön/ arbetstrivseln påverkas av skvaller?

*Outro*

## **AVSLUTANDE FRÅGOR**

Hur kändes det att tala om skvaller? Väckte det några känslor? Tycker du att det diskuteras om arbetsplats skvaller? Har du något du ännu vill tillägga? Tusen tack för ditt deltagande i min forskning! Enligt planerat kommer min gradu att vara färdig kommande vår och om du vill kan jag dela den till dig sedan - så får du läsa forskningens resultat

## **BILAGA 2** – Intervjuguide på finska

Hei, kiva kun olet täällä!

Olen kiitollinen siitä, että osallistut minun tutkimukseeni haastattelun kautta. Kirjoitan lopputyöni, graduni juoruilusta apteekki-alalta ja tänään tullaan keskustelemaan aiheesta. Haastattelu alkaa muutamilla kysymyksillä sinusta, sitten siirrytään sinun ajatuksiisi ja kokemuksiin aiheesta, juoruilu.

Haluan vielä painottaa, että pysyt nimettömänä, eikä sinua pysty tunnistamaan.

### **KUKA OLET?**

Kuka olet ja mikä on sinun ammattisi?

Kauanko olet työskennellyt kyseisessä apteekissa?

Kuinka suuri apteekki on? Ei reseptuuria ajatellen vain henkilökunnan määrää? 0-10, 10-20..

Miten kuvailisit normaalin työpäivän?

Mitä on mielestäsi parasta ja pahinta työssäsi?

### **JUORUILU APTEEKISSA**

Juoruillaanko mielestäsi apteekissasi?

Millä tavalla juoruilu ilmenee?

Mitä juoruilu merkitsee sinulle? Anna mielellään esimerkkejä.

Mikä on mielestäsi juoruilun tarkoitus apteekki-alalla?

### **JUORUILUN ERI ESIINTYMISMUODOT**

Esiintyykö juoruilu apteekissa erilaisissa muodoissa? Miten ne eroavat toisistaan?

Miten juoruilu erottuu arkisesta ”kuulumisenkyselystä/ ”small talkista””?

Oletko sitä mieltä, että juoruilu on viatonta vai riippuuko se tilanteista?

Stereotyyppisesti ajateltu, juoruilulla on negatiivinen sävy. Mitä mieltä olet?

Oletko sitä mieltä, että positiivinen juoruilu on olemassa? Voitko antaa esimerkkiä positiivisesta juoruilusta?

Milloin positiivinen/ viaton juoruilu muuttuu negatiiviseksi/ häpeälliseksi juoruiluksi?

Oletko sitä mieltä, että juoruilu voi mennä liian pitkälle? Voitko antaa esimerkkejä? Mitä tapahtuu, kun juoruilu menee liian pitkälle?

Oletko sitä mieltä, että juoruilu voi olla haitallista? Millä tavalla ja kenelle?

## **HENKILÖKOHTAISIA KOKEMUKSIA JUORUILUSTA**

Mistä juoruilet ja kenen kanssa? Sama ammattiryhmä?

Millaisista aiheista on kyse? Kerro mielellään, joku tilanne/ tapahtuma, jonka muistat?

Miltä tuntuu juoruilla? Onko sinulla esimerkkejä? Tunnetko jonkun tietyn tunteen?

Koetko, että jotkut tilanteet johtavat juoruiluun? Millaisia?

Mikä on juoruilun tarkoitus työpaikalla? Voiko tarkoitus vaihdella? Millä tavalla?

Juoruiletko muiden työntekijöiden kanssa apteekissa?

Oletko sitä mieltä, että juoruilu on tärkeä kommunikointitapa? Voitko perustella vastaustasi.

Kuuluuko juoruilu organisaation arkeen? Millä tavalla?

Oletko itse joskus johtunut pulaan juoruilun seurauksena? Onko tilanteita, jossa toivot, ettet olisi juoruillut?

Onko juoruilu antanut sinulle arvokasta tietoa?

## **PAIKKOJA JUORUILULLE**

Missä juoruilu tapahtuu apteekissa? Missä paikoissa?

Oletko huomannut, että juoruilu tapahtuu tietyssä paikassa taikka, että juoruilet tietyissä paikoissa?

Mikä on huoneen/ paikan merkitys juoruilulle?

Milloin apteekissa juoruillaan? Oletko huomannut, että juoruilu tapahtuu tiettyinä aikoina työpäivän aikana? Tauoilla? Asiakkaiden välillä?

Onko juoruilulla tiettyjä rutiineja apteekin arjessa? Millaisia?

## **JUORUILUN MERKITYS TYÖYMPÄRISTÖLLE**

Jos kuulet juoruilua, oletko sitä mieltä, että se vaikuttaa sinuun/ sinun työnteokoosi, vaikket ollut paikalla kun juoruilu tapahtui?

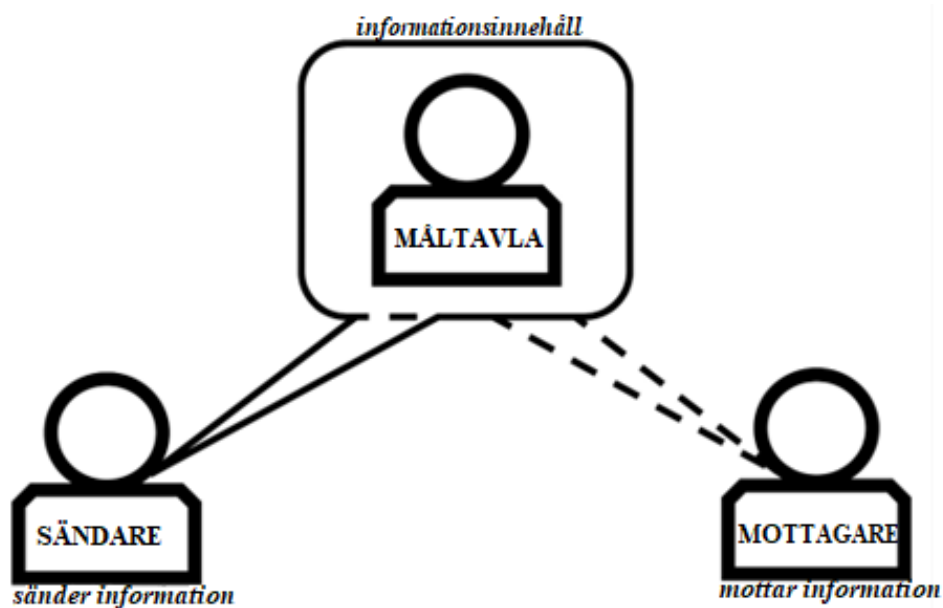
Millä tavalla työympäristö / työilmapiiri vaikuttaa juoruilusta?

*Outro*

## **PÄÄTTÄVÄT KYSYMYKSET**

Miltä tuntuu keskustella juoruilusta? Herättääkö aihe joitain tunteita?Keskustellaanko mielestäsi työpaikka juoruilusta?Onko sinulla vielä jotain lisättävää?

**FIGUR 1**



**Figur 1.** Gossip triad (see, e.g., Giardini & Wittek, 2019a, 2019b; Michelson et al., 2010a). *Note.* Each “actor” in the gossip triad (sender, target, or receiver) can consist of multiple people.

Dores Cruz, T. D., Nieper, A. S., Testori, M., Martinescu, E., & Beersma, B. (2021). An integrative definition and framework to study gossip. *Group & Organization Management, 46*(2), 252-285.