

Institutionen för hälsovetenskaper

TENTAMEN

Kurs: Lärande och socialisation i arbetslivet

Examinationsmoment: Salstentamen

Kurskod: SD348G / SD348U

Högskolepoäng: 6,0 hp

Datum: 2026-01-14

Tentamenstid: 14:15-19:30

Ansvarig lärare: Johan Sammelin

Berörda lärare: Daniel Masterson

Hjälpmedel/bilagor: Ett dubbelsidigt A4-ark med egna anteckningar får tas med in på tentamen.

Övrigt:

Provet består av tolv frågor ordnat i två delar. Svaren för denna tentamen ska ej skrivas på lösa blad – alla frågor besvaras i det förtryckta provformuläret!

- Vid flervalsfrågor: Observera hur många svarsalternativ som får kryssas i.
- Vid textfrågor: Håll dig inom de maximala utrymmesgränserna (d. v. s. det antal rader som är förtryckta i textrutan). Ta effektivt vara på utrymmet; besvara frågan kortfattat, tydligt, läsbart och enligt instruktioner.
- **Börja med att noggrant läsa igenom provet.** Förbered eventuella frågor under de 45 första minuterna. Därefter kan du ta kontakt med respektive lärare (Johan för Del 1 och Daniel för Del 2) som finns tillgängliga på telefon mellan kl. 15:00-16:30

Anvisningar	☐	Ta nytt blad för varje lärare
	☐	Ta nytt blad för varje ny fråga
	☒	Skriv endast på en sida av papperet.
	☒	Skriv namn och personnummer på samtliga inlämnade blad.
	☐	Numrera lösbladen löpande.
	☒	Använd inte röd penna.
	☒	Markera med kryss på omslaget vilka uppgifter som är lösta.

Poänggränser: Max: 100 p

Godkänt: 60 p

Väl godkänt: 80 p

Skrivningsresultat bör offentliggöras inom 18 arbetsdagar

Lycka till!

Antal sidor totalt

Efternamn:	Förnamn:
Personnummer:	

DEL 1: Emma (50p)

Instruktioner:

Denna fallbeskrivning är uppdelad kronologiskt i fyra veckor. Efter varje vecka följer ett antal frågor eller uppgifter. Det finns olika infallsvinklar och aspekter att ta fasta på vid textuppgifterna så variation premieras. Repetera inte samma, eller alltför snarlika, resonemang och nyttja inte exakt samma begreppsanvändning i de olika uppgifterna. Jämför och relatera dock gärna mellan händelser under olika veckor (ex. vid uppgifterna i vecka 4 är det lämpligt att även ta hänsyn till det som skedde tidigare veckor).

Scenario:

Emma Goldman är 21 år och fått vikariat (med möjlighet till senare fast anställning) på Errols Bil & Maskin – en serviceverkstad i för både personbilar och större arbetsfordon i ett litet samhälle. Verkstaden har tio anställda där alla är män och de flesta av dem har arbetat i organisationen i många år. Emma har gått fordonsprogrammet på gymnasiet men saknar yrkeslivserfarenhet i branschen och har ingen personlig erfarenhet av att serva och reparera större maskiner. Däremot har hon jobbat kvällstid och helger ibland på macken där hon fått erfarenhet av kundkontakt, att hantera besvärliga besökare och situationer samt även viss administration och inköp.

Vecka 1:

Tidigt på morgonen kliver Emma in på Errols Bil & Maskin AB. Det är mitt i vintern och fortfarande mörkt ute. Hon är i god tid och står med ytterkläderna på vid personalingången till den stora verkstaden. Verksamheten är redan igång; det skruvas och svetsas men ingen uppmärksammar henne på flera minuter. Till slut tittar en gubbe i svetsmask upp bakom en stor hjullastare och ropar: "Är det du som ska träffa Svenne? Han borde vara i kontoret. Gå och kolla där". Det sitter två gubbar i kontoret och dricker kaffe. En av dem svär år en dator som inte verkar göra som han vill. "Hej. Jag skulle träffa Svenne", säger Emma. "Jaha. Är det du som är nyförvärvet? Errol sa att du skulle hänga på mig idag", säger den äldre mannen vid datorn.

Resten av veckan "går hon bredvid" Svenne. Han är trevlig men inte särskilt pratsam eller nyfiken på Emma. Han arbetar väldigt fort och är onekligen oerhört kunnig och skicklig. Allt han gör verkar så självklart och enkelt men Emma känner sig mest i vägen och blir lite obekväm. Han visar ibland hur man ska göra vissa enkla moment men hon får inte prova saker själv. Då och då, när det är aktuellt, berättar han något om hur de tar emot och lägger upp serviceärenden, var man håller ut spillolja, hur man fyller på kaffemaskinen eller var man hittar kopieringspapper.

De övriga på verkstaden är inte så pratsamma men de påpekar ibland för Emma "hur de gör här" när det gäller olika arbetsuppgifter. Emma tycker en del av deras arbetssätt är lite konstiga eller onödigt krångliga men känner sig inte bekväm att ifrågasätta eller kritisera. Chefen och ägaren Errol (som dyker upp då och då) frågar mest hur det går. Men i slutet av veckan, på en lunchpaus berättar de övriga om roliga och dråpliga händelser eller tidigare anställda i organisationens historia. Emma känner sig lite mer som "en i gänget" vid just detta tillfälle, även om hon mest lyssnar och skrattar.

Efternamn:	Förnamn:
Personnummer:	

Fråga 1

(15p)

Utifrån ett lärande- och socialisationsperspektiv, vad utmärker denna första vecka och hur skulle introduktionen i verksamheten kunna förbättras? Utför följande uppgifter:

- a) När det rör ett socialisationsperspektiv: Identifiera två brister i introduktionen och motivera dina val med passande begrepp. (5p)

- b) Formulera kortfattat en för verksamheten passande introduktionsplan för nyanställda utifrån de socialisationstaktiker som bäst skulle förbygga bristerna och bibehålla det positiva. (5p)

- c) Ta fasta på en enskild aspekt som rör arbetsplatslärande och reflektera kring denna med hjälp av relevanta begrepp. (5p)

Efternamn:	Förnamn:
Personnummer:	

Vecka 2:

Emma märker att alla jobbar väldigt självständigt och inte kommunicerar så mycket om arbetsuppgifter. Alla gör "sin grej" (eller kör "sitt race") och jobbar efter sina egna invanda principer och metoder. Det blir på så vis lite svårt för Emma att hitta egen plats i gruppen och även besvärligt att förstå vad som är rätt tillvägagångssätt i olika arbetsmoment. Svenne låter henne prova, men avbryter och tar över om hon inte gör "rätt". Om hon frågar Svenne eller någon annan av kollegorna något får hon ofta olika svar. Errol verkar förlita sig på att alla kan sin grej och säger att han inte "är intresserad av att detaljstyra" eftersom "det är ett erfaret gäng som jobbar här och det har ju funkat bra hittills, så häng bara på och kolla hur de gör". Han påpekar också att "min anställda verkar nöjda och jag är nöjd för vad jag får ut av lönerna jag betalar". "Jovars", tänker Emma, "men de har ju inga gemensamma ramar eller strukturer och alla gör som de alltid gjort".

Fråga 2 (1p)

Utifrån Lewins typologi, vilket typ av ledarskap står Errol för i detta fall? Välj ett alternativ.

☐ A	Auktoritärt
☐ B	Demokratiskt
☐ C	Laissez-faire

Fråga 3 (3p)

Hur skulle du beskriva Errols ledarskap när det rör lärande och förändring? Välj ett alternativ. Förklara och motivera sedan ditt val.

☐ A	Transformativt
☐ B	Transaktionellt
☐ C	Anpassningsinriktat

Motivering:

Efternamn:	Förnamn:
Personnummer:	

Vecka 3:

En morgon denna vecka får Emma prova felsöka elsystemet i en nyare lastmaskin. Svenne räcker över ett nytt och avancerat digitalt mätinstrument och går snabbt igenom hur det är tänkt att instrumentet ska användas. Hon förstår vad hon ska göra men är obekant med instrumentet och även hur elsystem i dessa maskiner fungerar. Hon vill verka kompetent och säger därav ingenting. Det fungerar dåligt och hon undrar om Svenne verkligen har koll på detta. Senare kommer Micke, en annan kollega, förbi och korrigerar henne. Emma märker nu att Micke och Svenne använder instrumentet och ser på maskinens elsystem på helt olika sätt. Under lunchen lyfter hon frågan. Det blir till en början en aning irriterat (och hon märker att de nog inte pratat gemensamt om detta i arbetsgruppen) men efterhand börjar de resonera och reflektera.

Efter lunchen provar de tillsammans. Emma läser i servicemanualen medan Svenne och Micke reflekterar utifrån sin långa erfarenhet. Innan dagens slut felet funnet. "Bra jobbat! Man ska nog lyssna på ungdomar när det gäller sådana här nymodigheter", säger Svenne. "Äh, det var ju ni som ordnade det", svarar Emma med illa dold stolthet. Kommande dagar arbetar Svenne och Emma med att laga felet.

I slutet av veckan går Emma, Svenne och Micke igenom det nya digitala mätinstrumentet och hur det ska användas för att felsöka moderna elsystem med de övriga i verkstaden. Errol lyssnar och funderar. Han vill att de skriver en rutin, så det inte hänger på Emma eller Svenne om en liknande lastmaskin kommer in för service.

Fråga 6

(8p)

Reflektera över det *organisatoriska lärandet* och *läroprocessen* i verkstaden denna vecka. Vad är som händer och hur ska det förstås?

- a) Lärandeprocesser kan delas upp i fyra steg. Vilka steg eller faser kan identifieras i processen och vad innebär de? (4p)

1	
2	
3	
4	

Efternamn:	Förnamn:
Personnummer:	

- b) Hur ska det som händer vecka 3 förstås utifrån ett *kunskapsperspektiv*? Använd minst ett begrepp som belyser detta. (4p)

Vecka 4:

De har ett kort möte på eftermiddagen på måndag. Errol har köpt in ett nytt datorprogram för att hantera beställningar och serviceärenden. Svenne och de andra tycker att det ser krångligt och komplicerat ut. Det blir snabbt väldigt irriterad stämning på mötet. Svenne är mycket upprörd och verkar tala för hela arbetsgruppen. De övriga nickar instämmande men säger inte så mycket själva. Errol ryter ifrån och menar att de måste använda systemet för att kunna ha kvar avtalet med kommunen för service av lastfordon. De inget val! Errol avslutar mötet och säger att alla ska få kurs i systemet. "Någon kommunniss kan väl sköta detta så vi har tid att jobba på deras maskiner! Varför ska vi ha mer jobb?", säger Svenne innan han går.

På onsdag eftermiddag kommer en man till verkstaden för att lära personalgruppen systemet. Alla sitter samlade i fikarummet och mannen från kommunen visar alla funktioner, hur man lägger in en order, hanterar och avslutar ärenden. Svenne undrar varför man inte kan ta det via telefon som de alltid gjort med kommunen. "Man måste inte jobba här om det inte passar!", påpekar Errol, märkbart irriterad. Kursen är väldigt generell och kursledaren är inte bekant med verksamheten på Errols Bil & Maskin. Emma tycker ändå inte systemet ser så besvärligt ut. Det liknar ett system hon arbetat med på macken. "Vi har ju uppenbarligen inget val verkar det som", säger hon lite nervöst, "så vi kanske kan jobba fram ett sätt att få det att rulla".

Två dagar senare sitter Svenne och svär vid datorn. Han försöker följa den generella lathunden som kursledaren lämnat åt dem men det går uppenbarligen inte så bra. När Svenne har gått sätter sig vid datorn och kollar igenom systemet. I slutet av veckan har Emma bra koll på datorsystemet och nästa gång Svenne svär vid datorn går hon spontant fram till honom och frågar vad han försöker göra. Han förklarar irriterat men när han ser att hon verkar förstå vad han menar börjar han ställa frågor. Hon förklarar hur systemet är uppbyggt och hon försöker ta reda på hur olika delar i systemet motsvarar Svennes gamla pärmsystem. De slänger lathunden som kursledaren lämnat i papperskorgen.

Errol är glad att de var så snabba att komma igång med det nya systemet.

Efternamn:	Förnamn:
Personnummer:	

Fråga 7

(15p)

Med den fjärde veckan lämnar vi Emma och Errols Bil & Maskin AB.

- a) Vilka *samtalstyper* kan identifieras i händelserna under vecka 4? Nämn var och en och motivera kortfattat. (4p)

- b) Utifrån begreppet *arbetsplatslärande*, vad skiljer sig under vecka 3 och 4? Ta fasta på en enskild aspekt och redogör mycket kortfattat. (3p)

- c) Sammanfattningsvis, reflektera självständigt vad Emmas ankomst inneburit för henne och för organisationen, utifrån socialisations-, kompetens- och lärandeperspektiv. (8p)

Efternamn:	Förnamn:
Personnummer:	

DEL 2: Acme Solutions Limited (50p)

Scenario:

Organisationen Acme Solutions Limited är en konsultbyrå med 200 anställda. Kulturen är tävlingsinriktad, där löneökningar och befordringar är kopplade till individuella prestationer. Detta har skapat ett "nollsummespel" där det upplevs som en risk för den egna positionen att hjälpa en kollega.

Enligt ledningen rapporterar de anställda en acceptabel nivå av nöjdhet under medarbetssamtalen och få problem lyfts fram. HR-avdelningen har dock noterat en personalomsättning som är högre än genomsnittet, samt att långtidssjukskrivningar på grund av stress är dubbelt så höga som i branschen i övrigt. När personal har slutat har de oftast tackat nej till avslutningssamtal, vilket har gjort det svårt att fastställa de bakomliggande orsakerna. Ledningen tolkar denna tystnad som en brist på klagomål, snarare än en brist på psykologisk trygghet.

I praktiken samarbetar inte konsulterna med sina kollegor eller söker vägledning från ledningen när de stöter på komplexa problem, då de är oroliga för att detta ska påverka deras professionella rykte eller framtida utvärderingar. Vidare finns det en upplevd institutionell kultur där snabba, enkla svar prioriteras framför mer långsiktiga och komplexa lösningar. När komplexa problem uppstår använder de AI-verktyg (t.ex. ChatGPT eller Google Gemini) för att generera snabba lösningar utan att reflektera över själva problemet. Dessa lösningar mailas sedan direkt till chefer eller implementeras självständigt och utan samarbete med kollegor. Det finns ingen erfarenhet, dialog eller reflektion kring problemet – bara en reaktiv lösning.

Detta påverkar de interna processerna. De föreslagna lösningarna går direkt till närmaste chef och vidare upp till ledningen. Genom att prioritera snabba lösningar ("quick fixes") har ledningen börjat fatta förhastade, reaktiva beslut. Det finns lite eller ingen reflektion kring huruvida dessa lösningar är hållbara eller om de utgör rätt väg framåt.

Detta har i sin tur skapat en miljö där personalen känner sig omotiverad och har utvecklat en känsla av inlärd hjälplöshet och bristande tillit till de föreslagna lösningarna. De ser en brist på transparens och dialog, vilket leder till en arbetsplats där alla är reaktiv och upptagna, men där det verkar som att ingen faktiskt lär sig något av utmaningarna.

Instruktioner:

Utifrån den presenterade fallstudien besvara följande frågor (8-12). Poäng delas ut för korrekthet, motivering och formulering. Kortfattade och välplanerade svar rekommenderas.

Efternamn:	Förnamn:
Personnummer:	

Fråga 8

(5p)

Identifiera de förhållanden på arbetsplatsen som påverkar individens lärande och föreslå förbättringar som kan hjälpa individen.

Fråga 9

(15p)

Använd John Deweys och David Kolbs teorier för att identifiera förutsättningar för individens lärande i arbetslivet samt föreslå:

- anledningar till varför denna situation är problematisk (5p) och
- förslag på hur individens lärandevillkor kan förbättras (10p)

