



En kvalitativ studie av hur livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare upplever kommunikationen mellan varandra

Kristin Edling

Självständigt arbete i livsmedelsvetenskap • 15 hp
Sveriges lantbruksuniversitet, SLU
Institutionen för energi och teknik
Magisterprogrammet i livsmedelstillsyn
Examensarbete 2024:10 • ISSN 1654-9392
Uppsala 2024



En kvalitativ studie av hur livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare upplever kommunikationen mellan varandra

Kristin Edling

Handledare: Magnus Ljung, SLU, Institutionen för människa och samhälle

Examinator: Mattias Eriksson, SLU, institutionen för energi och teknik

Omfattning: 15 hp

Nivå och fördjupning: Avancerad nivå (A1E)

Kurstitel: Självständigt arbete i livsmedelsvetenskap – magisterprogrammet i livsmedelstillsyn

Kurskod: EX1008

Program/utbildning: Magisterprogrammet i livsmedelstillsyn

Kursansvarig inst.: Institutionen för energi och teknik

Utgivningsort: Uppsala

Utgivningsår: 2024

Upphovsrätt: Alla bilder används med upphovspersonens tillstånd.

Serietitel: Examensarbete (Institutionen för energi och teknik, SLU)

Delnummer i serien: 2024:10

ISSN: 1654-9392

Nyckelord: kommunikation, riskbaserad kommunikation, livsmedelssäkerhet, livsmedelsinspektör

Sveriges lantbruksuniversitet

Fakulteten för naturresurser och jordbruksvetenskap

Institutionen för energi och teknik

Sammanfattning

Kommunikation är komplext och invecklat och det berör alla. För en livsmedelsinspektör är samtalet ett viktigt och svårhanterat verktyg som behöver hanteras därefter. Inspektörens roll innebär att hantera en mångfald av personligheter och sinnesstämningar hos livsmedelsföretagarna, vilket kräver anpassningsbar kommunikation och tydlighet. Relationer och kommunikationens kvalitet påverkar bedömningen i kontrollen vilket kan leda till missförstånd och meningsskiljaktigheter. Livsmedelsinspektörernas erfarenhet och kommunikationsförmåga är avgörande för att hantera dessa utmaningar och förmedla information på ett klart och riskbaserat sätt. Syftet med studien var att undersöka hur livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare upplever kommunikationen mellan varandra samt vilken del i kommunikationen som behöver förbättras. En kvalitativ metod användes där sex semistrukturerade intervjuer genomfördes uppdelat på tre inspektörer och tre företagare. De spelades in, transkriberades och analyserades enligt metoden tematisk analys. Efter genomfört analysarbete framkom två teman: "Den upplevda kommunikationen i kontroll-situationen" och "Inspektörens komplexa roll och dess utmaningar". För inspektörerna handlar svårigheten i kommunikationen framförallt om de utmaningar de ställs inför vad gäller att anpassa sig och sin kommunikation efter varje person de möter samtidigt som de måste vara tydliga. Livsmedelsföretagarna i sin tur upplever en stor variation mellan olika inspektörers attityder vilket leder till en osäkerhet för dem inför kontrollsituationen. Däremot ser företagarna inspektörerna som informatörer vilka de lär sig lagstiftningen ifrån genom deras sätt att kommunicera risker. Erfarenhet och rätt attityd spelar en stor roll för att uppnå effektiva och positiva kontroller. Det som behöver förbättras är förståelsen för varandras verksamheter samt inspektörers förmåga att vara tydlig i sin kommunikation. Kommunikationen har som syfte att förmedla information men även att skapa en förståelse för något eller för någon, vilket är just det som kommunikationen mellan livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare går ut på.

Nyckelord: kommunikation, riskbaserad kommunikation, livsmedelssäkerhet, livsmedelsinspektör

Abstract

Communication is complex and intricate, and it affects everyone. For a food inspector, conversation is an important and challenging tool that needs to be handled accordingly. The inspector's role involves managing a variety of personalities and moods among food business operators, which requires adaptable communication and clarity. Relationships and the quality of communication impact the assessment during inspections, which can lead to misunderstandings and disagreements. The experience and communication skills of food inspectors are crucial for handling these challenges and conveying information in a clear and risk-based manner. The purpose of the study was to examine how food inspectors and food business operators perceive communication between each other and identify areas for improvement. A qualitative method was used, involving six semi-structured interviews with three inspectors and three business operators. The interviews were recorded, transcribed, and analyzed using thematic analysis. Two themes emerged from the analysis: 'Perceived communication in inspection situations' and 'The inspector's complex role and its challenges.' For inspectors, the difficulty in communication primarily lies in the challenges they face in adapting their communication to each person they encounter while maintaining clarity. Food

business operators, on the other hand, experience significant variation in attitudes among different inspectors, leading to uncertainty during inspections. However, operators view inspectors as informants from whom they learn about legislation through their communication of risks. Experience and the right attitude play a significant role in achieving effective and positive inspections. Areas for improvement include better understanding of each other's operations and the inspectors' ability to be clear in their communication. The purpose of communication is not only to convey information but also to create understanding, which is precisely what communication in food control aims to achieve.

Keywords: communication, risk-based communication, food safety, food inspector

Innehållsförteckning

Förord	7
1. Inledning	8
1.1 Bakgrund.....	8
1.1.1 Livsmedelslagstiftningen.....	8
1.1.2 Varför finns livsmedelskontrollen?	9
1.1.3 Livsmedelsinspektörens roll.....	10
1.1.4 Kommunikationen som verktyg för effektiv kontroll	11
1.1.5 Shramms kommunikationsmodell.....	12
1.1.6 Kommunikativa utmaningar i livsmedelskontrollen.....	14
1.2 Syfte	15
1.3 Frågeställningar	15
2. Material och metod	16
2.1 Litteraturstudie	16
2.2 Urval.....	16
2.3 Respondenterna.....	17
2.4 Kvalitativa intervjuer.....	18
2.5 Intervjuguide.....	18
2.6 Pilotintervju.....	19
2.7 Intervjuerna	19
2.8 Etiska överväganden	20
2.9 Transkribering	20
2.10 Dataanalys	20
3. Resultat	22
3.1 Den upplevda kommunikationen i kontrollsituationen.....	23
3.1.1 Erfarenhet på gott och ont	24
3.1.2 En positiv attityd skapar goda relationer.....	26
3.1.3 Orsaker till missförstånd	28
3.2 Inspektörens komplexa roll och dess utmaningar.....	29
3.2.1 Tydlighet skapar goda relationer och långvariga resultat.....	29
3.2.2 Vikten av anpassning för en framgångsrik kontroll.....	30
3.2.3 Faktorer som påverkar kommunikationen	32
3.2.4 Kunskaper om lagstiftningen	33

3.2.5 Personlig utveckling	34
4. Analys	36
4.1 Den viktiga anpassningen	36
4.2 Inspektörerna som informatörer	37
4.3 Relationer och samsyn	38
4.4 Kommunikationens komplexitet och utmaningar	39
5. Diskussion	42
5.1 Metoddiskussion	42
5.2 Resultatdiskussion	43
Referenser	46
Populärvetenskaplig sammanfattning	49
Tack	51
Bilaga 1	52
Bilaga 2	54

Förord

Jag läste en gång ett citat av en livsmedelsinspektör som sa i en intervju: ”Det viktigaste verktyget vi har är samtalet, inte termometern!”. Den meningen har jag burit med mig under tiden jag läst *Magisterprogrammet för livsmedelstillsyn* vid Sveriges lantbruksuniversitet. Under utbildningens gång har det blivit alltmer tydligt hur viktigt samtalet och kommunikationen vid livsmedelskontrollen är för förståelsen mellan inspektör och företagare. Det tillsammans med mina egna erfarenheter från “andra sidan”, då jag jobbade i skolkök, har bidragit till idén till detta examensarbete.

Vid min praktik under utbildningen insåg jag också att det i många livsmedelsverksamheter saknas kunskap om lagstiftningen och vilka regler som gäller för verksamheten. Det var många insiktsfulla “Jaha” som sades under kontrollerna när inspektören påpekade en brist. Det stärkte ytterligare min tro på hur mycket livsmedelsinspektören kan påverka vid en livsmedelskontroll genom information och sitt arbetssätt, vilket gjorde detta ämne än mer intressant och viktigt. Under examensarbetet började jag själv jobba som livsmedelsinspektör, vilket har givit mig en ovärderlig insikt i hur ett bra samtal kan vara nyckeln till framgång.

Min ambition med detta examensarbete är att genom intervjuer med både livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare få en bild av hur båda sidor upplever kommunikationen vid en livsmedelskontroll samt hur de genom samtalet når ett samförstånd. Jag har också tack vare mina egna kollegor fått höra många intressanta historier från kontroller de gjort och där både bra och dålig kommunikation ingått. De historierna har jag dock lämnat åt sidan och de ingår inte i detta arbete men de finns ändå med indirekt då de har gett mig en bredare förståelse av hur kontrollen fungerar i praktiken.

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Eftersom det mesta av den mat som serveras på restaurang tillagas bakom stängda dörrar är offentlig livsmedelskontroll ett av de viktigaste förfarandena som samhället infört för att säkerställa att maten är ren och säker för konsumtion. Om inte livsmedelskontrollen fanns skulle det inte heller finnas någon systematisk övervakning på livsmedelsföretagens förfaranden vad gäller försäljning av livsmedel och servering av måltider. Vem som helst får starta en livsmedelsverksamhet idag och det finns inga som helst krav på att kunna något om livsmedel. Det gör att många startar livsmedelsbutiker och restauranger för att ha en sysselsättning utan att för den skull ha kunskap om lagstiftningen. Detta till trots är livsmedelsföretagare ansvariga för att deras verksamhet följer lagstiftningen. Det gör att livsmedelsinspektörerna i många fall behöver "utbilda" dessa företagare när de är ute på kontroller vilket gör kommunikationen än viktigare för att skapa ett hållbart resultat.

1.1.1 Livsmedelslagstiftningen

Livsmedelskontrollen i Sverige är idag strikt reglerad genom olika lagar och förordningar där nästan alla regler är gemensamt framtagna inom EU och gäller således även för hela EU. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 178/2002 är den mest grundläggande förordningen som gäller i hela EU och i den står det om de allmänna principer och krav som riktar sig till livsmedelsföretagare vad gäller livsmedelssäkerhet. I lagen står det tydligt att livsmedelsföretagaren ansvarar för att livsmedlen är säkra och att företaget uppfyller lagstiftningens relevanta krav. Lagstiftningen ställer således krav på livsmedelsföretagen och anger regler som ska följas. Men det finns även en grundläggande nationell lagstiftning som kompletterar och följer EU-reglerna vilket i Sverige framför allt handlar om livsmedelslagen (2006:804), livsmedelsförordningen (2006:813) och Livsmedelsverkets föreskrifter (LIVSFS).

Lagar, förordningar och föreskrifter är regler som ska följas. Skillnaden mellan dessa består bland annat i vem som får utfärda dem, det vill säga vem som får skapa regeln. En lag är beslutad av riksdagen, en förordning är beslutad av regeringen (dock är inte den svenska förordningen densamma som EU-förordningen) och föreskrifter skrivs av statliga myndigheter inom deras ansvarsområde (Regeringskansliets rättsdatabaser u.å.). Den nuvarande Livsmedelslag som livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare måste förhålla sig till trädde i kraft 2006 efter att ha ersatt den tidigare från 1971. Den reglerar hantering och märkning av livsmedel där även dricksvatten, snus och tuggtobak räknas som livsmedel (Livsmedelslag 2006:804). Alla beslut om avvikelser som en livsmedelsinspektör tar måste ha stöd av lagstiftningen. Det övergripande målet med lagstiftningen är att säkerställa en hög skyddsnivå för människors liv och förebygga att osäkra livsmedel släpps ut på marknaden.

Regelverket för livsmedel är komplext och spretigt och reglerna beskriver inte i detalj vad som gäller och därför går det inte att på ett enkelt sätt visa vilken lag som hör till vilken verksamhet. Däremot finns det grundläggande regler som gäller för alla verksamheter och på vissa områden finns det mer detaljstyrande regler (Livsmedelsverket 2024a).

1.1.2 Varför finns livsmedelskontrollen?

Syftet med livsmedelskontrollen är att säkerställa att de svenska livsmedelsföretagen följer livsmedelslagstiftningen vilket innebär att maten som produceras, säljs och serveras ska vara säker och ärlig. Med säker mat menas att ingen ska bli sjuk på grund av farliga ämnen eller livsmedelsburna smittor. Ärlig mat betyder att ingen ska bli lurad eller vilseledd av maten utan man ska känna sig säker på att informationen är rätt, att innehållsförteckningen är korrekt, att märkningen stämmer överens med produkten och att det inte förekommer fusk i livsmedelsproduktionen (Livsmedelsverkets 2024b)

Vi ska alltså när vi går till restaurangen för att äta något gott eller när vi går till matvarubutiken för att handla dagens middag kunna känna oss trygga och med förvisning om att jag får det jag förväntar mig att få. Men så är det inte alltid. En bedömning från Livsmedelsverket visar på att ca en halv miljon svenskar drabbas varje år av matförgiftningar på grund av att mat som man ätit på restaurang eller tillagat själv innehållit bakterier, parasiter, virus eller gifter (Livsmedelsverket 2023a). Livsmedelfusk är svårt att komma åt och beräknas omsätta flera miljarder varje år (Livsmedelsverket 2020). Det här visar på vikten av livsmedelskontroller hos livsmedelsföretagarna men även att kontrollen är korrekt utförd. Livsmedelskontrollen ska vara riskbaserad, ändamålsenlig och effektiv och inbegriper alla djur, varor, ämnen, material och aktörer i samtliga led i livsmedelskedjan, från producent

till konsument. För att kontrollen ska ge avsedd effekt behövs ett systematiskt arbetssätt för att processen ska ge goda resultat både för inspektör och företagare. I lagen står det att kontrollerna ska vara planerade och utgå från lagstiftningen och uppsatta mål (Livsmedelsverket 2023b).

Definitionen av ett livsmedelsföretag beskrivs i förordning (EG) nr 178/2002 som *“varje privat eller offentligt företag som med eller utan vinstsyfte bedriver någon av de verksamheter som hänger samman med alla stadier i produktions-, bearbetnings- och distributionskedjan av livsmedel”*. Undantaget är de livsmedelsföretag som inte bedriver livsmedelsverksamhet med sådan kontinuitet eller grad av organisation att det enligt livsmedelslagstiftningen uppfyller kriterierna för livsmedelsföretag (Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 178/2002, art. 3.2). Livsmedel definieras som *“alla ämnen eller produkter, oberoende av om de är bearbetade, delvis bearbetade eller obearbetade, som är avsedda att eller rimligen kan förväntas att förtäras av människor”* (Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 178/2002).

Det finns ingen exakt siffra på hur många livsmedelsföretag det finns i Sverige, men enligt Livsmedelsverkets rapportserie (2020) hade det i slutet av 2019 genomförts knappt 100 000 kontroller på drygt 90 000 anläggningar och det bara i ledet efter primärproduktion (Livsmedelsverket 2020). Därför finns det goda skäl till att uppskatta att antalet anläggningar, inklusive primärproduktion, som årligen kräver kontroll i Sverige uppgår till flera hundra tusen. Alla livsmedelsföretag och livsmedel kontrolleras regelbundet, men beroende på verksamhet kan dessa kontroller ske olika ofta och utföras av flera olika kontrollmyndigheter. Dessa myndigheter finns på tre nivåer; central, regional och lokal nivå. På central nivå hittar man till exempel Livsmedelsverket och Jordbruksverket och på regional nivå finns länsstyrelserna. På den lokala nivån finns alla kommuner och det är dessa som kontrollerar de allra flesta verksamheterna som tillhandahåller livsmedel till slutkonsument (SFS 2006:813, 23 § och 25 §).

Kontrollerna i den kommunala livsmedelskontrollen baseras på en riskklassningsmodell som är uppbyggd enligt en grundstruktur där verksamhetens inriktning, aktiviteter, produktgrupper samt omfattning bestämmer kontrollbehovet. Utifrån dessa uppgifter framkommer vilka risker som verksamheten har och dessa omvandlas till riskpoäng. Det är antal riskpoäng som fastställer kontrollfrekvensen per femårsperiod (Livsmedelsverket 2023c).

1.1.3 Livsmedelsinspektörens roll

Att arbeta som livsmedelsinspektör är både komplext och utmanande där personen ska vara kommunikativ, objektiv, saklig och respektfull. En inte alltför ovanlig upp-

fattning är att myndighetspersoner är stela, byråkratiska och lite tråkiga och att deras arbetsuppgifter går ut på att hitta fel hos dem som bedriver verksamheter (Engquist 1994). Så är dock inte fallet. Även om en livsmedelsinspektör har många arbetsuppgifter, som kan handla om allt från att utreda klagomål och anmälda matförgiftningar till att registrera nya anläggningar och besluta om riskklass, kontrolltid och avgift, så är deras två huvudsakliga uppgifter att opartiskt granska livsmedelsverksamheter för att kontrollera att lagstiftningen följs (genom inspektion, revision och provtagning) och att tydliggöra brister och ställa krav på livsmedelsföretagaren att rätta till avvikelser som inte följer lagstiftningen. Eftersom livsmedelslagstiftningen lägger ansvaret på livsmedelsföretagaren och inte på myndigheten/inspektören så innebär det att ansvaret för att producera säkra livsmedel inte kan föras över från företagaren till kontrollmyndigheten.

Livsmedelsinspektören har dock en skyldighet att underlätta för den enskilda företagaren genom rådgivning och information för att de på bästa sätt ska klara av kraven som ställs på verksamheten vilket framgår av 12 § i livsmedelslagen (2006:804) och av 6–8 § i Förvaltningslagen (2017:900). Det innebär att en företagare ska kunna förvänta sig rådgivning och en viss stöttning från kontrollmyndigheten vilket kan handla om att upplysa om vilken lagstiftning som finns och vad den innebär. Det kan också handla om att delge information om vad företagaren kan behöva förändra för att uppfylla kraven i lagstiftningen. Myndigheten i sin tur ska kunna förvänta sig att företagaren tar sitt ansvar och anpassar sin verksamhet utefter lagstiftningens krav, som framgår av artikel 17 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 178/2002 och av artikel 1 punkt 1a i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 852/2004. Konsumenterna ska dessutom kunna lita på att både kontrollmyndigheten och företagaren neutraliserar riskerna på ett effektivt sätt och för att kunna kommunicera riskerna framgångsrikt med livsmedelsföretagaren måste denne förstå risken av en avvikelse (Frewer 2004). Det gör att kommunikationen mellan inspektör och företagare måste fungera för att kontrollen ska resultera i samsyn och förståelse. Dialogen som sker med företagaren i en kontrollsituation är betydelsefull på många sätt. För det första så finns en möjlighet att informera och förklara varför brister uppstår och varför de följs upp, och för det andra att skapa ett samförstånd och en samsyn om kontrollprocessen då företagaren har möjlighet att få vägledning om hur verksamheten kan bli säker (Livsmedelsverket u.å). För det tredje så kan en fungerande dialog leda till ett ökat förtroende mellan parterna och därmed tillit till samhällets institutioner.

1.1.4 Kommunikationen som verktyg för effektiv kontroll

Kommunikation är ett av människans viktigaste beteenden. Människans sociala förmåga, som till stor del sker genom kommunikation, är grunden för den man är men också för vår förmåga att orientera oss i tillvaron, bygga relationer och lära oss

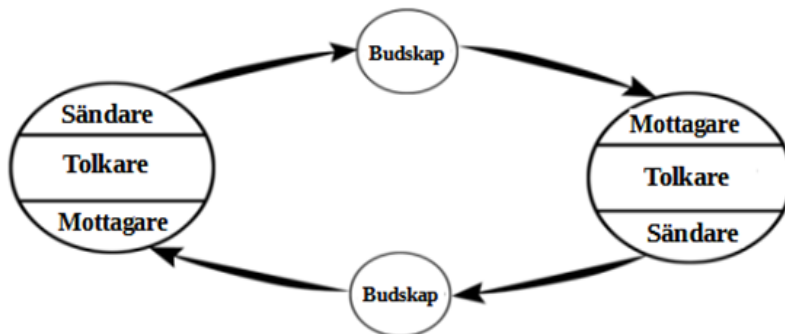
nytt. Ordet kommunikation kommer från latinets *communis* som betyder att ha något gemensamt. Kommunikation handlar om ömsesidighet och om att genom interaktion dela information med varandra, som kan vara baserat på till exempel erfarenheter, iakttagelser, reflektioner och tankar (Hård af Segerstad 2002). Även om vi kommunicerar varje dag så kan det vara komplicerat beroende på sammanhang. Vår kommunikation kan både skapa samhörighet och lärande, men även konflikt och minskat förtroende. Allt handlar om hur vi kommunicerar med varandra. Kommunikation är ett verktyg för att förmedla bland annat tankar, känslor och avsikter. Men vad kommunikationen leder till beror på hur den används och resultatet beror på färdigheter, kunskaper, attityder och samarbetsvilja (Nilsson 2021). Vidare skriver Nilsson (2021) att språk är en medfödd förmåga, men färdigheterna i att använda det är inte medfödda utan det måste man först lära sig att använda i flera olika situationer för att sedan förbättra genom erfarenhet och sociala interaktioner.

I en livsmedelskontroll är kommunikationen och samtalet mellan livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare det viktigaste redskapet för att nå en samsyn och förståelse för kontrollens syfte. Engquist (1994) belyser ordet kommunikationskompetens som en betydande pusselbit i en persons förmåga att kommunicera och påverka omgivningen. En modell han lyfter är Spitzberg och Cupachs (Spitzberg 1984) teori som menar att kommunikationskompetens kan delas upp i två grupper där den ena är så kallad "*Resultatinriktad kompetens*" som innefattar en persons förmåga att anpassa sig till sin omgivning, färdigheter som gynnar resultatet (till exempel empati) samt social kompetens som avser förmågor som underlättar det sociala samspelet. Den andra gruppen kallar de "*Kommunikations- eller processinriktad kompetens*" som avser kvaliteten på det inlärd kommunikativa beteendet vilket är liknande det som Nilsson (2021) förklarar. Där ingår den generella förmågan att kommunicera adekvat i ett givet sammanhang tack vare kunskap om sociala regler och strategier. Även språkkompetens ingår här och som betyder kunskaper om språkets semantik (Spitzberg 1984).

1.1.5 Shramms kommunikationsmodell

Hur komplicerat och invecklat kan det då bli när man ska föra ett samtal med någon? Ja, på 1920-talet användes en väldigt enkel modell där man såg informationsutbytet mellan två människor som strikt sändardominerat, vilket innebär att om den som förmedlar information bara når fram till mottagaren med sitt budskap så påverkas mottagaren (Nilsson 2021). Men med tiden började man förstå att det inte var så enkelt. Man insåg att personliga egenskaper såsom förkunskaper, attityder och värderingar spelade in i kommunikationsprocessen, men även den sociala omgivningen som till exempel normer och förtroende.

Shramm skapade en kommunikationsmodell 1954 som utgick från denna teori där han menade på att kommunikation är en dialog som ser ut enligt följande:



Figur 1. Schramms kommunikationsmodell enligt (af Segerstedt, 1995)

Kommunikation i form av en dialog börjar med en sändare av ett budskap, budskapet hamnar hos en mottagare som tolkar budskapet, för att sen sända tillbaka ett annat budskap till mottagaren (Hård af Segerstad 2002, s. 254). Denna teori visar att jag kan säga samma sak till flera olika personer och på grund av att var och en kommer att tolka det på olika sätt beroende på sina personliga egenskaper så kommer sändaren möta olika reaktioner. Sändaren kan dock hela tiden påverka sitt budskap, sitt språk eller beteende genom de reaktioner hen får. På så sätt sker en ständig anpassning till varandra i en fungerade dialog.

Shramms kommunikationsmodell (Hård af Segerstad 2002) kan liknas med den kommunikation som sker i en kontrollprocess där det är frågorna som driver processen och svaren som tillför fakta. En viktig skillnad mellan ett vardagligt och privat samtal jämfört med ett professionellt samtal inom livsmedelskontrollen är att det senare är målstyrt och att målet är att få svar på vissa specifika frågor. Av den anledningen är det av största vikt att dels som sändare ställa rätt frågor, vilket gör att man kommer längre i konversationen, dels att som mottagare lyssna aktivt på de svar man får. Att lyssna aktivt innebär att försöka förstå vad den andre menar, men också att få den andre att förstå att du förstått. När vi för ett samtal med någon så undrar vi hela tiden, medvetet eller omedvetet, om den andre lyssnar och förstår. Alla har sitt sätt att underlätta den sociala interaktionen och visa intresse och förståelse för det som sägs i dialogen. Det kan vara gester, bekräftande nickningar eller instämmande ord. Oavsett så är det en viktig pusselbit i en framgångsrik kommunikation, det skapar ett samförstånd på vägen till målet för samtalet (Engquist 1994).

1.1.6 Kommunikativa utmaningar i livsmedelskontrollen

Livsmedelsinspektörer har en kommunikativ yrkesroll vilket innebär en daglig kommunikation med andra människor där interaktion, relation och lärande är det centrala. Varje möte med en person innehåller någon form av kommunikation och varje situation och människa är unik. Det här kan medföra kommunikativa utmaningar för både inspektörer och företagare i form av missförstånd, konflikter, språksvårigheter, kulturkrockar men även misstro till myndigheten och brist av förståelse för varandras verksamheter (Ljung 2024, Föreläsning 18 januari). De livsmedelsföretagare som en livsmedelsinspektör möter har alla olika förutsättningar, behov och bakgrund vilket gör att en inspektör således behöver kunna anpassa sin kommunikation därefter och uttrycka sig så att den andre parten förstår. Men rollen som livsmedelsinspektör innebär också ett professionellt kommunikativt förhållningssätt vilket betyder att inspektören hela tiden måste ha sitt uppdrag i sikte vilket tillsammans kan skapa utmaningar i kommunikationen (Engquist 1994). Som myndighetsperson med uppdrag att kontrollera har man makt. En sådan makt kan i kontrollsituationen uppfattas skrämmande eftersom myndigheter innehar rätten att fatta beslut utifrån bestämmelser från regeringen vilket gör att den andre personen går in i försvarsposition på grund av rädsla för att bli kritiserad (Regeringskansliet 2014).

En livsmedelsinspektör ska vara korrekt, seriös, regelstyrd och rättvis men ska av livsmedelsföretagaren uppfattas som hjälpsam, empatisk, lyhörd och samarbetande (Eriksson 2024, Föreläsning 29 januari). Lyckas man med denna kombination finns det mycket goda förutsättningar för att både inspektör och företagare skiljs med en bra upplevelse av kontrollen. Men det finns utmaningar med att klara av alla dessa förmågor. Horn af Rantzien, Pinzke och Lundqvist (2018) intervjuade bland annat livsmedelsinspektörer med syfte att ta reda på hur de upplever sin yrkesroll. Betydelsen av kommunikation lyftes av flera respondenter. De intervjuade poängterade att en av de viktigaste egenskaper när man jobbar som livsmedelsinspektör är HUR man hanterar människor. Den psykologiska biten är en stor del av yrket. Så här säger en respondent i intervjun: *“Man kan ha fackkunskap i lagar och teknik och allt men kan du inte bemöta en människa under inspektion så kraschar det. Man får inte ut någon information”*. (Horn af Rantzien et al 2018 s.39). Vissa människor har en naturlig fallenhet för att bemöta sin omgivning på ett bra sätt medan andra får jobba på det men det går att lära sig och mycket kommer med erfarenhet menar respondenterna i den studien.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare upplever kommunikationen vid fysisk livsmedelskontroll samt vad inom kommunikationen som kan behöva förbättras.

1.3 Frågeställningar

Frågeställningar att besvara under studiens gång:

1. Hur upplevs den kommunikation som sker i kontrollprocessen mellan livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare?
2. Hur kan kommunikationen förbättras från respektive verksamhet?

2. Material och metod

Då ämnet kommunikation är brett valdes studiens fokus att rikta in sig på den kommunikation som sker i samband med kontrollprocessen. Dels för att det är där som det oftast brister, dels för att det är vid kontrollen som inspektören kan påverka kommunikationen och därmed resultatet som mest (Livsmedelsverket 2023d). Dock har andra upplevelser av kommunikationen bidragit till resultatet. För att få en djupare förståelse har jag valt att undersöka hur både livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare uppfattar kommunikationen mellan varandra.

2.1 Litteraturstudie

Under en inledande period av cirka två veckor gjordes litteratursökningar kring tidigare gjorda studier och vetenskaplig forskning inom ämnet för kommunikation med syfte att samla in relevanta resultat och information relaterat till studiens syfte. Att söka efter befintlig litteratur och gjorda vetenskapliga studier är enligt Bryman (2018) ett bra sätt att få en bild över vad tidigare forskning säger och hur den befintliga kunskapen inom området ser ut. Vetenskaplig forskning har huvudsakligen genomförts genom sökningar via Sveriges lantbruksuniversitets databaser samt via Google Scholar och Consensus app. De sökord som använts mest och som givit bra resultat har varit “livsmedelsinspektör”, “livsmedels-säkerhet”, “riskbaserad kommunikation”, “kommunikation” samt en kombination av dessa. Dessutom har Livsmedelsverkets databas Kontrollwiki givit betydande och relevant information kring kontrollprocesser och kommunikation i samband med en livsmedelskontroll. Vidare har inspiration hämtats från tidigare studentuppsatser och från referenser som hittades i dessa uppsatser och som var relevanta för denna studie.

2.2 Urval

Tre kommuner belägna i Norrland, Svealand respektive Götaland valdes slumpmässigt ut utan några övriga krav och för att inte kommunens politiska styrning eller storlek skulle kunna påverka resultatet av hur de upplever kommunikationen mellan varandra så var ett inklusionskriterie att en inspektör och en företagare

skulle komma från en och samma kommun. Miljöförvaltningen i dessa kommuner kontaktades via mejl 1–2 veckor innan första intervjun med inspektörerna där det efterfrågades en livsmedelsinspektör att intervjua och även anledning och syfte för studien. Efter fyra dagar hade tre inspektörer återkopplat och bekräftat sitt deltagande. Därefter kontaktades olika livsmedelsverksamheter genom att kontaktuppgifter söktes upp på internet. Förutom att verksamheten skulle finnas i samma kommun som inspektörerna skulle livsmedelsföretagarna representera olika typer av de vanligaste verksamheterna som bedrev försäljning eller servering av livsmedel och de skulle även vara ansvariga i sina verksamheter. Efter fyra dagar hade tre olika livsmedelsföretagare tackat ja till att medverka. Utfallet blev att ett skolkök i norra Sverige, en större livsmedelsbutik i mellersta Sverige och en pizzeria i södra Sverige. Rekryteringsprocessen pågick under en period om tre veckor och omfattade hela processen från första kontakt via telefon fram till genomförd intervju. Samtliga sex tillfrågade respondenter valde att delta och fullfölja sitt deltagande i studien.

2.3 Respondenterna

Av de livsmedelsinspektörer som deltog i studien var en man och två var kvinnor och av de livsmedelsföretagare som deltog var två män och en var kvinna. Livsmedelsinspektörerna hade mellan 6 och 15 års yrkeslivserfarenhet medan livsmedelsföretagarna hade mellan 10 och 30 års erfarenhet av att arbeta inom livsmedelssektorn. Livsmedelsinspektörerna hade alla universitetsutbildningar med inriktning miljö alternativt kost. En av företagarna saknade formell utbildning medan de övriga två hade en eftergymnasial utbildning i livsmedelsrelaterade ämnen. Samtliga företagare var ansvariga i sin verksamhet och hade varit med om flera livsmedelskontroller under sina yrkesverksamma år. Alla intervjuer genomfördes den bokade tiden. Fortsättningsvis kan de intervjuade livsmedelsinspektörerna komma att benämnas *“inspektörer”* och livsmedelsföretagarna kan komma att benämnas *“företagare”* för att korta ner orden.

Tabell 1. Information om de deltagande livsmedelsinspektörerna

RESPONDENT LIVSMEDELS- INSPEKTÖR	KOMMUNENS LÄGE	ANTAL ÅR I YRKET	UTBILDNING INOM LIVSMEDEL/ MILJÖSKYDD	ANTAL KOLLEGOR
A	Norra	15	Ja	5
B	Mellersta	6	Ja	1
C	Södra	14	Ja	4

Tabell 2. Information om de deltagande livsmedelsföretagarna

RESPONDENT LIVSMEDELS- FÖRETAGARE	KOMMUNENS LÄGE	ANTAL ÅR I YRKET	UTBILDNING INOM LIVSMEDEL
A	Norra	30	Nej
B	Mellersta	10	Ja
C	Södra	13	Ja

2.4 Kvalitativa intervjuer

Då studiens avsikt var att undersöka hur kommunikationen mellan livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare upplevs vid en kontroll samt vilka förbättringsmöjligheter som finns så ansågs kvalitativa intervjuer vara mest lämpade. Kvalitativa intervjuer ger en mer djupgående förståelse för respondenternas tolkningar, personliga upplevelser och erfarenheter av den sociala verkligheten på ett sätt som är att föredra för syftet med den föreliggande studien (Bryman & Nilsson 2011). En semistrukturerad intervjumetod valdes som enligt Lantz (1993) är till fördel då den ger respondenten möjlighet att fritt beskriva sin bild av verkligheten och formulera svaren på sitt eget sätt. På så sätt ger intervjun data som ökar förståelsen för människors subjektiva erfarenheter (Lantz 1993). Vidare ansågs inte en strukturerad intervju eller en enkätundersökning vara lämplig för studiens syfte då den metoden inte ger tillräckligt omfattande och detaljerade svar kring upplevelse av en händelse (Bell 2016).

2.5 Intervjuguide

Innan intervjuerna genomfördes togs en intervjuguide fram med öppna frågor som stöd inför intervjuerna vilken kom att inkludera följande områden för att få reda på hur respondenterna upplever kommunikationen mellan varandra: *Kommunikationens påverkan, Utmaningar och missförstånd, Den intervjuades roll i samtalet och Förbättringar*. Ambitionen var att ställa samma frågor till både företagare och inspektörer men det upptäcktes att det inte var möjligt och därför formulerades frågorna så det skulle passa mottagarens yrkesroll bättre. Den resulterade i 10 frågor till inspektörerna (se bilaga 1) och 9 frågor till företagarna och (se bilaga 2). Syftet var att ge respondenterna möjlighet att utveckla sina svar under intervjun vilket gjorde att frågorna ställdes i varierande ordning utifrån hur de svarade på den föregående frågan, dock så ställdes samtliga frågor i intervjuguiden till samtliga

respondenter. Vidare så kom respondenternas helt egna tankar och perspektiv som framkom vid sidan av frågorna att vara av stor betydelse för resultatet.

2.6 Pilotintervju

För att testa frågeställningarna så gjordes en inledande pilotintervju på en av författarens inspektörskollegor där frågorna ställdes enligt den framtagna intervjuguiden där syftet endast var att testa frågornas realitet och är därför inte inkluderad i studien. Det visade sig att två frågor resulterade i liknande svar vilket gjorde att den ena frågan omformulerades från *“Kan du beskriva ett bra möte mellan dig och företagaren”* till *“Beskriv hur du använder kommunikationen som ett användbart verktyg?”* (se bilaga 1). Vid intervjun med den första företagaren var utgångspunkten att det skulle finnas möjlighet att justera frågorna något. Resultatet av intervjun blev dock bra och därför gjordes inga förändringar.

2.7 Intervjuerna

För att möjliggöra kontakt och inkludering av kommuner utspridda över ett stort geografiskt område och dessutom en begränsad tidsram var ambitionen att använda Teams som kanal för intervjuerna av inspektörerna då det för många är ett vanligt arbetsredskap idag. I intervjuerna med livsmedelföretagarna däremot valdes telefonintervjuer då det visade sig att ingen av de tillfrågade använde Teams. Detta anses inte ha påverkat resultatet av intervjuerna och enligt Bryman (2018) finns det heller inget som visar på att tilliten mellan intervjuaren och respondenten vid onlineintervjuer och telefonintervjuer skulle vara sämre jämfört med fysiska intervjuer.

Inspektörerna bjöds in via en länk och intervjuades med hjälp av Teams och det var valfritt att använda kameran då inte alla känner sig bekväma med det. En inspektör (A) valde att ha kameran på och så även jag, övriga valde att ha den avstängd och likaså jag vilket gjorde att dessa intervjuer kom att likna telefonintervjuer. Med företagarna avtalades en tid då de skulle bli uppringda och samtliga kom ihåg den bokade intervjun. Intervjuerna inleddes med en kort beskrivning av själva studien och dess syfte. För att få respondenten att berätta mer och för att skapa ett bra samtalsklimat vid intervjun så eftersträvades att samtalet skulle kännas naturligt, därav kunde följdfrågor ställas för att uppmana respondenten till att utveckla sitt svar. Varje intervju tog mellan 25 och 45 minuter och spelades in med hjälp av mobiltelefonens röstinspelningsapp.

2.8 Etiska överväganden

Samtliga respondenter informerades innan intervjun om syftet med studien och att deltagandet var frivilligt samt att de när som helst under intervjuens gång kunde avbryta sitt deltagande. Inspelningen av intervjuerna skedde med respondenternas tillåtelse. De informerades även om att allt insamlat material till detta examensarbete hanterades konfidentiellt för att skydda verksamhetsutövarens integritet och att allt inspelat material endast används till denna uppsats och raderas efter godkänd uppsats.

2.9 Transkribering

För att kunna utföra en grundlig analys av inspelat datamaterial transkriberades alla intervjuer, vilket innebär att det som sägs skrivs ner ordagrant. Transkriptionsprocessen kan vara ett utmärkt sätt att börja bekanta sig med insamlat data i ett tidigt skede och kan ge en mer grundlig förståelse för materialet (Braun & Clarke 2006). Vid de tillfällen då specifika citat lyfts i resultat- och diskussionsdelen, har dessa citat skrivits ordagrant. En intervju var dock svår att transkribera ordagrant på grund av brister i språket vilket gjorde att vid transkribering behövdes grammatiken rättas till men utan att påverka innehållet i det som säs. Transkriberingen gjordes samma dag som respektive intervju genomfördes och det transkriberade materialet skrevs sedan ut och lästes igenom flera gånger.

2.10 Dataanalys

Analysen av kvalitativa data är en process där forskare analyserar och organiserar sitt datamaterial för att komma fram till ett resultat. Analysen av aktuellt intervju-material gjordes enligt en tematisk analys som är en enkel och flexibel analysmetod som passar bra då man vill finna mönster och teman i materialet. Den innefattar sökning av gemensamma trådar som sträcker sig över en hel intervju eller uppsättning intervjuer (DeSantis & Ugarriza 2000). Genomförandet av en tematisk analys bör ske öppet och fördomsfritt och utmaningen i denna typ av analysarbete är att hitta det betydelsefulla i texten som är relevant för syftet. I en kvalitativ analysprocess pågår insamling, tolkning, bearbetning och analys av data ofta samtidigt och det börjar tidigt under arbetet (Dalen 2015).

Analysarbetet påbörjades redan under intervjuerna då det tidigt identifierades intressanta uttalanden kring kommunikationen mellan inspektörer och företagare. Kodning av materialet påbörjades vid första transkriberingen där olika fraser, meningar och stycken som ansågs relevanta för syftet med studien markerades med

olika färger där liknande uppfattningar markerades med samma färg. Samtliga transkriberade intervjuer lästes igenom två gånger och under genomläsningen noterades även likvärdiga meningar rörande kommunikationen som utspelar sig mellan inspektören och företagaren i kontrollsituationen men även hur kontrollprocessen upplevs i allmänhet av båda sidor. Koder togs fram genom att meningar som var intressanta för studiens syfte lyftes ut och sattes in i en matris (se tabell 3) där de kortades ner till beskrivande fraser. Ur dessa fraser togs det fram koder som placerades in i olika kategorier och ur dessa framkom teman (se tabell 4).

Tabell 3. Tillvägagångssätt vid kondensering av textmassa och framtagning av koder.

TEXTMASSA	KONDENSERAD TEXT	KOD
<p>“Det jag lämnar efter mig blir min kollegas arbetsmiljö vid nästa inspektion. Lämnar jag med en negativ inställning hos företagaren så börjar nästa inspektör i underläge. Har jag gjort mitt bästa blir det lättare för nästa person också... det här är ju vår arbetsmiljö, den vill jag ska vara bra för både mig och mina kollegor”</p>	<p>En positivt upplevd kontroll skapar förutsättningar för en gynnsam livsmedelskontroll i flera steg</p>	<p>Inställning till livsmedelsinspektören</p>
		<p>Förtroende</p>

3. Resultat

De två teman som framkom i den tematiska analysen blev: *“Den upplevda kommunikationen i kontrollsituationen”* och *“Inspektörens komplexa roll och dess utmaningar”* (Tabell 2).

Tabell 4. Schematisk bild över teman, kategorier och koder.

TEMA	KATEGORI	KOD
DEN UPPLEVDA KOMMUNIKATIONEN I KONTROLLSITUATIONEN	Livsmedelsföretagarens upplevelse av kommunikationen	Positiv utveckling av fackspråket
		Divergens mellan inspektörer
		Konsekvenserna av att missförstå
	Attityder som påverkar	Inställning till livsmedelsföretagaren
		Inställning till livsmedelsinspektören
		Inställning till sitt eget yrke
		Rollen som myndighetsperson
	Livsmedelsföretagarens uppfattning av livsmedelsinspektörer	Olika bedömningar
		Okunskap om deras verksamhet
		Informatörer
	Kommunikationen som verktyg	Frågeteknik
		Acceptans av kontrollen
		Förståelse för syftet med kontrollen
Dåliga erfarenheter		
INSPEKTÖRENS KOMPLEXA ROLL OCH DESS UTMANINGAR	Livsmedelsinspektörens betydelsefulla egenskaper	Anpassningsbar
		Ödmjuk
		Lyhörd
		Empatisk
	Personliga förmågor som påverkar kommunikationen	Bra på att bemöta andra
		Tydlig i sin kommunikation
		Lätt för att samarbeta
		Vara bekväm i sin roll
	Förutsättningar för att lyckas med sitt uppdrag	Erfarenhet/rutin/kunskap
		Förmågan att förmedla information
		Samsyn
		Förtroende
		Respekt för varandra
		Undvika missförstånd
		Öppen för förändring
Reflektion över sitt eget agerande		

Utifrån de två teman som togs fram i den tematiska analysen delades resultatet in i ytterligare underrubriker i syfte att bygga upp resultatet kring de mest framträdande faktorerna i upplevelsen av kommunikationen. Under temat **“Den upplevda kommunikationen i kontrollsituationen”** framkom ”Erfarenhet på gott och ont”, ”En positiv attityd skapar goda relationer” samt ”Missförstånd”. Under temat **“Inspektörens komplexa roll och dess utmaningar”** framkom ”Vikten av anpassning för en framgångsrik kontroll”, ”Tydlighet skapar goda relationer och långvariga resultat”, ”Faktorer som påverkar kommunikationen”, ”Kunskaper om lagstiftningen” samt ”Personlig utveckling”.

Citat används från samtliga respondenter för att styrka innehållet i resultatet och göra det mer levande. Det ger även läsaren en uppfattning om hur konversationen under intervjuerna utspelade sig (Kvale 2014). Vid användning av citaten benämns respondenterna från **norra Sverige** för: *Inspektör A, Företagare A*. Från **mellersta Sverige**: *Inspektör B, Företagare B* och respondenterna från **södra Sverige** benämns *Inspektör C, Företagare C*.

3.1 Den upplevda kommunikationen i kontrollsituationen

Överlag upplever alla inspektörer att kommunikationen fungerar bra men att det fungerar bäst för de inspektörer som kan anpassa sig till olika verksamheter och människor. Samtliga inspektörer är överens om att det skett en positiv utveckling av kommunikationen i livsmedelskontrollen och att man bättre förstår dess värde och hur mycket den kan påverka. Förr tog man inte lika mycket hänsyn till att få ett bestående resultat utan det handlade mer om att åtgärda de avvikelser som upptäcktes på plats och sen slutade kommunikationen där. Idag däremot eftersträvar man samsyn och förståelse med företagaren från det att inspektören kliver innanför dörren fram tills summeringen av kontrollen är avklarad. Hela processen blir lika viktig för att nå resultat. En av inspektörerna har lång erfarenhet av att vara livsmedelsinspektör och intygar att mycket har hänt med kommunikationen jämfört med för 15 år sen. Då var inställningen mer att hitta fel i verksamheten och att det var där fokus låg medan det idag handlar om att kunna mötas i ett förtroende som gynnar båda parter och hitta sitt sätt att kommunicera risker på ett effektivt sätt:

“När jag började för 15 år sen var det lite old school, det var korta kontakter och det var ganska ..., det var inga snack om att samtala för att få information utan det handlade om att hitta fel upplevde många av oss och vi var ju tvungna att inse att alla ju är människor och vill vi ha någon information får vi börja bete oss som folk”
(Inspektör A)

Även företagarna tycker att det för det mesta fungerar bra i kommunikationen med

inspektören men att kommunikationen ibland hamnar i ett läge där mottagaren, alltså företagaren, har svårt att tolka budskapet. Detta sker framför allt då inspektören är otydlig i sin kommunikation. Företagarna vittnar om både bra kontroller, där inspektören varit glad, inspirerande och informativa men även om det motsatta där inspektören upplevts vara uttråkade av sitt jobb, till exempel genom att vara bittra och fåordiga. Vidare skulle de önska att inspektörerna hade mer förståelse och kunskap inom deras område för att kommunikationen skulle leda till en samsyn. Detta menar en företagare skulle kunna ske genom att de delade samma erfarenheter av vad arbetet innebär:

“Ibland kan man önska en större förståelse för det arbete vi gör runt omkring och lita på vår kompetens. Jag kan med min erfarenhet veta att såsen kyls ner på två timmar utan att gå med en termometer varje kvart” (Företagare A)

Något som två av tre företagare nämner under intervjuerna är att det skett en positiv utveckling vad gäller inspektörernas yrkesspråk och sättet de kommunicerar på. För när de i kontrollen kommunicerar riskerna är det lätt att det som sägs går på rutin vilket kan leda till att företagarna inte hänger med, vilket i sin tur kan resultera i missförstånd. Detta har dock förändrats upplever företagarna genom att inspektören numera lägger samtalet på en för dem mer begriplig nivå.

3.1.1 Erfarenhet på gott och ont

Samtliga inspektörer lyfter också frågetekniken som den viktigaste ingrediensen i en framgångsrik kontrollprocess där de menar att rätt ställda frågor är en förutsättning för att kontrollen ska bli bra. Det är dock inte så lätt som det låter. För HUR du ställer frågan, avgör hur företagaren svarar. Ett exempel som lyfts av en inspektör är temperaturmätning:

“För att få veta hur verksamhetens rutiner för temperaturmätning ser ut skapar du dig snabbt en bild över det om du frågar; “Har ni en termometer?” Redan där framkommer ett viktigt svar. Har de det så kan följdfrågan vara; “Hur och när använder ni den?”. Med dessa två frågor får du ett mer användbart svar än om du till exempel skulle fråga; “Hur ser era rutiner för temperaturkontroll ut?” (Inspektör C)

En delad åsikt bland inspektörerna är att ju mer erfaren man är som inspektör, desto mer går kontrollen på rutin. På gott och ont menar dem då det kan handla om att känna sig säker på sina arbetsuppgifter men det också vara till nackdel då kontrollen kan bli lite av ett tunnelseende och man missar viktiga detaljer. Att man med erfarenhet lär sig hantera olika situationer och verksamheter är något som framkommer i intervjuerna. Två inspektörer delar känslan av att i en bra kontroll då kan

man som inspektör slappna av och kontrollen går lätt och smidigt. Då är det lätt att kommunicera och det uppstår snabbt en samsyn mellan båda parter. En annan inspektör upplever att om företagaren förstår och accepterar syftet med kontrollen så når man lättare en samsyn och förståelse och det är då kontrollen är som bäst. Men att det också är lättare att i vissa verksamheter nå denna samsyn än i andra bekräftas från flera. Ett bra möte menar en tredje inspektör, är när företagaren minns kontrollen som något positivt och där inspektören har gjort ett så pass gott intryck att företagaren vill göra en förändring, för inspektörens skull:

“Om vi vill få resultat i vardagen måste de tänka på individen som har kontrollerat dem och vilja göra rätt för att det känns bra. Alltså, typ... jag vill göra inspektören nöjd. Jag tror samtalen har en oerhört stor betydelse för förändring och förståelse för varför dem ska göra det” (Inspektör A)

Yrkeserfarenhet har såklart stor betydelse när det handlar om att skapa sig en stabil grund att stå på när det kommer till att kommunicera. Med erfarenhet kommer en trygghet som man bara kan få genom att ha gjort många kontroller och där varje möte med en företagare genererar ytterligare ett samtal. En inspektör menar på att denna trygghet skapar en frihetskänsla i kontrollen som öppnar upp till att se andra saker än vad man gör när man är oerfaren:

“Rutin och erfarenhet gör att jag kan fokusera mer på kommunikationen och mötet än på pappret där det står vad jag ska inspektera. Detta kan påverka företagarens inställning till mig också... alltså jag menar... jag kanske upplevs mer trovärdig när jag kan kommunicera fritt” (Inspektör B)

Att inspektören kan lyssna och på ett tydligt sätt förklara hur företagaren kan tänka för att uppnå lagstiftningens krav är viktigt för att kommunikationen ska nå sitt syfte. Företagarnas beskrivningar av ett för dem bra möte indikerar på behovet av förståelse och bekräftelse från inspektören eftersom det annars kan uppstå onödiga konflikter på grund av kommunikationen. Även hur pass “myndigt” inspektören tar sig an kontrollen spelar roll i hur de uppfattas av företagaren men också vilken grad av förståelse de har för verksamheten. Två företagare upplever att det kan skilja stort mellan inspektörer och menar på att om det blir ett bra möte är beroende på attityden hos inspektören. Om inspektören har kunskap eller en förståelse för verksamheten flyter också kommunikationen bättre anser en av företagarna:

“Ett bra möte med en inspektör är när de inte pekar med hela handen utan det är framför allt när man har en bra dialog som det känns bra. Även om det är saker vi har missat eller glömt så anmärker de det på ett bra och inspirerande sätt och

förstår att man inte hunnit kasta en gammal potatis för det har varit en massa vikarier i köket hela veckan. Såna möten känns alltid bra” (Företagare A)

Har företagaren en dålig erfarenhet sen förra kontrollen så är rådet från inspektör C att börja kontrollen med att lyssna på vad företagaren har att säga kring det. Det är också viktigt att kunna visa känslor som inspektör, såsom empati och förståelse då det gör inspektören mer “mänsklig”. Men inspektören poängterar dock att samtidigt som man är “den förstående inspektören” får man inte gå ur sin myndighetsroll, för då kan det bli för svårt att ta sig ur situationen och det blir för mycket känslor inblandat. Ytterligare en anledning till att företagaren har dåliga erfarenheter av kontrollen kan vara att olika inspektörer påpekar olika brister vilket kan skapa en irritation hos företagaren. Det framkommer under intervjuerna att inspektörerna efterlyser en större samsyn även mellan varandra för att inte skapa denna osäkerhet hos företagaren:

“...det kan vara när företagaren inte accepterar kontrollen. Det beror oftast på att inspektören innan inte påpekade samma brister som jag hittade vilket inte ger någon samsyn mellan mig och företagaren. Det är alltså jätteviktigt att det finns en samsyn även mellan oss inspektörer” (Inspektör B)

3.1.2 En positiv attityd skapar goda relationer

Samtliga inspektörer har upplevt ett flertal mindre lyckade kontroller där kommunikationen inte fungerade av olika anledningar. När kommunikationen inte fungerar beror det oftast på att företagarens inställning till det myndighetsarbete som inspektören utför inte uppskattas. Då kan det enligt en inspektör handla om att företagaren bara bestämt sig för att varken samarbeta eller vilja förstå vad som förmedlas. Hur företagaren upplevt tidigare kontroller lyfter två av inspektörerna som största anledningen till att kontrollen redan från början har ett visst utgångsläge. Detta visar på att det av flera anledningar är viktigt att kommunikationen i kontrollprocessen fungerar och att företagaren får en positiv bild av inspektören och kontrollprocessen. För har företagaren dåliga erfarenheter av tidigare kontroller finns den upplevelsen kvar till nästa kontroll och kan vara en anledning till att företagaren inte accepterar kontrollen:

“Det jag lämnar efter mig blir min kollegas arbetsmiljö vid nästa inspektion. Lämnar jag med en negativ inställning hos företagaren så börjar nästa inspektör i underläge. Har jag gjort mitt bästa blir det lättare för nästa person också... det här är ju vår arbetsmiljö, den vill jag ska vara bra för både mig och mina kollegor. Det är också viktigt att ta sin tid och lyssna ifall företagaren har dåliga erfarenheter sen förra inspektionen” (Inspektör C)

Att som inspektör ha lite känsla och "tajming" för kontrollsituationen är viktigt och inledningen är avgörande för resten av kontrollen. Detta är särskilt viktigt om det från början är lite skört, till exempel om det handlar om en uppföljning av åtgärdade avvikelser. En inspektör har dåliga erfarenheter av ett sådant möte där det gick fel från början:

"Det började med att vi kom för tidigt. Redan där blev det fel. Sen när vi kom in i lokalen började min kollega påpeka fel... vilket inte var det bästa i en redan pressad situation. Ja, vad ska jag säga... kalla det dåligt sunt förnuft (...). Den kontrollen gick aldrig att rädda upp och det blev inget bra avslut, ingen diskussion eller sammanfattning. Utan det slutade med att företagaren fick... bara agg mot myndigheten. Ingen bra erfarenhet för dem heller inför nästa kontroll" (Inspektör A)

Vidare framkommer det under intervjuerna med företagarna att inte alla inspektörer klarar av att balansera avvikelser på lagstiftningens smala kant och en företagare upplever att det bara finns ett rätt eller fel, inget däremellan, när inspektören gör en kontroll. Att som inspektör söka avvikelser som är kopplade till risker är inte samma sak som att leta fel. Dock kan företagare uppleva att kontrollen hamnar där vilket kan leda till onödiga konflikter i kommunikationen. En företagare upplever livsmedelskontrollen som både bra och dåligt beroende på hur nitisk inspektören och menar på att den kan vara ett bra stöd om det inte blir för mycket regler och pepinnar. Det framkommer även i intervjuerna att det finns ett behov från företagarnas sida att de ibland också behöver få bekräftelse på det som är rätt:

"Enligt mig är ett dåligt besök när inspektören kommer in och ska bestämma över min verksamhet. Jag vet att de också har ett jobb att sköta men att bara poängtera allt som är fel gör att man säger emot... då kan det nästan bli så att man hamnar i luven på varandra. Ibland vet vi inte om något var bra, det skulle vara roligt att höra. Det finns dem (inspektörer) som berömmar vår verksamhet och sånt som ser bra ut och då blir man jätteglad" (Företagare B)

Att inspektörer bedömer avvikelser olika råder det ingen tvekan om och det framkommer i intervjuerna en önskan om bättre samsyn mellan inspektörerna. När en inspektör upptäcker ett fel och bedömer det som en avvikelse och en annan inspektör inte anser detsamma vid nästkommande kontroll resulterar det i en osäkerhet hos företagarna om vad som egentligen gäller. För de företagare som inte har så mycket kunskap eller för de där konsekvenserna av en avvikelse kan bli väldigt kännbara skapar det en onödig irritation och dessutom kan det påverka synen av myndigheterna negativt då bilden av dubbla budskap blir frustrerande. En

företagare förklarar att det kan vara svårt och förvirrande att göra rätt om olika inspektörer bedömer risker och avvikelser på olika sätt:

“Hur man än gör blir det fel, så känns det ibland. Något som var bra på kontrollen innan kan vid nästa kontroll vara en avvikelse och återbesök... hur ska man då veta? Sen finns det dem inspektörer som är sjukt petiga, som kommenterar en nött pastaslev eller en sliten list i kylskåpet medan andra inte bryr sig om det överhuvudtaget” (Företagare A)

Men inte alla företagare delar denna uppfattning. Det framkommer även en positiv inställning till att inspektörer ser och kommenterar olika saker:

“Jag respekterar inspektörerna och deras kunskaper.... alltså om dem säger att något är fel då hjälper ju det mig att göra rätt... så ja, jag ser det inte som något problem att dem bedömer olika, tycker att det är bra att de kan se olika saker” (Företagare B)

3.1.3 Orsaker till missförstånd

Det framkommer under intervjuerna att missförstånd mer handlar om att inspektören varit otydlig eller att det har varit någon sorts språkförbistring mellan inspektör och företagare. För att undvika onödiga missförstånd behöver inspektören vara tydlig i kommunikation, tydlig och pedagogisk. För att inte riskera att lämna företagaren med frågetecken efter en inspektion behöver inspektören säkerställa på plats att företagaren förstått resultatet av kontrollen:

“Kanske att de inte förstått bristen vilket upptäcks på uppföljningen. Missförstånd blir det om jag varit otydlig, jag vill inte att det ska vara något missförstånd, jag vill att det ska vara tydligt vad jag kontrollerat, om det var bra eller inte och lyckas jag med så blir det förhoppningsvis inga missförstånd” (Inspektör C).

Ett annat vanligt scenario då det handlar om missförstånd är om det som beskrevs i förra frågan sker, att tidigare inspektörer bedömt annorlunda eller inte sett samma avvikelse som sin kollega. Det kan göra företagaren osäker på vad som egentligen gäller och eftersom det även kan resultera i ytterligare en avgift kan den händelsen i sig skapa en typ av misstänksamhet och skepsis gentemot myndighetens arbete:

“Vi är INTE där för att sätta dit dem, vi vill hjälpa dem att göra rätt. Viktigt att de förstår det” (Inspektör B)

3.2 Inspektörens komplexa roll och dess utmaningar

Hur du bemöter andra har betydelse i rollen som livsmedelsinspektör där ditt sätt att vara påverkar mötet och där ditt sätt att kommunicera kan förändra andras sätt att verka. Att som inspektör agera förebild är något en av inspektörerna lyfter. I början av karriären var det inte fråga om att eftersträva samsyn med företagaren utan då var det mer fråga om stela byråkratiska regler som skulle följas och så var det inte mer med det. Idag däremot är inställningen annorlunda och man ser kommunikationen som ett viktigt verktyg, både för att skapa en ömsesidig förståelse och för att överföra kunskap. Det här i sin tur skapar förutsättningar för ett hållbart resultat, vilket samtliga inspektörer ser väldigt positivt på:

“I början såg jag mer ställena som objekt och inte folk som jobbade där. Några som skulle tillrättavisas. Det har tack och lov förändrats. Idag strävar man efter att skapa en dialog... och kanske fördjupa deras kunskap och försöka få dem att komma ihåg inspektionen och det jag sa. De ska påverkas positivt av oss (...) det är lite den uppgiften jag tycker att jag har för annars får vi inga långvariga resultat” (Inspektör A)

En likasinnad bild målas upp av företagarna som föreställer en inkännande och tillitsfull inspektör. Den samlade uppfattningen bland företagarna är att en bra inspektör förstår både deras arbete och men även deras förutsättningar. Önskvärt är också att de kan lyssna på och ge företagaren en andra chans. Det finns en förståelse bland företagarna att inspektören gör sitt jobb när de kontrollerar verksamheten men trots det så kan en inspektör som inte respekterar företagaren upplevas som påträngande. Även här efterfrågas tydlighet och en företagare uppskattar när inspektören varit tydlig både under och efter kontrollen:

“Jag tycker att en bra inspektör är tydlig med vad de ser och tar upp saker de hittar eller frågar direkt om något är oklart så man får en chans att förklara sig. Sen tar man saker på detaljnivå när de är klara. En bra inspektör tycker jag också respekterar vår verksamhet som är som ett andra hem för oss, typ. Men självklart har de rätt att komma in och göra sitt jobb men jag gillar när de gör det med lite känsla” (Företagare A)

3.2.1 Tydlighet skapar goda relationer och långvariga resultat

Tydlighet har redan nämnts och kan sägas vara livsmedelskontrollens ledord. Det är det ord som inspektörerna använder mest i intervjuerna. I detta sammanhang kan tydlighet innebära flera saker, dels är det hur tydlig du är när du talar, dels är det hur tydlig du är när du förklarar innebörden och resultatet av kontrollen. För att kommunikationen ska bli så bra som möjligt är det viktigt att vara tydlig i båda

dessa avseenden. En övertygelse från samtliga inspektörer är att ju tydligare du är mot företagaren desto starkare blir budskapets genomslagskraft. Men även att kommunicera riskerna på en för företagaren begriplig nivå är viktigt för att nå en samsyn och förståelse menar inspektörerna. Ord betyder inget om mottagaren inte förstår innebörden av dem:

“En livsmedelsföretagare som just haft en kontroll ska inte behöva undra; “Jaha, var det här godkänt eller inte?” (Inspektör C)

Om inspektören inte är tydlig i sin kommunikation eller kan sätta sig in i företagarens situation och anpassa sitt sätt att kommunicera så är risken stor att företagaren inte förstår konsekvenserna av vare sig kontrollens utfall eller vilka åtgärder som bör vidtas:

“Våga vara tydlig. Ta bit för bit och förklara vad du ser och varför en avvikelse är en avvikelse. Tydlighet och förståelse för företagarens situation måste du som inspektör ha om du ska få över företagaren på din sida (...) varje möte med en ny person är ett nytt möte och du måste anpassa dig efter det (med syfte att få ut information av dem). Visa att du bryr dig” (Inspektör C)

Trots att tydlighet är en viktig del i kontrollprocessen så kan det också vara en utmaning att vara tydlig. För syftet med att vara tydlig är att företagare och inspektörer ska förstå varandra men om mottagaren inte kan eller vill förstå budskapet som sändaren förmedlar då blir det en utmaning. Här menar en inspektör att de behöver anpassa sitt sätt att kommunicera så att livsmedelsföretagaren förstår innebörden av det som förmedlas och framförallt förstå riskmedvetenheten, alltså om de uppenbara riskerna i verksamheten:

“Största utmaningen är risktänket. Att få dem att förstå varför vi är där. Man behöver ibland gå ner på basnivå och vara tydlig... övertydlig i många fall. Förstår dem ändå inte får man försöka visa praktiskt... ja, alltså... det är en utmaning att få dem att förstå när dem inte förstår” (Inspektör A)

3.2.2 Vikten av anpassning för en framgångsrik kontroll

Vad som framkommer mer i intervjuerna är att om kommunikationen ska fungera på ett bra sätt behöver inspektören klara av att anpassa sitt sätt att kommunicera med olika individer. Att ha denna förmåga är enligt en inspektör ett måste för att klara av att möta alla de verksamhetsutövare som de möter i kontrollerna och som har sitt sätt att förhålla sig till. Samtliga inspektörer är dock eniga om att ju mer intresserad du är som inspektör och ju bättre du är på att kommunicera riskerna desto bättre förståelse och samsyn nås i kontrollen:

“Så länge vi är tydliga och visar medmänsklighet... visar intresse av personen och är ödmjuka så räcker det långt. Vår huvudsakliga uppgift med samtalet är ju att få fram information och för att kunna få så mycket information som möjligt och information som ger svar på våra frågor så måste vi visa intresse och anpassa oss efter individen” (Inspektör A)

Vikten av att kunna anpassa sin yrkesroll efter den man möter samtidigt som målet med kommunikationen är densamma återkommer som en av de viktigaste egenskaperna under intervjuerna. Detta gäller framför allt inspektörerna. Det finns lika många personligheter som det finns verksamheter och inspektören vet inte vilken typ av person som väntar vid nästa kontroll. Flera inspektörer vittnar om olika scenarion där det har handlat om ovilja till att samarbeta, översittarattityder, kränkningar, manipulering men också möten där de möts med respekt och glädje. Oavsett “vem” inspektören möter behöver inspektören kunna anpassa sitt bemötande och sättet att kommunicera för att nå sitt mål. En inspektör berättar att det svåraste trots allt är då deras beslut får stora ekonomiska följder för företagaren eller om verksamheten har varit utan brister i tidigare kontroller. Då behöver man som inspektör kunna visa empati och medkänsla samtidigt som den myndighetsroll man har ställer krav på att fullfölja sina åtaganden genom att utföra sina kontroller korrekt och rättvist. Det är den största utmaningen enligt inspektörerna och som de menar att man aldrig blir riktigt bekväm med men att det då är viktigt att peppa sig själv. En uppmaning som lyfts för att tackla dessa utmaningar är att våga stå på sig och påminna sig själv att det är ett jobb och att det ibland är tuffa beslut som måste tas:

“...det är så olika vad dem man möter har med sig och då behöver jag anpassa... utmaningen är ju just det, att anpassa sig utifrån den man möter (...) det kan också vara en utmaning att inte bli för mesig eller för snäll, speciellt i de fall där verksamheten inte har haft någon brist på väldigt länge och är stolt över det, då kan det vara en utmaning i att få dem att förstå det. En avvikelse kan också vara en ekonomisk smäll för företagaren och det är tufft och man känner sig hemsk vilken är en utmaning som jag aldrig vänjer mig vid. Men då brukar jag påminna mig själv om att jag är värdefull och mitt jobb är viktigt” (Inspektör C)

Samtliga intervjuade inspektörer har en lång erfarenhet av att arbeta som inspektörer och alla minns de den tiden när de var nya. De redogör för deras egen utveckling sedan starten, samt hur erfarenheter de har samlat på sig lett till förbättringar. Den främsta förbättringen, som alla är överens om, är att de lärt sig anpassa sin kommunikation beroende på vem de möter. Det framkommer även att hur man kommunicerar risker på bästa sätt är något de utvecklat en strategi för trots

att de är medvetna om att det fortfarande finns mycket kvar att lära. De är alla överens om att det självförtroende som behövs för en effektiv kommunikation kommer med erfarenhet och att detta är något som behövs för att klara av ett ibland, tufft klimat ute i kontrollerna. Över tid blir mer bekväm i rollen som myndighetsperson:

“I början var det läskigt att vara en myndighetsperson och hjälp, tänk om det jag säger är fel nu men med tiden har jag blivit mycket mer avslappnad och när jag är avslappnad är jag bättre på att lyssna... sen är det ju också så att genom att möta fler och fler olika personer samlar man ju på sig, det blir ju en erfarenhet... jag samlar på mig en massa olika exempel och känner mig tryggare i att nu blev det så här och då kan jag ställa den här frågan för det fungerade förra gången. Sen har jag fått den insikten att jag som inspektör är betydelsefull och mitt sätt påverkar... vad jag säger och hur jag säger det har stor betydelse och det är jag mer medveten om nu än vad jag var förut” (Inspektör C)

Inspektörerna, som har hunnit med många kontroller under sina yrkesverksamma år, berättar att de relativt tidigt i karriären såg ett mönster där en viss typ av avvikelser var återkommande i liknande verksamheter. Då är det lätt att skapa sig förutfattade meningar som i sin tur leder till att inspektörens inställning redan från början är riktad åt ett visst håll:

“Oavsett verksamhet och oavsett tidigare avvikelser måste man börja kontrollen med ett öppet sinne, börja från noll liksom. Det är viktigt för verksamheten också att de får en ärlig chans från början” (Inspektör B)

3.2.3 Faktorer som påverkar kommunikationen

Hur företagarna bidrar till en bra kommunikation i kontrollprocessen skiljer sig åt. En företagare upplever att det är svårt att kommunicera med inspektörer eftersom man från början är i underläge. Denne upplever att det ibland känns som att inspektören redan innan kontrollen har bestämt sig för vilka avvikelser kontrollen kommer att resultera i. Då kan den ojämna maktbalansen bli tydlig i samtalet vilket frambringar en hopplöshet hos företagaren och ger en känsla av att det är svårt att då nå fram till inspektören med sina svar:

“Jag kan känna stor osäkerhet när det kommer in en inspektör på restaurangen eftersom jag aldrig vet om han eller hon kommer förstå när jag berättar om min verksamhet. Inspektören är från början högre i rang än mig och oftast bara pratar dem på om saker som är fel och lyssnar inte alltid på vad jag har att säga... då är det svårt” (Företagare C)

En annan företagare har många års erfarenhet av livsmedelsbranschen och har mött många inspektörer och menar på att det är viktigt att kunna förändra sig själv för att bidra till en bra kommunikation i mötet med inspektören. Företagaren berättar att genom att ha ändrat inställning från att vara avig och lite fientlig i sin kommunikation gentemot inspektören till att vara mer tillmötesgående så har kommunikationen med inspektören blivit bättre. Företagaren förklarar att det innebär att dels svara på inspektörens frågor, dels visa intresse för det som säger genom att själv ställa frågor:

“Förut tyckte jag det var jobbigt när de kom och jag sa inte så mycket. Vissa inspektörer var trevliga och vissa var inte det... hmmm... det blev inget bra och jag gillade inte att prata med någon av dem. Idag är det bättre, jag brukar tänka att de gör ju bara sitt jobb och så svarar jag på deras frågor... ställer också frågor ibland... och så är jag trevlig när jag pratar med dem, det vinner man nog på i längden” (Företagare A)

Samtliga inspektörer vittnar om att de möter ett helt spektrum med känslor när de kommer för att göra kontroll och att man som inspektör måste kunna möta det. Det handlar framför allt om nervositet, rädsla och stress hos företagarna då många upplever en känsla av att bli kritiserad. Att bli ifrågasatt i sin egen verksamhet menar en inspektör kan väcka starka känslor hos företagaren. Företagarna bekräftar denna uppfattning och trots att alla har lång erfarenhet av livsmedelsbranschen och tillika livsmedelsinspektioner så uppstår ändå lite puls hos samtliga, kanske lite mer hos vissa:

“Jag blir alltid livrädd, om jag kunde skulle jag springa och gömma mig men de envisas ju med att ställa en massa frågor så det går inte. Alltså... man vet ju aldrig vad de hittar... men det brukar gå ganska bra ändå” (Företagare B)

3.2.4 Kunskaper om lagstiftningen

Det finns en blandad kompott av kunskap kring lagstiftningen upplever inspektörerna. Vissa verksamheter kan den bra medan andra kan behöva lite undervisning eller stöttning. Det menar inspektörerna beror på typ av verksamhet och anledning till att man har sitt livsmedelsföretag. Den generella uppfattningen som framkommer i intervjuerna är att inspektörerna upplever att det förekommer en lägre kunskap om lagstiftningen i de verksamheter som startats “för att ha något att göra” samt i de lite större verksamheterna som mer blir till en “business” för företagaren. Det kan bero på att det idag är lätt att starta ett livsmedelsföretag samtidigt som det inte finns några krav på kunskap kring livsmedelshantering, vilket gör att vem som helst kan öppna en restaurang eller butik. I de mindre hantverksbutikerna som byggs upp med själ och hjärta hittar man den största

kunskapen i fråga om livsmedelslagstiftningen. Detta kan enligt en inspektör bero på att verksamheterna har olika syften. Frågar man företagarna framträder en liknande bild där samtliga intervjuade företagare vet om att lagstiftningen finns men inte hur den ser ut i detalj. Kännedom om att en avvikelse är ett avsteg från att uppfylla kraven i lagstiftningen finns hos två företagare men det beror på att det står i kontrollrapporten erkänner de. De som företagarna är mest bekanta med när det gäller lagstiftningen visar sig vara temperaturmätning och rengöring men hos vissa stannar dock kunskapen vid att *känna till* mer än exakta detaljer:

“Ja alltså, jag känner till att lagstiftningen finns och att jag som företagare är tvungen att följa den men jag vet inte i detalj hur den är. Inspektören brukar vara petig med temperaturen och städningen... ja, jag försöker lära mig när dem berättar om temperaturer och sånt men sen ibland glömmer jag... det brukar också stå i rapporten som kommer varför det är något fel men jag förstår inte alltid den“ (Företagare B)

Samtliga företagare tycker att det är bra att livsmedelskontrollen finns och att den upplevs som ett komplement till verksamheten och det framgår i intervjuerna att acceptansen grundar sig på att företagarna förstår att båda parter jobbar åt samma håll:

“Tycker det är jättebra att den finns, det hjälper oss att göra rätt för hur man än gör blir man ju hemmablind. Man tycker att man gör rätt men ändå blir det fel ibland. Då är det bra att de kommer in och ser saker du missat eller som vi behöver ändra på. Lagstiftningen kan ju också ha ändrats och då får vi veta det” (Inspektör B)

3.2.5 Personlig utveckling

Att reflektera över sin egen insats efter en kontroll görs av samtliga inspektörer, inte alltid men när de upplever att det behövs. Det är oftast när en kontroll inte känns så bra men det framkommer en önskan om att det skulle behövas göras oftare. För övertygelsen finns att det skulle vara en bra sak att göra för att utveckla sin förmåga att kommunicera. Lämnar man kontrollen med en bra känsla är chansen till självreflektionen lägre men har något brustit i kommunikationen är en samlad uppfattning från inspektörerna att man analyserar i högre grad hur och varför det inte kändes bra och vilka förbättringar som kan göras:

“Ja det gör jag, det är nästan så att vi tvingar oss (i kollegiegruppen) att göra det men det är inte alltid man gör det så klart men jag försöker verkligen tänka aktivt och reservera tid för det” (Inspektör C)

Förutom att analysera sitt eget agerande och den förbättringspotential som finns kring kommunikationen så lyfts kollegorna som ett viktigt bollplank och som ett forum att utvecklas och förbättras i. Men då behöver man kunna vara öppen för kritik och förbättring vilket enligt en inspektör är en förutsättning i förbättringsarbetet:

“Att reflektera gör en bättre på att kommunicera, så är det absolut. Även att få hjälp av kollegor att utvecklas förbättrar ditt sätt men för att det ens ska vara möjligt måste du vara öppen för kritik och förbättring... annars finns det ingen mening, då är du som du är och så får du vara nöjd med det...” (Inspektör A)

4. Analys

Utifrån ovanstående resultat kommer analysens inriktning vara på följande delar: “Den viktiga anpassningen”, “Inspektörer som informatör”, “Relationer och samsyn” samt “Kommunikationens komplexitet och utmaningar”.

4.1 Den viktiga anpassningen

Utifrån “*Inspektörens komplexa roll och dess utmaningar*” framkommer viktiga egenskaper som en inspektör behöver förfoga över för att förutsättningarna för en effektiv och lyckad kontroll ska vara goda. Den mest framträdande av alla egenskaper är vikten av att kunna anpassa sitt sätt att kommunicera med olika människor och vara tydlig i sin kommunikation. Livsmedelsinspektörerna förklarar att de möter många olika verksamhetsutövare varje vecka som de behöver förhålla sig till vilket också gör, poängterar de, att de behöver känna sig bekväma med att möta olika personligheter. Detta framkommer även när inspektörerna lyfter de utmaningar som finns då de menar att anpassningar handlar om att kunna möta både ilska, rädsla, tårar och glädje hos företagaren. Alla sinnesstämningar behöver sitt speciella bemötande. Hur man klarar av det är olika från person till person och det finns olika teorier som försöker förklara det som respondenterna lyfter. Engquist (1994) lyfter en teori som innebär att hur väl du kan anpassa din kommunikation till olika situationer beror på din grad av så kallad kommunikationskompetens. Att vara kommunikationskompetent innebär dels att förstå och känna till hur effektiv kommunikation utövas, dels att besitta praktiska färdigheter i att kommunicera. (Engquist, 1994). Både livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare utvecklar sin kommunikationskompetens, säkert utan att veta om det, genom att möta olika personer i kontrollprocessen. På så sätt bygger de upp erfarenheter där varje kontrolltillfälle är en ny erfarenhet. Även den reflektion som de flesta av inspektörerna gör efter ett kontrollbesök är ytterligare ett sätt att utöka sin kompetens. Detta kan förklara varför inspektörerna upplever att kommunikationen blivit bättre jämfört med för 15 år sedan.

I kompetensteorier försöker forskare förklara olika människors förmåga att anpassa sig till olika situationer och där Spitzberg och Cupach (1994) teori om den resultat-inriktade kompetensen som endast ser till kommunikationens resultat, och den

processinriktade kompetensen som endast ser till kvaliteten i själva kommunikationsprocessen. Enligt författarna hittar man i dessa kompetenser förmågan och självförtroendet att kunna kontrollera omgivningen genom att anpassa sig till den. Man hittar även egenskaper som empati och medkänsla men också social kompetens där färdigheter som underlättar den sociala interaktionen ingår, vilket kan handla om positiv feedback eller leenden. Likaså ingår språkkompetens och den kommunikativa kompetensen vilken avser en generell förmåga att kunna anpassa sin kommunikation i ett givet sammanhang och där ingår även att vara tydlig (Spitzberg och Cupach, 1994). Att inneha minst två av dessa kompetenser menar de intervjuade inspektörerna får stor betydelse i mötet med företagarna med syfte att förmedla kunskap och information. Har man samtliga av dessa kompetenser så har man en väldigt god chans att lyckas väl i sin roll som inspektör. Dessa kompetenser uppskattas även av företagarna trots att de efterlyser ännu mer empati och förståelse från inspektörerna, samtidigt som de upplever att inspektörerna idag kommunicerar mera på deras nivå vilket gör det mer lättbegripligt att förstå innebörden av samtalet.

4.2 Inspektörerna som informatörer

Utifrån temat *”Den upplevda kommunikationen i kontrollsituationen”* framträder en bild av inspektörerna som viktiga informatörer. Förutom att de enligt 12 § i livsmedelslagen (2006:804) faktiskt har en skyldighet att underlätta för den enskilda företagaren genom rådgivning och information så uppfattas inspektörerna generellt som en trygg och pålitlig källa till information enligt de intervjuade företagarna. Enligt en studie utförd i Storbritannien, där syftet var att kartlägga livsmedelsföretagarnas åsikter om betydelsen och konsekvensen av den offentliga livsmedelskontrollen i landet, uppgav knappt 46% av livsmedelsföretagarna att livsmedelsinspektörerna är deras enda källa till information om den senaste lagstiftningen om livsmedelssäkerhet (Babatola 2023). En liknande bild kan ses hos företagarna i föreliggande studie då bristande kunskap gällande den svenska livsmedelslagstiftningen kunde identifieras hos samtliga. Det här visar på hur viktigt det är att livsmedelsinspektören kan anpassa den språkliga nivån efter livsmedelsföretagarens förutsättningar. Självklart är det så att ju mer kunskap livsmedelsföretagarna har, desto lättare blir det för livsmedelsinspektören att kommunicera risker och avvikelser men det kan också bli så att företagaren “vet minsann” och därför kan ha svårt att ställa om vid en eventuell ändring i lagstiftningen eller ändrade riktlinjer. Då gäller det för inspektörerna att använda sin kommunikationskompetens till att informera och inspirera företagarna till ny kunskap. För det är precis så som företagarna ser det, att inspektörerna hjälper dem att göra rätt. Om inspektören under kontrollen ger råd och vägledning kan det enligt Babatola (2023) leda till att livsmedelstillsynen når en optimal effektivitet och en

samsyn med företagaren. Vidare menar Babatola att en inspektör behöver förstå verksamheterna och anpassa sina råd därefter eftersom alla verksamheter inte har samma förutsättningar. Babatolas studie visade också att de mindre företagen efterlever lagstiftningen i mindre grad än de större företagen vilket enligt författaren kan bero på begränsade resurser i form av pengar, tid och utbildad personal. I de intervjuer i föreliggande studie framkom liknande resultat men också att inspektörerna upplever mindre kunskap kring lagstiftningen i de verksamheter som saknar "själ och hjärta", vilket skulle kunna komma sig av att företagarna saknar den interna motivationen och då kan inspektörerna bli den externa drivkraften de behöver.

4.3 Relationer och samsyn

Det som återkommer flertalet gånger under intervjuerna och som ligger till grund för temat "*Inspektörens komplexa roll och dess utmaningar*" är bristen på samsyn och förståelsen för varandras verksamheter. Förståelse i detta sammanhang handlar om att förstå orden som sägs men det handlar lika mycket om att förstå innebörden av det som sägs. Det innebär att kommunikationen är det viktigaste verktyget som respektive utövare har för att kunna skapa relationer och nå en samsyn i kontrollen men de förutsätter också att man VILL kunna förstå varandra. Af Segerstad (2002) nämner två principer för mänsklig kommunikation som kan ge förståelse för varför kommunikation ibland inte fungerar och vad man kan göra för att förbättra sin egna kommunikationsförmåga. Det är för det första att de flesta informationsproblem egentligen är relationsproblem och att det beror på att människan inte vill snarare än att de inte förstår eller inte kan. Att inte vilja förstå är en helt annan sak och handlar om attityd. Attityd hos en människa ägs till hundra procent av denne själv vilket i ett möte kan skapa svårigheter och konflikter. För det andra fortsätter han, är det mycket svårt att med ord och argument påverka andra människors beteende, men man kan ofta nå sitt mål genom att fokusera på och förändra sitt eget beteende. I de fall det är svårt att nå konsensus mellan inspektör och företagare medför det utmaningar i kommunikationen.

Interaktionen mellan inspektörer och företagare i den föreliggande studien upplevs på olika sätt, men det framkommer att det i högre grad finns i de möten där kommunikationen har fungerat bra och där företagaren upplever inspektören som positiv och empatisk. Buckley (2015) bekräftar denna uppfattning i sin studie där deltagarna beskrev interaktion de upplevde som en relation då de talade om "partnerskap", att vara i "samma team" och att arbeta "skuldra vid skuldra". Vidare menar Buckley att relationer mellan företagare och inspektörer kräver tid, flexibilitet och social kompetens för att utvecklas och att de genom samtalet under inspektionerna kan förstå varandras respektive tillvägagångssätt, prioriteringar och

utmaningar. För att få bra relationer med företagarna måste inspektören lägga tid och intresse på att få det också menar hon. En livsmedelsinspektör i studien förklarade vikten av att lära sig om de anläggningar hon inspekterade: *“Om du känner till hans process, förstår du saker han gör... [Du måste] gå i deras skor”* (Buckley 2015).

4.4 Kommunikationens komplexitet och utmaningar

Livsmedelskontrollen utgår från lagstiftningen och det är både inspektören och företagarens skyldighet att följa den. Därför handlar majoriteten av den kommunikation som äger rum mellan inspektör och företagare om riskkommunikation, vilken i sin tur baseras på livsmedelslagstiftningen. Vidare utifrån upplevelsen av kommunikationen bildas uppfattningar om varandra. Därför handlar mycket av temat *“Den upplevda kommunikationen i kontrollsituationen”* om inställningar till varandra i respektive profession. För oavsett om du driver ett litet gårdskafé, en familjeägd pizzeria eller en 5-stjärnig Michelinrestaurang så grundar sig bedömningen i kontrollen på samma lagstiftning. Det ska heller inte bero på var du bor eller vem du är, alla har samma rätt till en rättvis bedömning på samma premisser. Men så är det inte alltid och det är en stor utmaning som livsmedelstillsynen i Sverige jobbar med. Inspektörerna vittnar om ojämna kontrollrapporter och svårigheten i att ha samsyn inom yrkeskåren när det kommer till avvikelser. Mycket av detta kan bero på den luddiga lagstiftning som finns till deras hjälp och tillika ska vara ett stöd för bedömningen. Även om det finns relevanta bestämmelser kring reglering av livsmedelshantering är det inte alltid så lätt att förstå innebörden av det som står. Men det finns en tanke bakom det. En förklaring är att de inte ska begränsa alltför mycket eftersom alla verksamheter inte ser likadana ut och det ska finnas utrymme för att nå målet på det sätt som passar verksamheten bäst. En annan förklaring är att rättsregler ska läsas tillsammans med andra regler och ses i ett större sammanhang (Livsmedelsverket 2023e). Detta menar både inspektörer och företagare är svårhanterat. Livsmedelsföretagarna upplever att det skiljer sig åt mellan inspektörer och tycker att vissa är “petiga” medan andra är mera förlåtande i sina bedömningar men i själva verket kan det handla om att lagstiftningen tolkas olika av inspektörerna. För återigen, livsmedelsinspektörernas ansvar är att kontrollera att livsmedelsföretagen lever upp till lagstiftningen vilket innebär att upptäcker de ett avsteg från att göra det är det en avvikelse.

Då varje kontroll och uppföljande kontroll av en avvikelse genererar en avgift för företagaren så är bedömningsfaktorn viktig och något som enligt inspektörerna ofta kommer upp till diskussion i kontrollsituationerna. Detta kan vara en anledning till att företagarna har svårt att komma till en samsyn med inspektörerna. För enligt

(Jones et al. 2004) är tillämpningen av livsmedelslagstiftningen inte utan brister. Då varje enskild inspektör tolkar lagstiftningen på sitt sätt så kan kontrollrapporterna komma att se olika ut vilket kan utifrån upplevas orättvist. Det är omöjligt att nå en hundra procentig samsyn mellan inspektörer på grund av det här vilket gör att företagarna uppfattar mötet med inspektören som osäkert. Men också som många inspektörer påpekar så påverkar erfarenhet och kunskap hos inspektören bedömningen och sättet att kommunicera på vilket även Nayak & Taylor (2018) konstaterar i sin rapport där erfarenhet är en identifierad variabel som ofta påverkar effektiviteten av livsmedelskontrollen (Nayak & Taylor 2018). I Bavorova, Fietz, & Hirschauer (2017) studie såg de att meningsskiljaktigheter mellan inspektörer och företagare ökade vid upplevd orättvisa i inkonsekventa bedömningar och ju fler avvikelser som var öppna för tolkning desto fler meningsskiljaktigheter uppstod med företagarna (Bavorova et al. 2017). Detta skulle kunna minska om det fanns mindre utrymme för tolkning och genom bättre samsyn mellan inspektörerna vilket visar sig i Ho's (Ho, 2017) studie där hela 60% av inspektörerna var oense i sina bedömningar. Det är av största vikt att inspektörerna genom sitt sätt att kommunicera kan möta företagaren med förståelse och kunna förklara sin bedömning på ett tydligt och riskbaserat sätt vilket borde ske utifrån en likvärdig bedömning. Detta brister i många fall vilket framkommer i resultatet där flera respondenter lyfter att det är ett problem då det uppstår ojämna bedömningar mellan inspektörerna. I Zutshi & Sohal studie (2004) framkommer det att de på ledningsnivå på förvaltningarna har förstått vikten av en fungerande kommunikation mellan livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare vilket har bidragit till insatser gällande kompetensutveckling inom området. Det är viktigt att ledningen förstår det på samtliga förvaltningar och ger inspektörerna externa förutsättningar att förbättra sin kommunikation genom till exempel utbildningar eller annat som stärker kompetensen.

"Det viktigaste verktyget vi har är samtalet, inte termometern!" Med detta citat inleddes denna uppsats och det har bevisats gång på gång under arbetets genomförande. Kommunikation kan vara enkelt men det kan också vara väldigt komplicerat vilket Spitzberg och Cupach (1994) visar med sin kommunikationsmodell. Den illustrerar kommunikationens alla delar som består av en sändare, ett budskap och en mottagare som tolkar informationen innan mottagaren sänder tillbaka sitt budskap. Detta är inte tre vitt skilda mentala aktiviteter menar författarna på, utan de är i själva verket informationsbehandling. Denna teori speglar verkligheten i kontrollprocessen på så sätt att kommunikationen i en livsmedelskontroll består till övervägande del av informationsbehandling. Vilket också kan vara en stor utmaning då information kan förmedlas och tolkas på olika sätt beroende på personlighet hos både sändaren och mottagaren. Hur inspektören agerar i sitt bemötande och hur denne ställer sina frågor lyfts i resultatdelen som en

viktig faktor för att få de svar de önskar och även på vilket sätt informationen tas emot. Spitzberg och Cupach (1994) lyfter fram personligheten hos kommunikationen som den avgörande faktorn på hur effektiv kommunikationen är i processen mer än de inlärda färdigheterna och att en persons kommunikationsverktyg är unika för individen. Med det sagt förstår man den utmaning som finns med och kring kommunikation.

5. Diskussion

5.1 Metoddiskussion

Den metod som valdes till studien var kvalitativ i form av intervjuer vilket tillåter intervjuer att ställa mer generella och öppna frågor, även följdfrågor kan ställas. Detta blir ett sätt att låta respondenten styra intervjun mer och möjliggör att få svar på vad denne anser vara av vikt att prata om (Bryman 2018). Med tanke på tidsbegränsningen valdes totalt sex respondenter ut till studien. För att få ett bredare urval hade man kunnat använda sig av ett större antal deltagande inspektörer och företagare från ytterligare kommuner och verksamheter. Enkäter ansågs inte relevant för denna typ av studie där syftet är att få respondenterna att dela med sig av erfarenheter och tankar, därav valdes den metoden bort direkt. För att öka pålitligheten hade man om tiden funnits kunnat komplettera metoden med en observerande studie tillsammans med en livsmedelsinspektör där författaren genomfört ett antal observationer av hur kommunikationen utspelade sig i samband med en fysisk livsmedelskontroll.

Att använda telefonintervju som metod kan ha sina fördelar. Bryman (2011) nämner tidsaspekten, kostnad samt urval som värdefulla fördelar då forskaren både spar in tid och pengar på att undvika resor. Vid en tidsbegränsad studie, likt denna, är intervjuer via telefon och Teams att föredra då detta möjliggör inkludering från ett större geografiskt område. En annan fördel är att respondenten tenderar att påverkas mindre av intervjuaren vid en telefonintervju än vid en fysisk intervju utförd ansikte mot ansikte. Vidare kan också informanten känna sig mer bekväm om intervjun sker på en plats där denne känner sig trygg (Trost 2010). Dock är ej telefonintervju att föredra enligt Trost (2010) vid mera djupgående frågor men då det användes mer öppna frågor i föreliggande studie anses det inte vara ett problem som tillhör den uppfattningen. Svagheter och brister med intervjuer över telefon eller via Teams är mer av teknisk karaktär där det kan upplevas svårt att intervjua utan att se ansiktsuttryck de gånger kameran är avstängd eller om problem med internetuppkoppling uppstår vilket kan påverka kvaliteten i intervjun. Inget av detta var dock något som ansågs påverka resultatet i denna studie.

Att transkribera intervjuerna, med ordagranna utskrivna citat var till stor hjälp vid analysarbetet, samt ökade förståelsen för materialet (Braun & Clarke 2006). Det slutgiltiga resultatet belyser det mest relevanta som framkom efter avslutad analys.

5.2 Resultatdiskussion

För att arbeta som livsmedelsinspektör krävs personliga egenskaper som gör att man klarar av de dagliga mötena och kommunikationen med verksamhetsutövare. Det bekräftas också av de inspektörer som intervjuades i studien. Några egenskaper som respondenterna lyfter som extra viktiga i kontrollsituationen är anpassning och tydlighet, men även bemötande och inställning är två centrala faktorer som bidrar till upplevelsen av kommunikationen. Då yrket innebär kontroller i olika typer av livsmedelsföretag, som alla har sina unika syften, så behöver även inspektörerna kunna anpassa sig efter dessa. Med anpassning avses att som inspektör kunna förändra sitt sätt att agera och kommunicera utefter olika personligheter och verksamheter. De kan dessutom möta olika beteenden hos företagarna såsom rädsla, ilska, gråt, hot och fjäsk vilket gör att genom kommunikationen hanteras både identiteter och relationer. Allt det här måste inspektören känna sig trygg och bekväm att handskas med annars kommer yrkesrollen vara svår att hantera. Men det finns gränser för hur mycket en människas kan anpassa sig och det kan uppstå situationer där inspektören behöver vara tydlig med sin integritet och var gränsen för sin anpassningsförmåga går. Det kan handla om verbala personliga kränkningar eller moraliska dilemman som att företagaren berättar något personligt utanför inspektörens uppdrag.

Att inspektören är tydlig i sin kommunikation underlättar både för inspektörer och företagare då risken för missförstånd minskar avsevärt men det är även viktigt att inspektören är tydlig med sin roll, i vissa kontrollsituationer kan inspektören därför behöva tydliggöra sin roll för att definiera relationen genom att fokusera på sitt uppdrag och sitt ansvar oavsett personliga åsikter. Om inspektören är otydlig riskerar företagaren att missuppfatta inspektörens signaler eller att inte förstå resultatet av kontrollen vilket kan leda till att avvikelser inte åtgärdas vilket i sin tur kan leda till onödiga uppföljningar. Förutom att det skapar ett missnöje med hur man blivit kontrollerad, så kan det dessutom skapa en felaktig syn på livsmedelskontrollen som helhet vilket påverkar den allmänna uppfattningen om livsmedelsinspektörer. Hur företagaren ser på livsmedelskontrollen varierar stort och kan bero på upplevelser av tidigare kontroller eller att de helt enkelt ser kontrollen som ett nödvändigt ont. De flesta anser att de gör rätt och tycker därför att inspektören är petig och lägger sig i deras verksamhet. Dessutom genererar varje kontroll en avgift som för de mindre företagarna kan kännas som en stor utgift. Tillsammans kan detta göra att inställningen gentemot inspektören redan från

början är avig. I en sådan situation blir det extra viktigt att inspektören inleder kontrollen med att bemöta företagaren med förståelse och ett öppet sinne. Vissa saker kan behöva bli sagda innan en ömsesidig kommunikation kan komma till stånd.

Hur inspektören kommunicerar påverkar resultatet av kontrollen och där har studien visat exempel på hur en felaktig kommunikation kan lämna en negativ upplevelse av kontrollen för företagaren. Kommunikation är komplext och invecklat och det kräver både kunskap och personliga färdigheter för att bemästra det, vilket i sin tur ställer krav på arbetsgivaren att se till att det finns förutsättningar för inspektörerna att klara av det. Det kan handla om utbildningar, samsynsmöten mellan kollegor eller erfarenhetsutbyte med inspektörer på andra kommuner. Att som inspektör vara medveten om sin egen förmåga att samtala är en viktig pusselbit i denna komplexitet som ämnet kommunikation innefattar. För att det ska vara möjligt att förbättra sitt sätt att kommunicera är det viktigt att inspektören ibland reflekterar över sin egen attityd gentemot företagaren samt är medveten om att sitt sätt att agera påverkar andra.

En vanlig uppfattning från företagare är att inspektörerna är där för att leta efter och påpeka brister. Sådant som för företagaren är helt normala förfaranden. Detta visar på vikten av att vara tydlig som inspektör och att inkludera företagaren i kontrollen under hela processen, till exempel genom att steg för steg berätta vad inspektören tittar på och varför. Att skapa delaktighet ökar möjligheterna till förståelse och samsyn samtidigt som företagaren känner mindre osäkerhet. Konsten är att hantera ”multiperspektivitet” som handlar om att komma överens om vad som menas och vad begreppen betyder. Menar vi samma sak eller inte? På så sätt kan förtroendet mellan inspektör och verksamhetsutövare öka över tid.

Under de senaste åren har en förbättring vad gäller kommunikationen skett vilket framkommer i intervjuerna. Samtliga respondenter upplever att kommunikationen över lag fungerar bra men trots det finns det fortfarande mycket att utveckla. Då kommunikation är ett av inspektörernas viktigaste redskap så borde alla nya inspektörer erbjudas en kurs i kommunikation innan de börjar arbeta med kontroller och erfarna inspektörer borde med jämna mellanrum erbjudas fortbildning inom ämnesområdet eftersom det är så pass viktigt. Det skulle främja samtliga parter i livsmedelskontrollen.

Med ökad förståelse för varandras verksamheter skulle en del missförstånd och förutfattade meningar försvinna. Flera företagare vittnar om att det är inspektörens bristande förståelse för deras verksamhet som är den främsta orsaken till att kommunikationen upplevs som svår och att den till och med kan leda till konflikter.

De skulle därför önska att inspektörerna hade mer kunskap om det praktiska arbetet i ett kök och mer förståelse kring olika brister som tillfälligt kan uppstå i situationer som till exempel vid sjukfrånvaro av ordinarie personal, hög omsättning av vikarier eller sliten utrustning som är på väg att bytas ut. Även inspektörerna skulle önska mer förståelse från företagarnas sida vad gäller deras arbete och uppdrag, till exempel att de ibland behöver göra kontroll mitt under lunchen eller att de har krav på kontrollen som de måste uppfylla. Så en ömsesidig förståelse för varandras arbete skulle kunna förbättra inställningen till varandras verksamheter.

I slutändan jobbar livsmedelsinspektörer och livsmedelsföretagare mot samma mål och i stället för att se livsmedelskontrollen som något som två enskilda parter jobbar med separat och utifrån olika intressen så borde den istället ses som resultatet av ett gediget samarbete med målet att ingen konsument ska bli sjuk eller lurad på grund av mat.

Referenser

- Babatola, S.S. (2023). Perceptions of food business operators in relation to importance of official food control in food safety: a case of Kirklees Council. *British Food Journal*, 125 (8), 3081–3096. <https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2022-0715>
- Bavorova, M., Fietz, A.V. & Hirschauer, N. (2017). Does disclosure of food inspections affect business compliance? The case of Berlin, Germany. *British Food Journal*, 119 (1), 143–163. <https://doi.org/10.1108/BFJ-02-2016-0061>
- Bell, J. (2016). *Introduktion till forskningsmetodik*. 5., [uppdaterade] uppl. Studentlitteratur.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bryman, A. & Nilsson, B. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3 uppl.). Liber.
- Buckley, J.A. (2015). Food safety regulation and small processing: A case study of interactions between processors and inspectors. *Food Policy*, 51, 74–82. <https://doi.org/10.1016/j.foodpol.2014.12.009>
- Dalen, M. (2015). *Intervju som metod*. 2., utök. uppl. Gleerups utbildning.
- DeSantis, L. & Ugarriza, D.N. (2000). The concept of theme as used in qualitative nursing research. *Western journal of nursing research*, 22 (3), 351-. <https://doi.org/10.1177/01939450022044467>
- Engquist, A. (1994). *Kommunikation och förändring*. Rabén Prisma.
- Eriksson, P. (2024) Föreläsning om att vara kontrollant, 29 januari.
- Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 178/2002 av den 28 januari 2002 om allmänna principer och krav för livsmedelslagstiftning, om inrättande av Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet och om förfaranden i frågor som gäller livsmedelssäkerhet (Europeiska gemenskapernas officiella tidning nr L 031, 01/02/2002 s. 0001 – 0024). <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32002R0178&from=SV>
- Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 852/2004 av den 29 april 2004 om livsmedelshygien. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:02004R0852-20210324&qid=1696310522060>
- Frewer, L. (2004). The public and effective risk communication. *Toxicology Letters*, 149 (1), 391–397. <https://doi.org/10.1016/j.toxlet.2003.12.049>

- Hård af Segerstad, P. (2002). *Kommunikation och information: en bok om människans förmåga att tala, tänka och förstå*. 1. uppl. Publ. House.
- Jones, T.F., Pavlin, B.I., LaFleur, B.J., Ingram, L.A. & Schaffner, W. (2004). Restaurant Inspection Scores and Foodborne Disease. *Emerging Infectious Diseases*, 10 (4), 688–692. <https://doi.org/10.3201/eid1004.030343>
- Kvale, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Tredje [reviderade] upplagan. Studentlitteratur.
- Lantz, A. (1993). *Intervjumetodik: den professionellt genomförda intervjun*. Studentlitteratur.
- LIVSFS (2024) Livsmedelsverkets föreskrifter. <https://www.livsmedelsverket.se/om-oss/lagstiftning/foreskrifter-i-nummerordning> [2024-04-10]
- Livsmedelsverket (u.å). *Livsmedelskontroll – vårt uppdrag*. https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/publikationsdatabas/broschyrfoldrar/livsmedelskontroll_vart_oppdrag_broschyr.pdf [2024-05-13]
- Livsmedelsverket (2017). *Professionella samtal – verktyg för effektiv kontroll*. <https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/publikationsdatabas/broschyrfoldrar/professionella-samtal.pdf?AspxAutoDetectCookieSupport=1> [2024-04-10]
- Livsmedelsverket (2020). *Livsmedelsfuskets omfattning och karaktär*. Livsmedelsverket. <https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/publikationsdatabas/rapporter/2020/1-2020-nr-02-livsmedelsfuskets-omfattning-och-karakter.pdf>
- Livsmedelsverket (2023a). *Matförgiftning* (u.å.). <https://www.livsmedelsverket.se/matvanor-halsa--miljo/sjukdomar-allergier-och-halsa/matforgiftning> [2024-05-21]
- Livsmedelsverket (2023b). *Process för kontroll*. https://www.livsmedelsverket.se/foretagande-regler-kontroll/sa-kontrolleras-ditt-foretag/nkp-webben/saharutfarskontrollen/process_for_kontroll [2024-05-10]
- Livsmedelsverket (2023c). *Riskklassning av anläggningar och verksamheter från och med 2024*. <https://kontrollwiki.livsmedelsverket.se/artikel/753/riskklassning-av-anlaggningar-och-verksamheter-fran-och-med-2024> [2024-05-01]
- Livsmedelsverket (2023d). *Kontrollprocessen - Kontrollwiki*. <https://kontrollwiki.livsmedelsverket.se/artikel/599/kontrollprocessen> [2024-05-25]
- Livsmedelsverket (2023e). Svenska rättskällor och tolkningsmetoder. <https://kontrollwiki.livsmedelsverket.se/artikel/87/svenska-rattskallor-och-tolkningsmetoder> [2024-05-08]
- Livsmedelsverket (2024a). *Lagstiftning-en introduktion*. <https://www.livsmedelsverket.se/foretagande-regler-kontroll/starta-foretag/lagstiftningen--en-introduktion> [2024-05-10]
- Livsmedelsverket (2024b). *Livsmedelsverkets årsredovisning*. <https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/publikationsdatabas/arsredovisning-ar/livsmedelsverkets-arsredovisning-2023.pdf>
- Ljung, M. (2024) Föreläsning om kommunikationens grunder, 18 januari.

- Nayak, R. & Taylor, J.Z. (2018). Food safety culture – the food inspectors’ perspective. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 10 (3), 376–381.
<https://doi.org/10.1108/WHATT-02-2018-0013>
- Nilsson, B. (2021). *Kommunikation: samspel mellan människor*. Femte upplagan. Studentlitteratur.
- Rantzien, H. K. Pinzke, S. Lundqvist, P. (2018). *Möjligheter och hinder i inspektörens yrkesroll – med speciellt fokus på livsmedelsinspektion*. (Rapport 2018:5). Fakulteten för landskapsarkitektur, trädgårds- och växtproduktionsvetenskap, Sveriges lantbruksuniversitet.
https://pub.epsilon.slu.se/15740/1/horn_af_rantzien_et_al_181106.pdf
- Regeringskansliet, R. och (2014). *Myndigheter och bolag med statligt ägande*. Regeringskansliet. [Text]. <https://www.regeringen.se/sa-styrs-sverige/myndigheter-och-bolag-med-statligt-agande/> [2024-05-25]
- SFS 2006:804. *Livsmedelslagen*. Sveriges riksdag
- SFS 2006:813. *Livsmedelsförordningen*. Sveriges riksdag
- SFS 2017:900. *Förvaltningslagen*. Sveriges riksdag
- Spitzberg, B.H. (1984). *Interpersonal communication competence*. Sage Publications. (Sage series in interpersonal communication, 4)
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. (4 uppl.). Studentlitteratur.
- Zutshi, A. & Sohal, A.S. (2004). Adoption and maintenance of environmental management systems: Critical success factors. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 15 (4), 399–419.
<https://doi.org/10.1108/14777830410540144>

Populärvetenskaplig sammanfattning

Uppskattningsvis uppgår det totala antalet livsmedelsanläggningar i Sverige som kräver livsmedelskontroll till flera hundra tusen. Alla livsmedelsföretagare är skyldiga att följa livsmedelslagen och det är livsmedelsinspektörerna som ser till att det följs genom regelbundna kontroller och revisioner. Många företagare är inte helt medvetna om de risker som är förknippade med livsmedel då det inte krävs någon som helst kunskap kring säker livsmedelshantering för att få starta ett livsmedelsföretag idag och där är inspektörerna viktiga informanter. Men för att livsmedelsföretagaren ska förstå syftet med livsmedelskontrollen som sker i deras verksamhet behöver inspektören vara tydlig i sin kommunikation. Det är inte helt lätt, för kommunikation är komplicerat och det är ett för inspektörerna komplext verktyg som kräver en kombination av människokänedom, självkänedom, klokhet och personlighet för att använda det på bästa sätt. Det är många faktorer som spelar in för att kommunikationen mellan inspektören och företagaren ska upplevas bra och effektiv. När det uppstår konflikter handlar det i grunden om felaktiga attityder och snedvridna inställningar till varandra. Man förstår inte alltid varandras verksamheter där inspektören har sitt uppdrag och sina regelverk att förhålla sig till medan för många företagare så är inkomstkällan viktigare än de små detaljerna som inspektörerna i slutändan kontrollerar.

I arbetet med livsmedelskontroll är det viktigt att lyssna, ställa frågor och vara lyhörd för både sig själv och andra. Som myndighetsperson har inspektören en maktposition som kan uppfattas olika av dem de möter. Att hantera denna makt kräver självkänedom och förmågan att anpassa sig utan att förlora sin professionella roll. För samtliga inspektörer som deltog i föreliggande studie var den största utmaningen just att anpassa sitt sätt att agera och kommunicera efter varje individ. En inspektör möter många olika människor varje vecka där varje möte är unikt vilket inspektören behöver ta hänsyn till i sin anpassning för att skapa förutsättningar för delaktighet och förståelse. Det kräver självkänedom om sin egen kommunikativa förmåga för att klara av denna omställning till olika situationer. De gånger kommunikationen brister uppstår ofta missförstånd mellan inspektören och företagaren vilket visar på vikten av att vara tydlig i sin kommunikation. Missförstånd kan uppstå när man använder ett för komplicerat språk med personer som inte är vana vid det eller att inspektören inte är tydlig nog

i sin riskkommunikation. Det går inte att alltid undvika oklarheter, men det går att sträva efter att vara tydliga och få bekräftelse på att den andre har förstått.

Det är viktigt att förstå att det är en roll man spelar som inspektör och att man kan lära sig att hantera den rollen bättre med tiden genom erfarenhet samt viljan att ständigt förbättras. Oavsett vad som händer så måste inspektörerna vara professionell i sitt agerande gentemot företagaren. Ett professionellt kommunikativt förhållningssätt innebär att inspektören alltid har sitt uppdrag i åtanke och uttrycker sig på ett sätt som är förståeligt för andra samtidigt som man är lyhörd och flexibel. En människas kommunikativa kompetens beror på hur individen använder och hanterar sitt sätt att kommunicera och där är kontinuerlig reflektion och praktik nödvändigt för att utveckla och anpassa sina kommunikativa färdigheter. För att utveckla professionell kommunikativ kompetens är det viktigt att reflektera över sin egen förmåga och vara öppen för förändring, dessutom ha ett aktivt intresse för andra människors reaktioner och synsätt. Om man som livsmedelsinspektör inte har den empatiska förmågan är det svårt att skapa en ömsesidig förståelse mellan sig själv och företagaren vilket i sin tur kan leda till meningsskiljaktigheter. För målet med livsmedelskontrollen är att inspektör och företagare möts i ett samförstånd kring kontrollen där livsmedelsföretagaren har förstått och accepterat innebörden av kontrollen.

Denna populärvetenskapliga sammanfattning kom främst att handla om kommunikation utifrån inspektörens perspektiv av den anledningen att det är inspektören som leder samtalet och för att det i yrket ingår att kommunicera i ett bredare perspektiv. Därav är det av största vikt att inspektören är medveten om vilka faktorer som påverkar kommunikationen och hur den kan förbättras.

Tack

Ett stort tack vill jag rikta till min handledare Magnus Ljung som med sina kloka ord har stöttat och väglett mig i denna uppsats. Men också ett stort tack till respondenterna som deltagit i denna studie och för att ni så generöst delade med er av era upplevelser kring studiens syfte. Tack!

Bilaga 1

INTERVJUGUIDE INSPEKTÖR

Inledande personliga frågor:

- * Hur länge har du jobbat som livsmedelsinspektör?
- * Hur många kollegor har du?
- * Vilken relevant utbildning har du för ditt yrke?

Intervjufrågor

Hur upplever du kommunikationen mellan dig och företagaren?

Hur gör du för att kommunikationen ska bli så bra som möjligt mellan dig och företagaren?

Beskriv hur du använder kommunikationen som ett användbart verktyg.

Kan du beskriva ett möte mellan dig och företagaren där kommunikationen inte fungerade?

Vilka känslor upplever du att företagaren sänder ut när du kommer på en kontroll?

Hur upplever du livsmedelsföretagarens kunskaper kring lagstiftningen?

Vilka utmaningar i samtalet kan vänta er när ni är ute på kontrollbesök?

Vad har du själv blivit bättre på i kommunikationen när du utför kontrollen?

Vilka missförstånd upplever du som mest vanliga vad gäller kommunikationen med företagaren?

När du har gjort en inspektion, brukar du ta en stund och reflektera över hur samtalet mellan dig och företagen gick? Vad som var bra och vad som kan bli bättre till nästa gång.

Bilaga 2

INTERVJUGUIDE FÖRETAGARE

Inledande personliga frågor:

* Hur länge har du jobbat som livsmedelsföretagare?

* Hur många anställda har du?

* Vilken relevant utbildning har du för ditt yrke?

Intervjufrågor:

Hur upplever du kommunikationen mellan dig och inspektören?

Hur gör du för att kommunikationen ska bli så bra som möjligt mellan dig och inspektören?

Beskriv ett bra möte mellan dig och inspektören.

Kan du beskriva ett mindre bra möte mellan dig och inspektören?

Vilka känslor upplever du när livsmedelsinspektören kommer för att göra kontroll?

Kan du beskriva vilket syfte livsmedelslagstiftningen har?

Vad tycker du om att livsmedelskontrollen finns?

Upplever du att livsmedelsinspektörer bedömer avvikelser olika?

Hur tycker du att en bra inspektör ska vara och agera?

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.