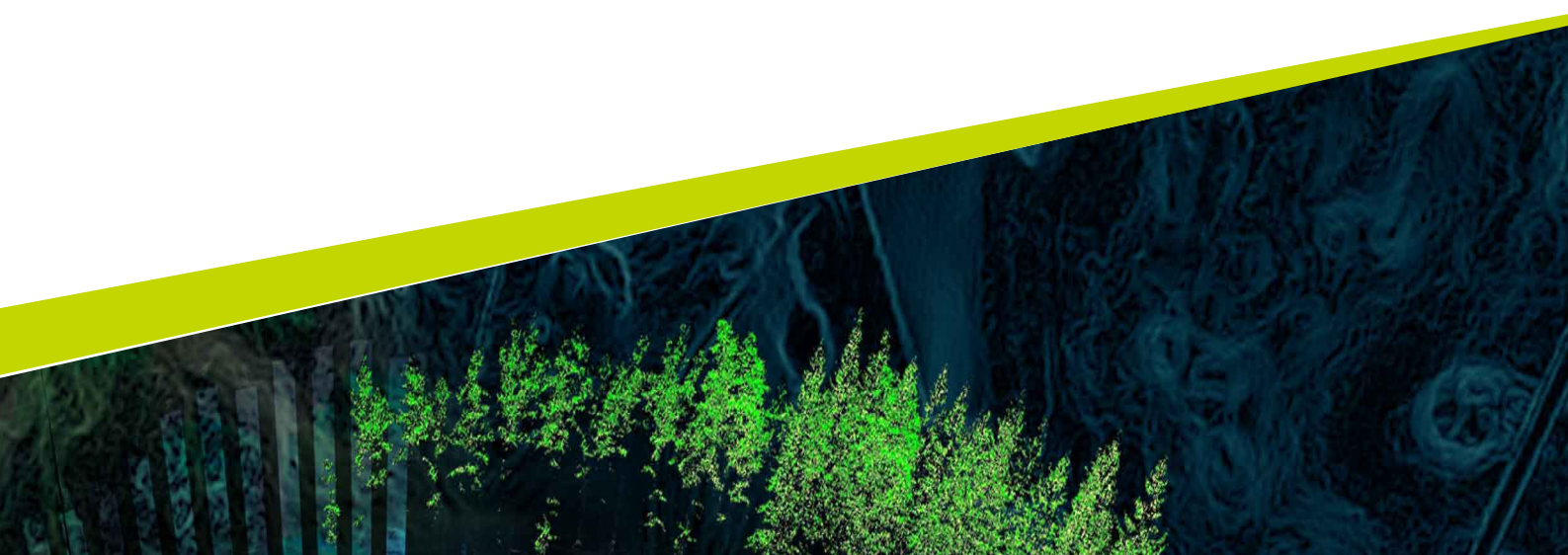




De praktiska kommunikationskonflikterna som livsmedelsinspektören möter under inspektionssamtal och hur de hanteras

Fardos Almushref

Självständigt arbete i livsmedelsvetenskap • 15 hp
Sveriges lantbruksuniversitet, SLU
Institutionen för energi och teknik
Magisterprogrammet i livsmedelstillsyn
Examensarbete 2024:03 • ISSN 1654-9392
Uppsala 2024



De praktiska kommunikationskonflikterna som livsmedelsinspektören möter under inspektionssamtal och hur de hanteras

Fardos Almushref

Handledare: Lisa Blix Germundsson, SLU, Inst. för människa och samhälle
Examinator: Mattias Eriksson, SLU, Inst. för energi och teknik

Omfattning: 15 hp
Nivå och fördjupning: Avancerad, A1E
Kurstitel: Självständigt arbete i livsmedelsvetenskap
Kurskod: EX1008
Program/utbildning: Magisterprogrammet i livsmedelstillsyn
Kursansvarig inst.: Institutionen för energi och teknik
Utgivningsort: Uppsala
Utgivningsår: 2024
Serietitel: Examensarbete (Institutionen för energi och teknik, SLU)
Delnummer i serien: 2024:03

ISSN: 1654-9392

Nyckelord: *livsmedelsinspektör, livsmedelstillsyn, kommunikationskonflikter, kommunikation, konflikthantering, samtalstekniker.*

Sveriges lantbruksuniversitet

Fakultet för naturresurser och jordbruksvetenskap
Institution för energi och teknik

Förord

Idén till denna studie har växt fram under min studietid vid kursen ”kommunikationen inom livsmedelstillsyn”, en del av Magisterprogrammet för livsmedelstillsyn, i kombination med min tidigare utbildning och erfarenhet i kommunikation på mitt tidigare yrkesområde. Under kursen märkte jag att mängden av material om kommunikationen, samtalsmetodik och teknik, konflikthantering är stor i allmänheten men det finns brist på material som livsmedelsinspektören kan hitta för att professionellt kunna bemöta sina kunder, verksamhetsutövare i så fall. Under studiemöten har studenterna diskuterat hela tiden det här samhällsvetenskapliga området som de har brist på, särskilt att de har en naturligvetenskaplig bakgrund där de sysslar mer med materiella eller sakliga ärenden än emotionella sidor hos människor. Under min praktikperiod vid bygg- och miljöavdelning i Emmabodakommun, som en del av min utbildning, fick jag möjligheten att diskutera mina tankar om kommunikation och kommunikationskonflikter med den anställd livsmedelsinspektören där. Detta har stärkt ytterligare i min förvisning om att det finns behov av att synliggöra den här delen av livsmedelsinspektörensarbete och tydliggöra vikten av att utveckla livsmedelsinspektörens förmåga i att kommunicera professionellt med verksamhetsutövare. Med förhoppning av att denna studie ska vara som grund för vidare kompetensutveckling i det här området.

Sammanfattning

Den här studien fokuserar på kommunikationskonflikter mellan livsmedelsinspektörer och verksamhetsutövare inom livsmedelstillsyn. Det påpekas att kommunikationen är avgörande för att säkerställa livsmedelssäkerheten och efterlevnaden av regler och lagar. Trots detta kan konflikter uppstå, vilket kan påverka samarbetet och effektiviteten i inspektionsprocessen.

Syftet med den här studien är att öka förståelsen av kommunikationskonflikter som livsmedelsinspektörer möter under inspektionen och hur de ska hanteras. Samt diskutera samtalstekniker som inspektören använder under inspektionssamtal för att förbättra kommunikationen.

I denna studie används en kombination av olika metoder för att samla data och öka validiteten i de slutsatser som dras. Dessa metoder var litteratursökning, kvalitativa intervju och deltagande observation. En anställd livsmedelsinspektör med lång erfarenhet var intervjuad, samt fyra verksamhetsutövare har blivit utvalda som studiefall och har observerats under inspektionssamtal. Samtidigt har en litteratursökning genomförts om kommunikation och konflikthantering i allmänhet och specifikt inom livsmedelstillsyn.

Slutligen visar studien på de vanligaste kommunikationskonflikterna som livsmedelsinspektören möter under sina inspektionssamtal, och trots att inspektörerna tillämpar samtalstekniker som beskrivs i teorin, är det tydligt att praktiken kan skilja sig från teorin och kräver flexibilitet och erfarenhet för effektiv hantering av konflikter.

För framtiden föreslås att Livsmedelsverket implementerar en specifik och praktisk utbildning i kommunikation och konflikthantering för nya och befintliga livsmedelsinspektörer för att säkerställa att de har nödvändiga färdigheter för att hantera kommunikationskonflikter på ett effektivt sätt.

Denna studie betonar vikten av kontinuerlig utveckling och förbättring av kommunikationsfärdigheter- och kompetenser för livsmedelsinspektörer för att säkerställa effektiv inspektion och främja livsmedelssäkerheten.

Nyckelord: Livsmedelsinspektör, Livsmedelstillsyn, Kommunikationskonflikter, Kommunikation, Konflikthantering, Samtalstekniker.

Abstract

This study focuses on communication conflicts between food inspectors and food operators within food supervision. It is pointed out that communication is crucial to ensure food safety and compliance with regulations and laws. Despite this, conflicts can arise, which can affect cooperation and the effectiveness of the inspection process.

The purpose of this study is to increase understanding of the communication conflicts that food inspectors encounter during inspections and how they should be handled. It also aims to discuss the conversation techniques used by inspectors during inspection conversations to improve communication.

In this study, a combination of different methods is used to collect data and increase the validity of the conclusions drawn. These methods include literature review, qualitative interviews, participant observation. A employed food inspector with extensive experience was interviewed, and four food operators were selected as case studies and observed during inspection conversations. Concurrently, a literature search was conducted on communication and conflict management in general and specifically within food supervision.

Finally, the study highlights the most common communication conflicts that food inspectors encounter during their inspection conversations. Despite applying conversation techniques described in theory, it is evident that practice can differ from theory and requires flexibility and experience for effective conflict management.

For the future, it is suggested that the Food Agency implement a practical, specific training in communication and conflict management for new and existing food inspectors to ensure they have the necessary skills to handle communication conflicts effectively.

This study emphasizes the importance of continuous development and improvement of communication skills and competencies for food inspectors to ensure effective inspection and promote food safety.

Keywords: Food inspector, Food supervision, Communication conflicts, Communication, Conflict management, Conversation techniques.

Innehåll

1. Inledning	9
1.1 Syfte	10
1.2 Frågeställningar	10
2. Teorin	11
2.1 Kommunikation och konflikthantering i allmänhet.....	11
2.1.1 Kommunikation	11
2.1.2 Konflikthantering	12
2.2 Kommunikationskonflikter och hur de ska hanteras	13
2.3 Samtalstekniker under kontrollprocess	15
2.3.1 Vilka samtalstekniker kan användas?	15
2.3.2 Hur ska samtalstekniker användas?	17
3. Metod och material	19
3.1 Litteratursökning	19
3.2 Deltagande observation	19
3.3 Den kvalitativa intervjun	20
3.4 Fallbeskrivning	20
3.5 Analys	21
4. Resultat	23
4.1 Resultaten från deltagande observation	23
4.1.1 Kommunikationskonflikter som observeras	23
4.1.2 Samtalstekniker som observeras	25
4.2 Resultaten från den kvalitativa intervjun	25
4.2.1 Kommunikationskonflikter enligt livsmedelsinspektören	25
4.2.2 Samtalstekniker som livsmedelsinspektören använder.....	27
5. Diskussion	29
5.1 Vilka kommunikationskonflikter är mest förekommande under samtalet mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövare?	29
5.2 Vilka åtgärder ska vidtas för att hantera dessa kommunikationskonflikter?	30
5.3 Vilka samtalstekniker kan användas för att förbättra kommunikationen mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövare?	31
5.4 Diskussion om metoderna	32

6. Slutsatser och förslag	33
6.1 Slutsatser från studien	33
6.2 Förslag för framtiden.....	34
Referenser.....	35
Populärvetenskaplig sammanfattning	36
Tack	37
Bilaga 1.....	38

1. Inledning

Inom livsmedelsbranschen är kommunikationen mellan livsmedelsinspektörer och verksamhetsutövare av avgörande betydelse för att säkerställa livsmedelssäkerheten och efterlevnaden av regler och lagar. Trots att kommunikationen utgör en central del av inspektionsprocessen, kan det också uppstå utmaningar eller konflikter i samspel mellan dessa parter som kan vara ett riktigt problem. Det här problemet är av stor vikt då det påverkar samarbetet mellan inspektörer och verksamhetsutövare. Kommunikationsmissförstånd, brist på ömsesidig förståelse och konflikter kan leda till att rätta information inte når fram som i sin tur orsakar att inspektionsprocessen inte genomförs på ett effektivt sätt. Detta kan påverka identifieringen och genomförandet av lagar som är nödvändiga för att förbättra livsmedelssäkerheten i verksamheten och därmed utgöra en risk för konsumenternas hälsa och säkerhet.

En stor del av forskning har berört vikten av kommunikation i allmänhet, i både offentlig och privat sektor, i olika nivåer och situationer. Men det finns en begränsad mängd studier som är relaterade till kommunikation under inspektion inom livsmedelsbranschen, och som specifikt fokuserar på kommunikationsutmaningar eller konflikter mellan livsmedelsinspektörer och verksamhetsutövare. På Livsmedelsverkets hemsida finns det få artiklar som diskuterar Kommunikation under inspektionssamtal, såsom *Samtalsmetodik och samtalstekniker*, *Samtala i kontrollprocessen* och *Etik i din yrkesroll*, samt en studie med rubriken *Professionella samtal - Verktyg för effektiv kontroll*. Dessa dokument är det enda materialet som diskuterar kommunikationen under inspektionssamtal. Informationen i dessa dokument är allmän och sammanfattad, samt tar inte upp de kommunikationsutmaningar som livsmedelsinspektören står inför och förslår inte detaljerade lösningar för att hantera dessa utmaningar.

Den här studien syftar till att fylla en del av detta kunskapsgap genom att undersöka och analysera de förekommande kommunikationsutmaningarna eller konflikterna som kan uppstå inom detta sammanhang. Genom att undersöka och förstå dessa utmaningar och konflikter kan vi identifiera möjliga lösningar och förslå förbättringar för att främja en effektivare och mer samarbetsinriktad

kommunikation mellan livsmedelsinspektörer och verksamhetsutövare. På så sätt kan vi stärka livsmedelssäkerheten och främja konsumenternas hälsa och säkerhet.

1.1 Syfte

Syftet med studien är att ta reda på praktiska kommunikationskonflikter mellan livsmedelsinspektörer och verksamhetsutövare, samt att utforska hur livsmedelsinspektörer kan hantera dessa konflikter i praktiken och diskutera de samtalsteknikerna som kan användas för att förbättra kommunikationen mellan parterna.

1.2 Frågeställningar

Följande frågeställningar tas upp och diskuteras i uppsatsen:

- 1- Vilka Kommunikationsutmaningar är mest förekommande under samtalet mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövare?
- 2- Vilka åtgärder ska vidtas för att hantera dessa Kommunikationskonflikter?
- 3- Vilka samtalstekniker kan användas för att förbättra kommunikationen mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövare?

2. Teorin

2.1 Kommunikation och konflikthantering i allmänhet

2.1.1 Kommunikation

I sin bok, *Kommunikation och konflikthantering*, ger Malten (2012:12) en vardagsdefinition av begreppet kommunikation ”*Kommunikation är utbyte av budskap*” och betonar om behovet av mänsklig kommunikation i våra liv som kan vara ett villkor för att vi som människor överlever intellektuellt, emotionellt och socialt. Intellektuellt genom att förmedla och mottaga information. Emotionellt genom att hantera våra känslor och uttrycker våra personligheter och behov. Socialt genom att upprätta och behålla våra relationer, vara nära till varandra, känna oss uppskattade och sedda, hålla ihop vårt samhälle och utöva makt över andra (Malten, 2012).

Att vara livsmedelsinspektör innebär att du kommunicerar med människor med olika bakgrunder, förutsättningar och behov. Dessutom att hantera olika situationer, särskilt de laddade situationerna, där människor är upprörda på grund av sorg och vrede. Vid inspektionssamtal anses god kommunikativ förmåga och professionellt förhållningssätt som underlag för arbetet, och samtalet blir ditt viktigaste verktyg. Det viktigaste som du kan göra under samtalet är att vara lyhörd för dig själv, försöka läsa av de andra, lyssna aktivt och ställa fler frågor än att ge påståenden.

Som livsmedelsinspektör har du makt. Både du själv och de andra kan ha obestämda känslor gentemot denna myndighetsmakt. Det är viktigt att du förstår att detta är en mäktig roll, och att du behöver lära dig att ta på dig denna roll bättre och blir med tiden mer bekväm i rollen som myndighetsperson. Med andra ord, att ha ett professionellt kommunikativt förhållningssätt, där du alltid håller ditt uppdrag i sikte och uttrycker dig så de andra förstår, samt använder din klokhets, personlighet, intelligens, människokänedom, självkänedom och ditt tålamod för att leda samtalet mot tillsyns- och inspektionsmålen (Gustavsson & Setterwall, 2012).

2.1.2 Konflikthantering

I sin bok, *Samtalet – med känslomässig intelligens*, sammanfattar Hilmarsson (2012) det viktigaste om orsaken till konflikter samt lösning av konflikter: ”Orsaken till konflikter är känslor och de behov/intressen som inte tillfredsställs. Lösning av konflikter handlar om att ta sig förbi kriget om ståndpunkter och fastställa intressen och därefter använda problemlösning för att finna handlingar som tillfredsställer parternas intressen” (Hilmarsson, 2012: 330).

Hilmarsson (2012) anser att det finns tre villkor för att hantera konflikter på ett bra sätt:

1- Att kommunicera

Det viktigaste som kommunikationen handlar om är att lyssna på den andras tankar och synpunkter. Det är en regel att när man lyssnar aktivt lugnar detta ner känslorna och det leder till att fullständigt förstå budskapet och skapa ett samförstånd, då blir det enklare att framföra eget budskap till den andra (Hilmarsson, 2012).

2- Att hitta gemensamma intressen

Syftet är att vända konflikten från argumentation om åsikt till en diskussion om intressen:

- Att diskutera för att hitta lösningar som tillfredsställer båda parter intressen eftersom finns det olika lösningar för varje intresse.
- Alla får sina behov tillfredsställda och blir nöjda med lösningen, när deras intressen tillgodoses.
- Förmågan till samarbete stärks när intressen av båda parter diskuteras och en intressegemenskap träffas på.
- Människor har ofta flera intressen och bara en ståndpunkt i ett ärende. När intressen står i fokus finns det bättre möjlighet till lösningar (Hilmarsson, 2012).

3- Att använda problemlösning

Man ska använda en klarlagd metod för att lösa problemet. Då både parter har samförstånd om att identifiera vilka intressen som finns i konflikten sedan börjar de diskutera förslag till lösningar (Hilmarsson, 2012).

2.2 Kommunikationskonflikter och hur de ska hanteras

I dokumentet med titeln ”*Professionella samtal – Verktyg för effektiv kontroll*” ger författarna Gustavsson & Setterwall (2012) några exempel på de mest förekommande kommunikationsutmaningarna som livsmedelsinspektören möter under inspektionssamtal:

1. Livsmedelsinspektören möter människor från väldigt olika bakgrunder. Det är en utmaning att hela tiden vara beredd på det oväntade och att observera fel och hantera det, samt att kunna anpassa sitt beteende och sitt språk till de andra. Olika människor tycker olika om hur inspektören uttrycker sig. Det som inspektören ska tänka på är att utveckla sin lyhördhet och att prestigelöst anpassa sig utan att påverka sin myndighetsroll.
2. Livsmedelsinspektören kan ha en utmaning i att möta äldre personer som kan önska att leda samtalet och styra dess innehåll. Det kan vara svårt att fortsätta samtalet. Det som inspektören ska tänka på är att respektfullt lyssna på och bekräfta den äldres åsikter och samtidigt hålla fast vid de frågor och ärenden som behöver utredas.
3. Den kontrollerade har en historia att berätta. Livsmedelsinspektören ska ge utrymme för denna berättelse och aktivt lyssna samt visa förståelse. Utmaningen är att hitta lämpliga sätt att i samma samtal framföra kritik och markera när något är fel.
4. Livsmedelsinspektören möter människor som har olika ambitionsnivåer. En del försöker göra rätt, även om det finns svårigheter i nuläget. Andra gör endast det som inspektören ber dem att göra, och brister som inspektören missar ska inte hanteras. Utmaningen är att inspektören hittar rätt sätt att ställa frågor och kommunicera på ett smidigt sätt för att förebygga konflikter.
5. Livsmedelsinspektören har svårt att få reda på relevanta fakta eftersom den kontrollerade oroar sig för konsekvenserna av att vara ärlig eller okunnig om relevanta fakta, som är nödvändiga för att inspektören ska kunna dra rätt slutsatser om vilka krav ska ställas. Utmaningen är att inspektören, genom samtal, få fram relevanta fakta utan att den kontrollerade reagerar defensivt.
6. Livsmedelsinspektören ska oroas sig för reaktioner vid förmedlingen av illa omtyckt besked till den kontrollerade. Utmaning är att inspektören inte ska förmedla det negativa budskapet på ett otaktfullt eller otydligt sätt, utan med respekt, förståelse och empati.
7. När en kontrollerad person plötsligt blir upprörd och det uppstår en öppen konfrontation, är det en utmaning för livsmedelsinspektören att inte bli indragen och samtidigt förblir respektfull gentemot den andra. Det handlar om att stå fast vid sina egna ståndpunkter utan att själv agera aggressivt eller visa rädsla och undergivenhet. Det kan hända att samspelet utvecklas till en

farlig situation med risk för våld eller hot. Utmaningen är att avsluta situationen på ett sätt som möjliggör fortsatt inspektion vid ett annat tillfälle i framtiden (Gustavsson & Setterwall, 2012).

Det finns två viktiga kommunikationskonflikter som gäller nästan alla inspektionsbesök. I dokumentet med titeln ”*Etik i din yrkesroll*” diskuteras dessa två konflikter med hur de bör hanteras enligt etik inom livsmedelstillsyn:

1. Båda parter ska känna sig nöjda ”win-win resultat”:

Många livsmedelsinspektörer försöker att göra inspektionsbesök mindre konfliktfyllda och obehagliga genom att undvika intressekonflikter. Men i så fall finns det risk att påverka de professionella mål som följer av uppdraget, ge mindre likvärdighet, och inspektören låter sig påverkas osakligt eller övertalar företagare på ett tveksamt sätt bara för att komma överens.

Ifall inspektör och verksamhetsutövare har motstridiga intressen och inte kan komma överens om ett gemensamt mål, vems intressen ska prioriteras särskilt med tanke på att inspektionen inte ska vara en förhandling?

Enligt etiken i livsmedelstillsynen ska inspektören hålla sig till sitt uppdrag, visa respekt, värnar sin integritet och vara tillförlitlig. För att kunna följa etiken i detta fall ska inspektören sträva efter bästa möjliga samtal och använda samtalet som ett verktyg för att klara sin inspektion med neutrala resultat.

Under inspektionssamtal ska inspektören tänka på några punkter:

- Företagare ska förstå att inspektörens uppdrag innebär att arbeta för livsmedelssäkerhet och samhällets trygghet, inte mot den kontrollerade.
- Företagare ska förstå att lagstiftning och kontroll gäller lika för alla.
- Inspektören ska vara tydlig med vilka resultat kontrollen har.
- Inspektören ska inte förhandla om sin kontroll och sina slutsatser

(Livsmedelsverket, 2023a).

2. Livsmedelsinspektör som resurs

På grund av olikheter i kunskapsnivån och missförstånd av ansvarsfördelning och roller kan livsmedelsinspektören anses vara en resurs, och detta kan vara positivt i allmänhet men det kan också ha negativa konsekvenser. Om företagare anser livsmedelsinspektör som, bland annat, en resurs av information och stöd kan det skapa mer stress och press på inspektören för att göra extra arbete utanför sitt uppdrag.

För att undvika denna konflikt är det viktigt att livsmedelsinspektören tänker på några punkter under inspektionssamtalet:

- Inspektören ska vara tydlig och förklara syftet av kontrollen samt vad och hur kontrollen kommer att genomföras.
- Det är viktigt att utförandet av kontrollen byggs på bra dialog.
- Inspektören ska använda lämpliga ord och enkla begrepp som är anpassade till den enskilda företagarens förutsättningar.
- Inspektören ska förtydliga gränsdragning för ansvar och roller.
- Det är nödvändigt med ett samtalssätt som ger indirekt stöd i form av vägledande, coachande och motiverande samtal (Livsmedelsverket, 2023a).

2.3 Samtalstekniker under kontrollprocess

2.3.1 Vilka samtalstekniker kan användas?

Enligt Livsmedelsverket finns det olika samtalstekniker som livsmedelsinspektören kan använda för att förbättra kommunikationen (Livsmedelsverket, 2023b).

1. Att lyssna

Lyssnande är en viktig del av kommunikation eftersom att lyssna innebär att tolka innebörden, betydelsen och önskemålen och inte bara att uppfatta ljudet. Det rekommenderas att lyssna aktivt, som innebär att den som lyssnar förstår vad den andre menar med det som sägs, men det viktigt också att den andra vet att den som lyssnar förstår med för att samtalet ska fungera (Livsmedelsverket, 2023b).

2. Att bekräfta

Den som lyssnar visar sin lyssnande och förståelse genom gester, nickningar, huvudskakningar, att göra små signaler och fyller i små ord i den andres berättelse. Under skarpa situationer, där konflikten är tydligt oenigt, finns det risk att man slutar bekräfta. I sådana situationer blir aktivt lyssnande ännu mer värdefullt (Livsmedelsverket, 2023b).

3. Att ställa frågor

För att vara en aktiv lyssnare och bidra till dialog är det viktigt att kunna ställa lämpliga frågor på rätt sätt. Det finns ingen list för rätta frågor som är lämpliga i alla situationer, utan det handlar om att vara medveten om vilka typer av frågor man ställer och hur de kan påverka dialogen, samt att visa intresse för vad den andre säger och tänker.

Frågor kan vara antingen slutna (som har svar som är begränsade till ja eller nej, eller andra specifika svarsalternativ) eller öppna (som ger mer utrymme för den andra att ge en mer utförlig berättelse). Öppna frågor omfattar olika typer av frågor och man bör vara tydlig med vilken typ av frågor ställas eftersom en orätt typ av frågan kan leda till missförstånd i stället för ökad förståelse. Dessa frågor kan användas i olika situationer för olika syften: frågor för klargöra eller förstå bättre (förtydligande frågor), frågor för att gå djupare in i ett ämne (fördjupande frågor), frågor för att undersöka olika perspektiv (ifrågasättande frågor), frågor som uppmanar till berättande (berättaruppmanande frågor), med mera.

Det är viktigt att undvika ledande frågor, som kan leda till ett specifikt och mer önskvärt svar än andra svar, samt begränsa den svarandes frihet att uttrycka sina egna åsikter och tankar (Livsmedelsverket, 2023b).

4. Att spegla och sammanfatta

Att spegla innebär att man sammanfatta och återger både innehållet och känslan i det som den andra personen har sagt, ofta genom att använda tydligare ord eller genom att formulera det som en fråga. Syftet är att visa att man försöker förstå och att man vill se till att man har uppfattat rätt, samt att den andra tar in det som sägs (Livsmedelsverket, 2023b).

5. Att svara

Det är viktigt för inspektören som samtalsledare att ha balans mellan sin uppgift att svara på frågor från den kontrollerade och att vara professionell genom att hålla sig inom uppdragets ramar, med andra ord, inspektörens svar ska präglas av ett professionellt förhållningssätt.

Som inspektör kan man få två olika typer av frågor. Frågor som är relevanta för uppdraget, och i så fall ska inspektören svara på ett sakligt sätt, vilket är en naturlig del av uppdragets syfte. Frågor som ligger utanför ramarna för uppdraget, och i så fall ska inspektören använda sig av sin kommunikativa förmåga och ge en lämplig respons som kan vara att förklara innebörden av sitt uppdrag till den kontrollade.

Det kan hända också att den kontrollerade, genom sina frågor, försöker lägga över sitt ansvar på inspektören för att lösa sina problem, och i så fall kan inspektören tydliggöra och identifiera problemet, och säkerställa att den kontrollerade har samma bild. Inspektören kan också hjälpa den kontrollerade, genom frågor, att hitta sin egen lösning (Livsmedelsverket, 2023b).

2.3.2 Hur ska samtaltekniker användas?

Livsmedelsinspektören har ett särskilt ansvar att använda samtalet som ett verktyg för att inspektionen ska vara verkningsfull. Enligt Livsmedelsverket finns det tekniker som inspektören kan använda sig av för att underlätta kommunikationen under kontrollprocessen (Livsmedelsverket, 2023c):

1- Vid inledande samtal

Under samtalet vid inledningen är det viktigt att inspektören presenterar sig och förmedlar bara nödvändig information, samt ge utrymme för den kontrollerade att berätta fritt och ställa frågor. Inspektören ska skapa delaktighet genom att bjuda in till dialog och visa vilja att lyssna, i så fall kan det vara klokt att börja med avslappnad konversation om neutrala ämnen utan laddning. Inspektören ska ha en tydlig struktur och bra planering av kontrollbesöket för att kunna tydliggöra kontrollen och gör inspektören mer begriplig, mindre misstänkt och hotfull för den kontrollerade. I så fall ska inspektören förklara syftet med kontrollen, vad som kommer att göras (såsom tidsramar, områden som kontrolleras osv.) och möjliga resultat av kontrollen. Inspektören ska visa respekt och bekräftelse, genom att vara närvarande, ha fokus, lyssna aktivt, se till att skapa en lugn miljö, tala tydligt och i en lagom takt (Livsmedelsverket, 2023c).

2- Samtal under utredning/undersökning

Under inspektion är syftet med samtalet att samla in information som kommer att användas för att bedöma efterlevnad. Inspektören ska vara samtalsledare som har ansvar att ta initiativet och inte bli styrd av den kontrollerade. Samtidigt är det viktigt att främja den kontrollerades delaktighet genom att kontinuerligt förklara vad som görs, varför vissa frågor ställs och beskriva det inspektören observerar och hör på ett sätt som skapar en gemensam förståelse.

Under själva inspektionssamtal är frågandet en viktig kontrollteknik som används för att få fram upplysningar. Det är dock viktigt att frågorna inte låter som ett förhör, och som samtalsledare ska balansera frågandet med att lyssna aktivt. Frågor kan ibland skapa irritation och få den kontrollerade att reagera negativt. För att undvika att bli uppfattad som tjatig eller förvirrande är det viktigt att använda en bra frågeteknik och ställa relevanta frågor som är anpassade efter kontrollens syfte. Samtidigt är det viktigt att inte backa och att ställa nödvändiga frågor för att få fram tillräckligt med information som behövs för bedömningen, även om inspektören kan uppfattas som tjatig.

Inspektören ska tänka på att:

- Ställa båda öppna och slutna frågor, undvika ledande frågor,

- Vara tydlig, ställa en fråga i taget (inte en rad frågor), mjuka upp sitt frågande genom att sammanfatta, spegla eller be den kontrollerade att visa.
- koppla nästa fråga till det senaste svaret för att skapa en känsla av delaktighet.
- Undvika frågeordet ”varför” som kan leda till försvarsställning hos den kontrollerade, och ersätta det med ”hur kommer det sig att ...”
- Lyssna aktivt på svaren (vad sägas och hur), fråga om svaren inte förstås (Livsmedelsverket, 2023c).

3- Vid avslutande samtal

Under avslutande samtalet ska bedömningen förklaras för den kontrollerade som får lämna synpunkter och ställa frågor. Här ska inspektören lyssna men inte förhandla. Inspektören presenterar feedback till den kontrollerade och ifall bedömningen tyder på avvikelser och behov av rättelse, kan det leda till försvarsbeteenden hos den kontrollerade i form av aggressivitet, upprördhet, mm. Det därför är det viktigt att inspektören ska ha tekniker och metoder för att ge feedback till människor i sådana situationer (Livsmedelsverket, 2023c).

Inspektören ska våga diskutera beslutet om det behövs, och se till att det som sägs muntligt ska vara precis som det som finns i skriftligt beslut. Feedback som inspektören ger till den kontrollerade kan vara positiv (ifall det finns något positivt), eller negativ (i så fall ska den vara konstruktivt).

Så när det gäller att ge feedback under avslutande samtal är det viktigt att:

- Bedöma vad personen gör, inte vem personen själv är.
- Vara specifik och generalisera inte.
- Undvika ord som ”aldrig” och ”alltid” som kan irritera den andra och ofta är inte sakligt korrekta.
- Undvika ”du-budskap - *Du gjorde...*” som kan uppfattas som anklagande, i stället använda ”jag-budskap - *Jag har sett... + objektiva omständigheter*” som är mindre anklagande.
- Kritisera när det finns tid för samtal och ingen är upprörd, eftersom det är lättare att uttrycka sig och ta emot kritik när man är lugn. Samt undvika att kritisera inför obehöriga.
- Den andra kan behöva tid för att bearbeta och reflektera över din feedback, så lyssna och ge utrymme.

Inspektionsbesöket ska avslutas i tid, där inspektören bör respektera den överenskomna tiden och sluttiden. Dessutom, inspektören ska förbereda den kontrollerade inför framtiden genom att ge information om nästa steg. Detta kan skapa rätt förväntningar och hel trygghet (Livsmedelsverket, 2023c).

3. Metod och material

För att utföra den här studien har författaren använt sig av en kombination av olika metoder för att samla data och öka validiteten i de slutsatser som dras:

3.1 Litteratursökning

Relevanta artiklar och texter från Livsmedelsverkets hemsida har använts för att inhämta den teoretiska delen av informationen i inläringssyfte, särskilt den som gäller *god kontrollsed*. Förutom det har även relevanta böcker använts för att komplettera kunskapsinhämtandet. Ett viktigt och användbart sätt som har också använt var att söka i databaser som *Google* med sökorden/nyckelorden "Livsmedelsinspektör", "Livsmedelsverket", "Kommunikationskonflikter", "Samtalstekniker", "Kommunikation" och "Konflikthantering" för att bredda kunskapsbasen och hitta lämpliga material såsom böcker och artiklar. Enligt Bryman (2011) är syftet med att genomgå befintlig litteratur att få en förståelse för den existerande kunskapen inom ett visst område och att identifiera vad som tidigare har undersökts i tidigare studier (Bryman, 2011).

3.2 Deltagande observation

Enligt Fangen (2005), i sin bok *deltagande observation*, användas begreppet "deltagande observation" som en synonym till "fältarbete" och metoden betyder att författaren befinna sig på fältet bland deltagare och delta i deras inter- och reaktioner medan observations- och datainhämtningsprocess går. Syftet med deltagande observation är författaren skapa en helhetlig bild av deltagarna i fallet genom att observera människor och uppenbara sidor av fältet som kanske inte fångat upp i en intervjusituation. Därför är det vanligt att författaren kombinera i sin studie kvalitativa intervjuer med deltagande observation, då användas intervjuer aktivt för att få tillgång till personer i observationssituationer som kan vara svårtillgängliga. Med den här kombinationen kan författaren dra nytta av att de två datasamlingsmetoder bidra till olika typer av data. Det viktigaste är att data som författaren får under intervju kan användas för att validera observationsdata. Med

andra ord, författaren kan ställa frågor under intervjun och sedan jämföra svaret med det som har observerat (Fangen, 2005).

3.3 Den kvalitativa intervjun

Denna metod valdes eftersom metodens syfte är att ge kunskap och få en förståelse för det som studeras särskilt att Kvalitativa intervjuer fokuserar på synpunkter av den som intervjuas som kan leda till användbara och praktiska svar.

I sin boken *Kvalitativa intervjuer* anser Trost (2014) att den kvalitativa studien är rimlig för de som har intresse av att försöka förstå hur människor resonera eller reagera, eller av att urskilja varierande handlingsmönster. Och genom att använda kvalitativa intervjuer som metod kan man finna mönster av upplevelser och erfarenheter samt få en större förståelse av upplevelserna.

Enligt Trost (2014) är den kvalitativa intervjun en av forskningsmässiga intervjuer som syftar till att utveckla forskningen för att ha mer kännedom om den sociala verkligheten som vi lever i. *”Intervjun går bland annat ut på att förstå hur den intervjuade tänker och känner, vilka erfarenheter den har, hur den intervjuades föreställningsvärld ser ut.”* (Trost, sid. 43–44, 2014).

En kvalitativ intervju har genomfört i Bygg- och miljöavdelningen i en liten kommun, i södra landsbygden, då författaren har samtalat med den anställda livsmedelsinspektören för att samla in relevant data. Frågorna som ställdes under intervjun byggde på en frågelista som författaren hade skapat. Dessa frågor var öppna, tillåtande och ge möjligheten till intervjuaren att leda intervjun. Enligt Trost, under kvalitativa intervjuer genomförande är det viktigt att ställa så öppna och tillåtande frågor som möjligt, samtidigt som intervjuaren ändå styr och leder intervjun (Trost, 2014).

Frågelistan som har använts under intervjun bifogas i studien (se bilaga 1).

3.4 Fallbeskrivning

Under 3 veckor har författaren genomfört sin praktik som livsmedelsinspektör i en liten kommun, i södra landsbygden. Under tiden som praktikant fick författaren möjligheten till att följa med den anställd livsmedelsinspektören i kommunen i sina inspektioner. Författaren har deltagit i många inspektioner i en liten kommun, där

fyra situationer var lämpliga fall till att observeras som exempel till kommunikationskonflikter mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövare.

Kommunikationskonflikter gällde i två fall språkliga svårigheter, ett fall gällde olikheter i kunskapsnivå och ett fall gällde motstridiga intresse:

I det första fallet handlar det om en husvagnsägare som säljer pizza och har begränsade kunskaper i svenska. Inspektören använde *Google Translate* för att kommunicera, och inga avvikelser upptäcktes.

I det andra fallet handlar det om en ägare av en livsmedelsaffär som nyligen började sälja kött och inte kan prata svenska alls. Inspektören bokade en ny tid med tolktjänsten för att ge nödvändig information om köttsäkerhet.

Det tredje fallet handlar om en ny ägare av en pizzeria som saknar kunskap om registreringskraven. Inspektören lugnade verksamhetsutövaren, gav all nödvändig information och bokade en uppföljningstid.

I det fjärde fallet handlar det om en pizzeriaägare som blev upprörd och försökte fördröja inspektionen på grund av personalbrist. Genom samarbete och diskussion försökte inspektören hitta en lösning och bokade en uppföljningstid för att säkerställa att problemet hade lösts.

3.5 Analys

För att kunna analysera kvalitativa data använder författaren kvalitativ analys. Kvalitativ analys syftar till att förstå och tolka icke-numerisk information. Den handlar om att undersöka och tolka kvalitativa data, såsom deltagande observationer och kvalitativa intervjuer, för att få en djupare förståelse för människors upplevelser, attityder, beteenden och fenomen i olika sammanhang.

Kvalitativ analys innebär att samla in kvalitativa data genom olika metoder, inklusive intervjuer, deltagande observation och textanalys. Datainsamlingen kan vara flexibel och anpassas efter forskningsfrågan och syftet med analysen. Efter att data har samlats in genomförs en analys, validering och tolkning av de kvalitativa data som har samlats in (Fejes & Thornberg, 2019).

Författaren observerade hur kommunikationen mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövaren fungerar och hur både parter bete sig och kommunicera under inspektionssamtal, skriver anteckningar, ställer frågor där det behövs och samla in

relevanta data, analysera och validera observationsdata. Det viktigaste fasen av datainsamlingen är att validera data som samlats in av både metoder, intervjun och deltagande observationen, för att kunna skapa en helhetlig bild.

4. Resultat

4.1 Resultaten från deltagande observation

4.1.1 Kommunikationskonflikter som observeras

Författaren beskriver det som har observerats under de fyra valda situationerna där kommunikationskonflikter uppstod under inspektionssamtal mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövare:

1. Första situationen:

En verksamhetsutövare som äger en husvagn där han säljer pizza. Han kunde inte prata svenska. Det fanns inga avvikelser, bara några rekommendationer i en ”Att tänka på- lista” som livsmedelsinspektören skulle rekommendera för att förbättra kvaliteten i livsmedelssäkerheten. Efter att inspektören presenterade sig själv, blev verksamhetsutövaren upprörd och försökte att informera inspektören att han inte kan svenska bra. Hans kroppsspråk visade att han var stressad. Inspektören försökte att använda sitt kroppsspråk för att lugna ner verksamhetsutövare, genom att le och långsamt röra ner sina händer, och började direkt använda *Google Translate* för att ställa en fråga till verksamhetsutövare om han kan klara sig med *Google Translate* eller om det behövs att boka tolktjänst. Han svarade att han kan klara sig lite, så inspektören valde att genomföra samtalet med stöd av *Google Translate*. Om de inte klarade sig på svenska med *Google Translate*s stöd, kunde de boka en annan tid med tolktjänst. Konflikten hanterades på rätt sätt och samtalet genomfördes utan att inspektören behövde boka tolktjänst.

2. Andra situationen:

En verksamhetsutövare som äger en livsmedelsaffär där han nyss började sälja kött. Han kunde inte prata svenska alls. Han hade brister i kunskap som gäller livsmedelssäkerhet, hygienrutiner, förvaring och liknande. Efter att inspektören presenterade sig själv, blev verksamhetsutövaren upprörd och försökte att informera inspektören att han inte kan svenska bra. Hans kroppsspråk visade att han

var stressad. Inspektören försökte att använda sitt kroppsspråk för att lugna ner verksamhetsutövaren, genom att le och långsamt röra ner sina händer, och använde *Google Translate* för att informera verksamhetsutövaren att de ska boka en ny tid med stöd av tolktjänsten. Inspektören gav också verksamhetsutövaren några broschyrer om köttssäkerhet samt bokade en annan tid med stöd av tolktjänst, eftersom det fanns mycket information och kunskap som verksamhetsutövaren behövde få och denna information måste vara förståelig och begriplig annars kan detta leda till många avvikelser som påverkar köttssäkerhet.

3. Tredje situationen:

En verksamhetsutövare som köpte en pizzeria för bara tre veckor sedan. Efter att inspektören presenterade sig själv blev verksamhetsutövaren upprörd och undrade även varför inspektören kommer på inspektionsbesök plötsligt utan att boka en tid. Han hade brister i kunskap och visste inte heller att han måste registrera sin verksamhet i kommunen hos bygg och miljöavdelningen (informera om att verksamheten har en ny ägare). Inspektören började lugna ner honom genom att säga att det är helt okej att han har brister i kunskap eftersom han är ny i branschen, och att hon inte är där för att bedöma honom utan för att hjälpa honom sköta sin verksamhet på rätt, säkert och lagligt sätt. Efter en kort stund började verksamhetsutövaren bli lugnare, mer utåtriktad och öppen för kommunikation. Inspektören gav honom all information, broschyrer och material som behövs. Hon ställde ibland öppna frågor, lyssnade aktivt, svarade tydligt på verksamhetsutövares frågor, gjorde sin inspektion och skrev anteckningar. Till slut har inspektören bokat in ett uppföljningsbesök om två veckor skickat ett mejl som innehåller all information som behövs med sina rekommendationer och åtgärder som ska genomföras inför det bokade uppföljningsbesöket.

4. Fjärde situationen:

En verksamhetsutövare som äger en pizzeria. Efter att inspektören presenterade sig själv blev verksamhetsutövaren upprörd, pratade högt och försökte fördröja inspektionen på grund av att han jobbar ensam. Inspektören började med att be honom vara lugnare för att kunna förstå honom. Verksamhetsutövaren jobbade ensam för att han inte vill anställa personal på grund av ekonomiska skäl men det har orsakat belastning på honom. Han kunde inte följa hygienrutinen, vilket har påverkat livsmedels-hygienen och säkerheten. Det var en situation där livsmedelsinspektören och verksamhetsutövaren hade motstridiga intressen. Inspektören sa att hon är där för att samarbeta, så att de alla kan nå sina respektive intressen. Inspektören bad verksamhetsutövaren prata fritt med henne och försöka ge förslag på en lösning till detta problem. Efter dessa ord från inspektören började verksamhetsutövaren lugna ner sig eftersom hans fokus blev inriktad på att tänka på att lösa problemet (brist på personalen) i stället för att fokusera på att avlägsna

faran som inspektionen representerade. Till slut har inspektören bokat in en annan tid om en vecka för att följa upp och säkerställa att verksamhetsutövaren har löst problemet som gäller brist på personal och livsmedelshygien, annars kan det bli avvikelser och oönskade ekonomiska konsekvenser.

4.1.2 Samtaltekniker som observeras

Under inspektionssamtalet, i de fyra fallen som blev observerade, har livsmedelsinspektören använt sig av dessa följande tekniker:

- Börja samtalet med en tydlig och kort presentation.
- Ge utrymme till verksamhetsutövare att berätta lite om sig själv och sin verksamhet i allmänhet och blir lyhörd då.
- Ställa öppna frågor, lyssna aktivt, visa intresse, bekräfta och kommentera ibland.
- Sammanfatta det som sägs och spegla hela tiden under samtalet.
- Se till att ha ögonkontakt.
- Visa empati ibland.
- Nämna inspektionens syfte och berättar om vikten av samarbetet.
- Ställa frågor för att ändra ämnet och lugna ner verksamhetsutövare vid behov.

4.2 Resultaten från den kvalitativa intervjun

4.2.1 Kommunikationskonflikter enligt livsmedelsinspektören

Enligt den anställda livsmedelsinspektören i en liten kommun, finns det några kommunikationskonflikter som hon brukade möta under sina samtal med verksamhetsutövare, men de mest förekommande är:

1. Språkliga hinder:

Livsmedelsinspektören har varit på inspektionsbesök hos många verksamhetsutövare som har utländsk bakgrund och behärskar inte svenska. I sådana fall är det väldigt svårt att kommunicera med verksamhetsutövaren och utbyta informationen, vilket innebär att det är svårt för livsmedelsinspektören att förmedla information, instruktioner och regler om, till exempel, livsmedelssäkerhet eller att få förståeliga och tydliga svar från verksamhetsutövaren och det i sin tur leder till mer avvikelser och oönskade ekonomiska konsekvenser som i slutändan kan förorsaka till att verksamheten stängs av.

Åtgärder som livsmedelsinspektören brukade ta för att hantera språkliga hinder:

- I situationen där verksamhetsutövaren kan klara sig lagom använder livsmedelsinspektören sig av *Google Translate* eller någon översättningsapplikation för att översätta det som är oförståeligt eller obegripligt under samtalet.
- I situationen där verksamhetsutövaren kan aldrig klara sig på svenska använder livsmedelsinspektören sig av *Tolktjänst* som Livsmedelsverket erbjuder så att kommunikationen under inspektionssamtal blir enklare.

2. Olikheter i kunskapsnivå:

Livsmedelsinspektören har varit på inspektionsbesök hos verksamhetsutövare som har nyss startat sina verksamheter inom livsmedelsbranschen. Livsmedelsinspektörer har vanligtvis omfattande erfarenhet och kunskap om bland annat livsmedelssäkerhet, hygienrutiner, regler och lagar inom livsmedelsbranschen. Däremot har de nya verksamhetsutövarna mycket mindre kunskap. Detta skapar en kommunikationskonflikt, där livsmedelsinspektören förväntar sig att verksamhetsutövaren ska vara påläst om sin verksamhet medan verksamhetsutövaren kanske inte är det. Samtidigt känner verksamhetsutövaren sig pressad och tvungen att uppfylla krav som är helt oförståeliga för honom/henne. I sådana fall hamnar livsmedelsinspektören i en situation som kräver att kommunicera professionellt med den upprörda verksamhetsutövaren.

Åtgärder som livsmedelsinspektören brukade vidta för att hantera den olikheten i kunskapsnivån:

- Under samtalet försöker livsmedelsinspektören att samtala professionellt med verksamhetsutövaren och se till att verksamhetsutövaren kan fritt ställa frågor under samtalet och kontakta livsmedelsinspektören efter inspektionsbesöket via telefon och mejl för att få informationen som behövs.
- livsmedelsinspektören försöker att identifiera vilka kunskaper som verksamhetsutövare har brist på, förmedla informationen och förse verksamhetsutövaren med relevanta broschyrer och material.
- Efter inspektionen samlar livsmedelsinspektören all information som behövs och skickar dem skriftligt via mejl till verksamhetsutövare för att fungera som referens vid behov.

3. Motstridiga intresse/mål:

Livsmedelsinspektören anser att intressemotsättningar är en naturlig del av relationen mellan inspektören och verksamhetsutövare, eftersom livsmedelsinspektörens intresse är att säkerställa att verksamhetsutövare följer

Livsmedelsverkets instruktioner för att skydda livsmedelssäkerheten i sin verksamhet medan verksamhetsutövarens intresse är att driva sin verksamhet lönsamt. Detta är vanligt i allmänhet men intressekonflikter kan bli en konflikt när verksamhetsutövare försöker tjäna mer pengar på bekostnad av livsmedelssäkerheten i sin verksamhet, eller när verksamhetsutövaren inte följer lagar och regler som gäller livsmedelssäkerheten. I så fall blir verksamhetsutövaren upprörd vid inspektionsbesöket som innebär oönskade ekonomiska konsekvenser, då kommunikationskonflikten uppstår.

Åtgärder som livsmedelsinspektören brukade ta för att hantera motstridiga intressen som konflikt:

- Livsmedelsinspektören försöker att samtala professionellt med den upprörda verksamhetsutövaren och lugna ner honom/henne. Det kan göras genom att inspektören säger ”Jag är här för att samarbeta med dig så att vi både kan nå våra egna intressen”.
- Livsmedelsinspektören kan främja öppen dialog och samarbete för att hitta lösningar som ska lämpliga och tillfredsställande för båda parter.

4.2.2 Samtalstekniker som livsmedelsinspektören använder

Den anställda livsmedelsinspektören har inte deltagit i någon specifik utbildning om samtalsmetoder- och tekniker. Den enda utbildning som hon deltog i var en kort utbildning om hur man läsa människor och identifiera de olika personligheterna samt hur man kan behandla dem. Livsmedelsinspektören har också påpekat att hon gått igenom materialet som finns på Livsmedelsverkets hemsida i början av sitt jobb för att lära sig. Dessa material var som ett underlag vilket hon byggde vidare på med sin erfarenhet. Hundratals inspektionssamtal med verksamhetsutövare under många år hjälpte henne utveckla sina färdigheter och kompetenser i kommunikationen och skapa sina tekniker som hon brukade använda sig av under inspektionssamtal med verksamhetsutövare.

Livsmedelsinspektören berättade om sina samtalstekniker så här:

Det är viktigt att börja samtalet med en kort presentation där man pratar tydligt. Att inte ställa frågor direkt utan börja med att motivera verksamhetsutövaren berätta lite om sig själv och hur går det i allmänhet för att skapa bra relation från början och förebygga konflikter som kan uppstå på grund av stress. Medan verksamhetsutövare berättar är det bra att försöka identifiera vilken typ av personlighet man har för att veta hur man ska behandlas. Det viktigaste som inspektören ska tänka på är att ställa öppna frågor, lyssna aktivt, bekräfta, sammanfatta det som sägs under samtalet. Att ha ögonkontakt är nödvändigt för att visa intresse och närvarande under samtalet samt att observera kroppsspråket för att

märka tecken på obehag eller stress. Inspektören kan visa empati vid behov utan att det påverkar samtalets mål. Inspektören ska påminna verksamhetsutövaren att målet är att samarbeta och inte för att straffa. Det är hjälpsamt att be verksamhetsutövaren ge förslag på hur verksamheten kan utvecklas eller att lösa sina problem bidra till att ge verksamhetsutövaren en känsla av delaktighet. Ifall inspektören känner att verksamhetsutövaren försöker att gömma något eller lura kan det vara lämpligt att ställa frågor på smärt sätt för att hitta sanningen, till exempel att ställa samma fråga till mer än en person i verksamheten individuellt och veta om de alla ger samma svar eller inte.

5. Diskussion

I den här delen av studien kommer de tre frågorna, som författaren ställde under rubriken "frågeställningar", att diskuteras och besvaras:

5.1 Vilka kommunikationskonflikter är mest förekommande under samtalet mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövare?

De mest förekommande kommunikationskonflikter mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövarna kan uppstå på grund av olika faktorer, och de är: språkliga hinder, olikheter i kunskapsnivå och motstridiga intresse. Dessa konflikter kan leda i några fall till en upprörd verksamhetsutövare, och en farlig situation med risk för hot och våld.

Enligt teorin är kommunikationskonflikter mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövare ett vanligt fenomen inom livsmedelsinspektionen. Dessa mest förekommande konflikter kan uppstå på grund av olika faktorer och kan påverka samarbetet mellan parterna. En del av konflikter som inspektören möter under inspektionssamtal kan uppstå på grund av: Att möta människor från väldigt olika bakgrunder, att möta äldre personer som kan önska sig att leda samtalet och styra dess innehåll, att möta någon med en historia att berätta och behöver utrymme för denna berättelse, att möta människor som har olika ambitionsnivå, att ha svårt att få reda på relevanta fakta på grund av oro för konsekvenserna, att oroa sig för reaktioner vid förmedlingen av illa omtyckt besked (negativ budskap), att möta en upprörd person, och en farlig situation med risk för hot och även våld.

Resultaten från praktiskt perspektiv stämmer bara delvis med teoretiska delen. Det finns en del av konflikter som inspektören möter i verkligheten men de nämns inte tydligt i litteraturen, till exempel, språkliga svårigheter. Teorin berättar om att inspektören ska välja enkla ord under samtalet för bättre förståelse men tar inte upp fallet där verksamhetsutövare inte kan svenska. Samtidigt finns en del av konflikter som teorin beskriver men inspektören tänker inte på dem som konflikter, exempelvis, att möta en äldre verksamhetsutövare. Inspektören tänker inte på åldern

utan försöker att vara professionell genom att behandla alla verksamhetsutövare lika.

5.2 Vilka åtgärder ska vidtas för att hantera dessa kommunikationskonflikter?

Livsmedelsinspektören har sin egen strategi för att hantera konflikter som kan uppstå under inspektionssamtalet. Inspektören inleder samtalet genom att kommunicera för att få en uppfattning om verksamhetsutövarens personlighet och bestämma vilket tillvägagångssätt som är lämpligt för att skapa en god kommunikation och fortsätta samtalet på ett lämpligt sätt. Därefter hanterar inspektören varje konflikt på ett individuellt sätt baserat på situationen. Inspektörens erfarenhet och kommunikationsförmåga spelar en avgörande roll i att hantera konflikterna. Med andra ord, efter att ha etablerat en förståelse för verksamhetsutövaren genom kommunikation, betraktas varje konflikt som unik och hanteras individuellt baserat på omständigheterna och förhållandena.

Till exempel, om livsmedelsinspektören står inför en kommunikationskonflikt där verksamhetsutövaren har språkliga hinder, försöker inspektören bedöma verksamhetsutövarens språkkunskaper och välja lämpliga kommunikationsmetoder för att fortsätta samtalet på ett effektivt sätt. Oavsett om inspektören beslutar att fortsätta med det aktuella samtalet eller boka ett annat inspektionssamtal med hjälp av tolktjänst, strävar inspektören efter att hantera kommunikationskonflikt på bästa sätt.

Enligt teorin finns det tre villkor för att hantera konflikter på ett konstruktivt sätt. För det första är det viktigt att kommunicera, vilket innebär att lyssna aktivt på den andra partens tankar och synpunkter för att skapa förståelse och samförstånd. För det andra är det nödvändigt att hitta gemensamma intressen genom att fokusera på att uppnå lösningar som tillfredsställer båda parter intressen. Detta främjar samarbete och ökar möjligheten till tillfredsställande lösningar. Slutligen bör man använda en problemlösningsmetodik där parterna gemensamt identifierar intressen och diskuterar förslag till lösningar. Genom att följa dessa villkor kan konflikter hanteras på ett effektivt sätt.

Både det praktiska perspektivet och det teoretiska perspektivet är överens om att kommunicera i början av samtalet är en viktig grund för att hantera konflikter på ett bra sätt. Därmed finns det enighet om vikten av att skapa en ömsesidig förståelse och ett bra kommunikativt utrymme. Å andra sidan kan konflikthanteringsmetoder

mellan teorin och praktiken skilja sig. Medan teorin föreskriver en tydlig process för konflikthantering, försöker livsmedelsinspektören i stället att identifiera och hantera konflikter baserat på den specifika situationen och den erfarenhet som har byggts upp över tid.

5.3 Vilka samtalstekniker kan användas för att förbättra kommunikationen mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövare?

Livsmedelsinspektören använder olika samtalstekniker för att underlätta kommunikationen och skapa en bättre dialog under kontrollprocessen, som kan vara bland annat: Att vara tydlig, ge utrymme för verksamhetsutövaren att berätta om sig själv och sin verksamhet, vara lyhörd, använde öppna frågor, lyssna aktivt, visa intresse och bekräfta verksamhetsutövaren genom kommentarer, sammanfatta och spegla det som sägs under samtalet, ha ögonkontakt, visa empati vid behov, med mera.

Enligt teorin använder livsmedelsinspektören olika samtalstekniker för att förbättra kommunikationen med verksamhetsutövare: att lyssna aktivt att bekräfta, att ställa lämpliga frågor, att spegla och sammanfatta det som sägs under samtalet, att svara på frågor på ett professionellt sätt inom ramen för uppdraget. Dessa samtalstekniker användas för att underlätta kommunikationen under kontrollprocessen. Vid inledande samtal fokuserar inspektören på att skapa delaktighet och en bra dialog genom att presentera sig själv, förklara syftet med kontrollen och visa respekt och bekräftelse. Under utredningen/undersökningen är inspektören samtalsledare och använder frågor för att samla in relevant information, samtidigt som de balanserar frågandet med aktivt lyssnande. Vid avslutande samtal förklarar inspektören bedömningen och ger feedback till den kontrollerade, samtidigt som de undviker att förhandla och använder konstruktiv feedback och rätt språk för att undvika missförstånd. Det är också viktigt att avsluta inspektionen i tid och ge information om nästa steg.

Resultaten från ett praktiskt perspektiv stämmer helt överens med den teoretiska delen. I praktiken använder livsmedelsinspektören samma samtalstekniker och metoder som beskrivs i teorin. Livsmedelsverkets hemsida innehåller material om samtalstekniker, vilket gör det möjligt för livsmedelsinspektören att läsa och sedan tillämpa dem i praktiken. Med träning och erfarenhet kan livsmedelsinspektören bli skicklig i att använda dessa tekniker på rätt sätt. Att använda samtalstekniker på rätt sätt kan förhindra kommunikationskonflikter från att uppstå i första hand.

5.4 Diskussion om metoderna

De metoder som valdes till studien var en kombination mellan deltagande observation och den kvalitativa intervjun samt litteratursökning. Med tanke på tidsbegränsningen valdes en livsmedelsinspektör i en liten kommun ut för att intervjuas, samt fyra verksamhetsutövare valdes ut som lämpliga studiefall för observationen. För att få ett bättre resultat hade man kunnat kontakta med fler livsmedelsinspektörer som är anställda i olika kommuner runt om i Sverige, särskilt i stora kommuner, och hade man valt fler studiefall för en bredare deltagande observation. Även när det gäller litteraturen finns det brist på material som handlar om kommunikationen inom livsmedelsinspektionen.

I alla fall var det lämpligt att kombinera den kvalitativa intervjun med deltagande observation, då kan man dra nytta av att de två datasamlingsmetoder bidrar till olika typer av data. Med andra ord, kan data som man får under intervjun användas för att validera observations data (Fangen, 2005).

6. Slutsatser och förslag

6.1 Slutsatser från studien

Det finns många kommunikationskonflikter som livsmedelsinspektören möter i sina inspektionssamtal, bland annat språkliga hinder, motstridiga intresse, olikheter i kunskapsnivå, företagare från olika bakgrunder och ambitionsnivå, oro för reaktioner särskilt med en upprörd företagare och även risk för hot och våld.

Livsmedelsinspektören identifierar och hanterar dessa konflikter baserat på sin egen erfarenhet som byggs upp på några artiklar, som finns på Livsmedelsverkets hemsida, och utvecklas genom årens direkta kontakter med verksamhetsutövare i verkligheten. Konflikthantering i teorin följer en tydlig process, men i praktiken hanterar livsmedelsinspektören konflikterna utifrån situationen och sin egen erfarenhet.

När det gäller samtalstekniker använder livsmedelsinspektören samma tekniker och metoder som beskrivs i teorin, särskilt att lyssna aktivt, bekräfta, ställa lämpliga frågor, svara rätta svar, sammanfatta och spegla. Användning av samtalstekniker kan förbygga kommunikationskonflikter.

Livsmedelsinspektören får ingen specifik utbildning i kommunikation och konflikthantering i början av sin anställning inom livsmedelstillsyn. Dessutom finns det brist på material som behandlar kommunikation och konflikthantering inom livsmedelstillsyn. Ibland finns det ett gap mellan teorin och den praktiska verkligheten när det gäller identifiering och hantering av kommunikationskonflikter samt hur samtalstekniker ska användas under inspektionssamtal.

6.2 Förslag för framtiden

Det viktigaste förslaget är att Livsmedelsverket skapar en specifik utbildning i kommunikation och konflikthantering för nyanställda livsmedelsinspektörer i början av deras arbete. Denna utbildning kan också omfatta de befintliga livsmedelsinspektörerna som redan är anställda för att säkerställa att alla anställda livsmedelsinspektörer har samma kunskapsnivå.

Mer forskning inom ämnet behövs för att överbygga gapet mellan teorin och den praktiska verkligheten. Framtida forskning bör inkludera fler intervjuer med livsmedelsinspektörer som är anställda i olika kommuner runt om i Sverige, och även fler fallstudier för att få en bredare deltagande observation.

Referenser

- Malten, Arne. (2012). *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*.
Upplaga 1. Lund. Studentlitteratur.
- Hilmarsson, Hilmar Thor. (2012). *Samtalet med känslomässig intelligens*.
Upplaga 4. Lund. Studentlitteratur.
- Trost, Jan. (2014). *Kvalitativa intervjuer*. Upplaga 4. Lund. Studentlitteratur.
- Fejes, Andreas & Thornberg, Robert (2019). *Handbok i kvalitativ analys*.
Upplaga 3. Stockholm. Liber.
- Bryman, Alan. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Upplaga 2. Stockholm.
Liber.
- Fangen, Katrine. (2005). *Deltagande observation*. Upplaga 1. Liber Ekonomi.
- Gustavsson, Per & Setterwall, Agneta. (2012), *Professionella samtal – verktyg för
effektiv kontroll*.
<https://www.Livsmedelsverket.se/globalassets/publikationsdatabas/broschyer-foldrar/professionella-samtal.pdf>
- Livsmedelsverket. (2023a). *Etik i din yrkesroll*.
<https://www.Livsmedelsverket.se/globalassets/foretag-regler-kontroll/tillfallig-mapp-pdfer-kontrollwiki/etik-i-din-yrkesroll.pdf>
- Livsmedelsverket. (2023b). *Samtalsmetodik och samtalstekniker*.
<https://kontrollwiki.Livsmedelsverket.se/artikel/558/samtalsmetodik-och-samtalstekniker>
- Livsmedelsverket. (2023c). *Samtala i kontrollprocessen*.
<https://kontrollwiki.Livsmedelsverket.se/artikel/557/samtala-i-kontrollprocessen>

Populärvetenskaplig sammanfattning

Denna studie undersöker kommunikationskonflikter som uppstår mellan livsmedelsinspektörer och verksamhetsutövare under inspektionssamtal. Kommunikationen spelar en avgörande roll för att säkerställa livsmedelssäkerhet och efterlevnad av regler och lagar. Trots detta kan konflikter uppstå, vilket kan påverka samarbetet och effektiviteten i inspektionsprocessen. Den syftar till att öka förståelsen för dessa kommunikationskonflikter och hur de kan hanteras samt diskuteras olika samtalstekniker som livsmedelsinspektörer kan använda för att förbättra kommunikationen under inspektionssamtal.

En kombination av metoder, inklusive litteratursökning, kvalitativa intervjuer, deltagande observation och fallbeskrivningar har använts. En erfaren livsmedelsinspektör intervjuades, och fyra verksamhetsutövare valdes ut som studiefall och observerades under inspektionssamtal. Litteratur om kommunikation och konflikthantering inom livsmedelstillsyn och generellt genomgicks också.

Studien identifierade de mesta förekommande kommunikationskonflikterna som livsmedelsinspektörer kan möter under sina samtal. Trots att inspektörerna tillämpar samtalstekniker enligt teorin visade det sig att praktiken kan skilja sig och kräver flexibilitet och erfarenhet för att effektivt hantera konflikter.

Det som studien rekommenderar är att Livsmedelsverket implementerar en specifik och praktisk utbildning i kommunikation och konflikthantering för både nya och befintliga livsmedelsinspektörer. Detta skulle säkerställa att de har de nödvändiga färdigheterna för att hantera kommunikationskonflikter på ett effektivt sätt. Den betonar också vikten av kontinuerlig utveckling och förbättring av kommunikationsfärdigheter och kompetenser för livsmedelsinspektörer för att säkerställa effektiva inspektioner och främja livsmedelssäkerheten. För framtida forskning rekommenderas fler intervjuer med livsmedelsinspektörer från olika kommuner samt fler fallstudier för att bredda deltagandet och öka kunskapen inom området.

Tack

Jag skulle vilja börja med att rikta ett stort tack till min interna handledare, Lisa Blix Germundsson, vid institutionen för människa och samhälle, SLU, för goda råd och värdefulla synpunkter, uppmuntran, återkoppling och stöd under hela uppsatsens gång.

Jag vill också tacka examinatorn, Mattias Eriksson, Institutionen för energi och teknik, SLU, för hans hjälp och stöd under min studietid.

Jag vill rikta ett varmt tack till livsmedelsinspektören Mia Nilserland i Emmaboda kommun för att hon erbjöd mig möjligheten att följa med henne under hennes kontrollbesök under min praktikperiod.

Jag är djupt tacksam för all personal på magisterprogrammet för livsmedelstillsyn vid SLU Ultuna, för det lärorika året som har lett fram till denna studie. Ett särskilt tack till Magnus Ljung, vid institutionen för människa och samhälle, SLU, för att ha väckt mitt intresse av att utföra mitt examenarbete inom kommunikation.

Slutligen vill jag hjärtligt tacka min älskade make och mina två kära barn som har skött om mig med sin kärlek och tillgivenhet samt har uppmuntrat mig under mina studier.

Med kärlek vill Jag dedicera detta arbete till mina föräldrar som har gått bort men som fortfarande lever vidare i mitt hjärta.

Jag hoppas att denna studie kommer att vara till nytta. Tack så mycket!

Bilaga 1

Här är några intervjufrågor som författaren har ställt till den anställda livsmedelsinspektören i En liten kommun, i södra landsbygden, om kommunikationsutmaningar i sina samtal med verksamhetsutövare och hur dessa konflikter bör hanteras:

1. Kan Du prata lite om ditt jobb som livsmedelsinspektör i en liten kommun, i södra landsbygden, Till vilken förvaltning tillhör du i kommunen? hur många anställda livsmedelsinspektörer jobbar i kommunen? ifall det är bara en anställd (du), påverkar det din kommunikation med verksamhetsutövare på något sätt?
2. Som livsmedelsinspektör i en liten kommun, i södra landsbygden, Vilka kommunikationsutmaningar möter du vanligtvis när du har samtal med verksamhetsutövare inom livsmedelsbranschen?
3. Vilka faktorer tror du kan bidra till dessa kommunikationskonflikter?
4. Hur upplever du att språkliga och kulturella skillnader påverkar din kommunikation med verksamhetsutövare? Kan du ge ett exempel på en situation som förklarar den här konflikten?
5. Hur hanterar du situationer där du och verksamhetsutövaren har olikheter i kunskapsnivå/förväntningar? Kan du ge ett exempel på en situation som förklarar den här konflikten?
6. Hur hanterar du situationer där du och verksamhetsutövaren har motstridiga intressen/mål? Kan du ge ett exempel på en situation som förklarar den här konflikten?
7. Hur försöker du normalt att hantera konflikter som kan uppstå under dessa samtal? Finns det några specifika strategier/tekniker du använder?
8. Vilken roll spelar samtalstekniker, särskilt aktivt lyssnande, i att övervinna kommunikationskonflikter?
9. Har du något exempel på en situation där du framgångsrikt använt dig av en specifik strategi/tekniker för att förbättra kommunikationen med en verksamhetsutövare?
10. Kan du beskriva en situation där du haft en kommunikationskonflikt med en verksamhetsutövare som du har inte lyckats hantera? Vad hände och Vad

skulle du ha ändrat i din kommunikationsstil under samtalet för att lyckas hantera konflikten?

11. Har du haft en situation där en bristande kommunikation ledde till problem med livsmedelssäkerheten? Berätta om situationen och vad du lärt dig av den.
12. Hur viktigt är det att du har din egen kommunikationsstil och kunna anpassa den här stilen till olika verksamhetsutövare?
13. Vilka områden tror du att du behöver förbättra din kommunikationsförmåga för att bli ännu mer effektiv i ditt arbete?
14. Finns det några utbildnings- eller träningsprogram som du har deltagit i för att förbättra din kommunikationsförmåga i dessa sammanhang?
15. Finns det några specifika resurser eller verktyg som du anser vara användbara för att underlätta kommunikationen mellan livsmedelsinspektörer och verksamhetsutövare?
16. Vilka strategier har du för att bygga förtroende och goda relationer med verksamhetsutövare?
17. I en liten kommun, finns det möjlighet till att bygga personliga relationer mellan livsmedelsinspektören och verksamhetsutövare som kan vara grannar, vänner, släktingar, osv. I sådana fall hur kan du, som livsmedelsinspektör, hitta balansen och utföra sitt arbete professionellt?
18. Utifrån din långa erfarenhet som livsmedelsinspektör, vilka rekommendationer har du till andra livsmedelsinspektörer för att förbättra sin kommunikation med verksamhetsutövare och hantera konflikter som kan uppstå?

Publicering och arkivering

Godkända självständiga arbeten (examensarbeten) vid SLU publiceras elektroniskt. Som student äger du upphovsrätten till ditt arbete och behöver godkänna publiceringen. Om du kryssar i **JA**, så kommer fulltexten (pdf-filen) och metadata bli synliga och sökbara på internet. Om du kryssar i **NEJ**, kommer endast metadata och sammanfattning bli synliga och sökbara. Även om du inte publicerar fulltexten kommer den arkiveras digitalt. Om fler än en person har skrivit arbetet gäller krysset för samtliga författare. Läs om SLU:s publiceringsavtal här:

- <https://www.slu.se/site/bibliotek/publicera-och-analysera/registrera-och-publicera/avtal-for-publicering/>.

JA, jag/vi ger härmed min/vår tillåtelse till att föreliggande arbete publiceras enligt SLU:s avtal om överlåtelse av rätt att publicera verk.

NEJ, jag/vi ger inte min/vår tillåtelse att publicera fulltexten av föreliggande arbete. Arbetet laddas dock upp för arkivering och metadata och sammanfattning blir synliga och sökbara.