

LUNDS UNIVERSITET
Sociologiska Institutionen

Moraliska väktare

Yrkesdilemman hos ordningsvakter i köpcentrummiljö

Carl Hellström

Kandidatuppsats: SOCK01, 15 hp

Vårterminen 2011

Handledare: Malin Åkerström

ABSTRACT:

Författare: Carl Hellström

Titel: Moraliska väktare – Yrkesdilemman hos ordningsvakter i köpcentrummiljö

Kandidatuppsats: SOCK01, 15 hp

Handledare: Malin Åkerström

Sociologiska institutionen, Vårterminen 2011

Utgångspunkten för denna kandidatuppsats i sociologi har varit att granska de dilemman som ordningsvakter i handeln kan hamna i när de ska verkställa åtgärder där olika huvudaktörer har anspråk på hur arbetet ska utföras. Tillvägagångssättet har varit kvalitativt. Genom att utföra semistrukturerade intervjuer med åtta ordningsvakter har de själva fått berätta hur de upplever sin situation. Utifrån en tematisk analys har ordningsvakternas berättelser sedan utvärderats och tolkats för att återge de gemensamma drag som kunnat urskiljas ur berättelserna. Resultaten visar att det finns en komplexitet i ordningsvakternas beslutsfattande som kan vara svårt att urskilja för den utomstående, samt att de aktörer som ordningsvakterna står i beroendeställning till ibland kan sträva åt olika håll. Detta får konsekvenserna att ordningsvakterna ställs inför ett dilemma; ska de tillgodose köpcentrumets behov, eller ska de i första hand främja de etiska och juridiska ideal som de förväntas uppfylla?

Nyckelord: Private Policing, Private Security, Ordningsvakt, Säkerhet, Etik

Innehållsförteckning

Bakgrund	4
Problemformulering	4
Syfte	5
Frågeställningar	5
Avgränsningar	5
Begreppsdefinition	6
Ordningsvakt	6
Etiskt dilemma.....	6
Tidigare forskning	6
Teoretiska utgångspunkter	8
Triader	8
Stigma.....	9
Metod	9
Metodval.....	9
Urval	10
Genomförande	10
Kritiska reflektioner.....	10
Etiska överväganden.....	11
Resultat och Analys	12
Vakternas vardag	12
En vilja att tillfredsställa kunden	13
Olika aktörer som påverkar	14
Butikernas förväntningar	16
Riskgrupper och profilering.....	19
Ordningsvakternas reaktioner på DO-förlikningen	23
Att hantera förväntningarna.....	24
Sammanfattande diskussion	26
Referenslista	29
Vetenskapliga källor	29
Andra källor:.....	29
Appendix	30
1. Intervjuguide	30
2. Förlikning.....	31

Bakgrund

I början av 2011 avslutades en tvist mellan IKEA och Diskriminerings Ombudsmannen med att parterna nådde en förlikning (DO 2011). DO hävdade att en ordningsvakt på IKEA i Bäckebo utanför Göteborg hade förföljt fyra romska kvinnor på ett olämpligt sätt när de varit på besök i varuhuset. Enligt DO hade kvinnorna upplevt det som att ordningsvakten hade punktmarkerat dem framför andra kunder vilket gjort att de upplevt situationen som kränkande. IKEA ersatte kvinnorna med 15 000 kr var.

Historien intresserade mig och väckte ett antal frågor. Hur hade ordningsvakten egentligen agerat för att situationen skulle få den presumtivt olyckliga utgång som var fallet? Eller än mer intressant; hur borde ordningsvakten agerat för att lösa situationen på ett korrekt sätt? I vilket läge får en ordningsvakt följa efter en person och vad ska denna individ i så fall ha gjort? Och vem är det som beslutar om han ska följa efter eller inte – ordningsvakten själv eller någon annan?

Parallellt med mina studier i sociologi och kriminologi vid Lunds universitet har jag själv arbetat som ordningsvakt på ett köpcentrum i Skåne. Där har jag mötts av omständigheter som gjort att jag kommit att anamma en mer ifrågasättande bild av hur ordningsvakter agerar och förväntas agera än den som kan utläsas enbart av DO:s ärende. Min egen erfarenhet är att man lätt ser en ensam ordningsvakt som tar beslutet att följa efter någon och därför ensam får stå ansvarig för följderna av ett sådant beslut. Bakom detta ryms dock ofta en rad influenser från andra håll.

Min hypotes går ut på att det finns ett flertal aktörer som har inverkan när en ordningsvakt beslutar att göra en åtgärd – som att exempelvis följa efter en individ. Med den här uppsatsen vill jag testa den hypotesen.

Problemformulering

Ordningsvakter är en ständigt omdiskuterad och ifrågasatt yrkesgrupp. De är satta under förmanskap hos polisen och besitter delar av statens våldsmonopol. Dock representerar de i första hand inte allmänheten på samma sätt som sin förman. Vakterna arbetar åt en privat aktör. Men de förväntas även utföra polisiära uppgifter såväl som att de ska tillfredsställa sin arbetsgivares syften. Forskning om poliser finns det gott om i Sverige som internationellt men studier om ordningsvakter är svårare att finna. Dels eftersom det globalt råder vissa

skillnader i kategoriseringen av de som arbetar med privat ordningshållning. Dels för att det är en nisch som inte intresserat forskarvärlden i någon större utsträckning. Därför hoppas jag att denna uppsats ska vara ett tillskott till forskningen om ordningsvakter.

Syfte

Det övergripande syftet med uppsatsen är att belysa den komplexitet som kan råda vid en beslutssituation hos ordningsvakter i handeln, samt de yrkesdilemman som kan uppstå som en följd av detta. Genom att ta del av ordningsvakternas egna berättelser och beskrivningar av de intrikata beslutsprocesser som råder hoppas jag kunna bidra med en bredare kunskap om fenomenet. Målet har varit att få en ökad förståelse för hur vakterna uppfattar de relationer, strukturer och sammanhang de arbetar inom samt hur dessa påverkar deras agerande.

Frågeställningar

- Hur tar sig ordningsvakternas yrkesdilemman uttryck?
- Hur ser förhållandet ut mellan ordningsvakterna och de huvudaktörer som gör anspråk på att påverka deras arbetssituation?
- Vilka riskgrupper framträder i ordningsvakternas vardag, och hur kommer det sig att hanteringen av vissa grupper utgör ett dilemma medan andra inte gör det?

Avgränsningar

Som geografisk avgränsning har jag valt att fokusera endast på ordningsvakter som är verksamma på köpcentrum i södra Sverige. Utbudet av olika köpcentrum där har varit lämpligt för det urval jag kommit att använda mig av. Begränsningen av studiens omfång till att bara behandla ordningsvakter – och inte butiksbiträden, utsatta grupper i handeln, eller andra aktörer – uppfattning, grundar jag på tanken att en åsikt från ett urval från dessa stora grupper ändå inte hade kunnat representera grupperna i sig.

Begreppsdefinition

Ordningsvakt

Ordningsvakter är en yrkeskategori som lätt kan blandas ihop med andra, mer eller mindre besläktade yrkesgrupper. Som exempel kan nämnas väktare, krogvakter, entrévärdar eller andra säkerhets- eller servicefungerande yrken. Detta kan innebära viss förvirring för den som inte är inläst på ämnet. Ordningsvaktens roll regleras i lag om ordningsvakter (SFS 1980:578) och ordningsvaktsförordningen (SFS 1980:589). En ordningsvakt är en person med vissa polisiära befogenheter. De har en begränsad rätt att omhänderta eller avlägsna personer som begått brott eller stört den allmänna ordningen. De är verksamma inom ett flertal olika områden, så som krogmiljö, spårvägar, domstolar, konserter och sportevenemang; samt inom handeln. Det sistnämnda verksamhetsområdet är det som jag koncentrerat mig på i den här studien. De beskrivningar av ordningsvakterna som jag framställer här kan därför på vissa områden skilja sig något från andra verksamheter där de tjänstgör.

Ordningsvakter som arbetar inom handeln är anställda hos auktoriserade bevakningsföretag och har en väktarutbildning i grunden. De flesta har också arbetat som väktare innan de började som ordningsvakt.

Yrkesdilemma

De ”dilemman” som jag vill fokusera på i detta arbete berör de situationer som uppstår när ordningsvakter i handeln hamnar i en intressekonflikt mellan olika aktörer som gör anspråk på att reglera deras arbetsuppgifter. Jag diskuterar således inte andra eventuella former av yrkesdilemman i ordningsvakternas arbetsmiljö.

Tidigare forskning

Forskning om privat säkerhetshållning har bedrivits av olika flertalet aktörer, men är ändå ett sparsamt utvecklat forskningsområde om man jämför dess omfång i relation till liknande fenomen som militär och polisväsende. Vissa forskare har dock ägnat sig åt ämnet.

Les Johnston (1999) har skrivit om framväxten av den privata säkerhetsbranschen. Han lyfter fram två förklaringar till den förändring av säkerhetsdistributionen som ägt rum. Den första är att den ökade konsumtionen av privata säkerhetstjänster är något som växt fram ur de omvälvningar som ägt rum i 1900-talets samhällen i Europa och USA. Nya former av näringsidkare har haft andra krav på sin affärsverksamhet än tidigare. En annan orsak som han framhåller är hur vi i det västerländska samhället successivt har förändrat vår mentalitet från att förespråka repressiva åtgärder till att mer anamma preventiva lösningar på brottslighet; En strategi som gynnat situationellt förebyggande aktörer som privata säkerhetsföretag. Clifford D. Shearing and Philip C. Stenning (1981) har även de tagit upp ämnet om säkerhetsindustrins frammarsch under 1990-talet. De lyfter fram farhågor om att samhället glider mot att bli allt mer övervakande och frågar sig om vi är på väg mot Foucaults (1977) dystopiska disciplinsamhälle. Gemensamt för både Johnstons arbete som Shearings och Stennings verk är att de gör anspråk på att beskriva säkerhetsindustrin ur ett makrosociologiskt perspektiv. De väljer att inte fokusera på hur vakterna själva uppfattar och konceptualiserar sin omvärld.

Elizabeth E. Joh (2004) har behandlat jämförelsen mellan den privata säkerhetsindustrin i USA och den allmänna (polisväsendet). Hon ser en paradox mellan de två då de privata säkerhetsaktörerna i praktiken utför mycket av det arbete som polisen förväntas utföra. Skillnaden är att den privata industrin inte på långa vägar har samma omfattande regleringar som polisen. De utsätts inte heller för samma intresse från lagstiftare och rättsteoretiker som polisen. Samtidigt menar hon att den privata industrin är påtagligt större än polisen, både monetärt och personellt. Joh har dock också valt att skildra industrin ur ett makroperspektiv och bidrar därför inte till debatten om hur agenterna själva uppfattar och hanterar sin omvärld.

Studier som berör det mer specifika ämnet säkerhetshållning i köpcentrummiljö har bedrivits av Alison Wakefield (2003). Hon har skrivit om den privata säkerhetsindustrin och om hur säkerhetsvakter (security officers) går till väga i sin yrkesutövning. Wakefield tar upp vissa intressanta kvalitativa inslag i sin bok, men fokuserar för det mesta på de olika aktörernas roller och uppgifter. Ibland får säkerhetsvakterna tala och uttrycka sig om sitt arbete, men de frågar hon ställer rör främst strukturella aspekter hos säkerhetsbolaget, vakterna och kunderna till säkerhetsbolaget.

Vetenskapliga studier om hur vakterna själva upplever och tolkar sin vardag verkar vara svåra att finna. Därför hoppas jag att den här studien ska kunna fungera som ett blygsamt, kvalitativt tillskott till ett forskningsområde som ännu inte blommat ut.

Teoretiska utgångspunkter

Som teoretiskt ramverk har jag använt mig av George Simmels teorier om triader samt de teorier om stigma som återfinns i Jones et al. verk. Teorin om triader är lämplig för att förstå de dilemman som ordningsvakterna ställs inför när motstridiga anspråk kommer från olika aktörer. Teorin av Jones et al. som kartlägger hur stigma uppfattas använder jag som ett verktyg för att förstå de problematiska förhållanden som ordningsvakterna har till vissa av de riskgrupper de möter i sitt yrke.

Triader

Enligt George Simmels (1950) är en triad en grupp bestående av tre eller fler parter. Vad en part består av kan dock variera. Det kan vara både en enskild aktör eller en enhet bestående av en sammansättning av olika aktörer.

Något som är signifikant för triader är att det ofta utkristalliserar sig splittringar inom gruppen. Simmel nämner olika uppsättningar som triader kan förekomma i. Hans beskrivning tar avstamp i en tredje parts relation till de övriga parterna. Som första exempel (ibid. s. 145) beskriver han den tredjes roll i en konfliktsituation som den själv inte haft uppsåt till. Här skiljer Simmel mellan olika förhållanden som den tredje parten kan utgöra. Han menar att parten kan ha funktionen av att vara (1) obunden, (2) medlande, eller (3) skiljedomare. En obunden tredje part tar inte ställning i en konflikt mellan de två andra. En medlande part försöker hjälpa de andra två till en gemensam lösning. Skiljedomaren å andra sidan, tar eller ges beslutsrätt i parternas konflikt och får makten att genomföra en lösning åt dem.

Som andra exempel nämner han *the tertius gaudens*, vilket syftar på en tredje part som gynnas av en uppkommen konflikt mellan två andra (ibid. s. 154). Här menar Simmel att två former förekommer. I den första gynnas den tredje parten av att de andra två håller varandra i schack och därför möjliggör för den denne att agera på ett sätt som någon av de andra två normalt hade hindrat honom ifrån. I den andra formen får *tertius* sin fördel endast därför att en av de två stridande parterna uppmuntrar till det av egoistiska syften.

Det sista exemplet på triadstruktur som Simmel framför hämtar inspiration från det latinska ordspråket *divide et imperia* – söndra och härska (ibid. s. 162). Där de föregående två exemplen bestod av en – från den tredje parten – ouppsåtlig konflikt, syftar den sista formen på en situation när en tredje part producerar en konflikt mellan de andra två i syfte att själv nå en fördelaktig position.

Stigma

Enligt Goffman (1963) är ett stigma ett attribut, beteende, eller rykte som är socialt misskrediterar på en individ eller grupp. Det får individen att mentalt klassificeras av andra i en önskad, förkastad stereotyp istället för i en accepterad och normal.

Med utgångspunkt ur Goffmans definition framför Jones et al. (1984) en teori om vad som påverkar uppfattningen av ett stigma. De urskiljer sex olika dimensioner som de menar har inverkan omgivningens perception av det sociala brännmärket. Höga negativa värden i respektive dimension tyder enligt teorin på ökad risk för stigmatisering. Den första dimensionen är vilken *möjlighet att dölja* stigmat som individen har. Vissa stigmatiserade karaktärsdrag är lättare att dölja än andra vilket kommer påverka allmänhetens reaktioner i olika grad. Som andra dimension framför författarna termen "*märkets förbannelse*". Detta ska symbolisera den process som äger rum då ett kännetecken eller en egenskap förvärras över tiden. Den tredje dimensionen är hur *förhindrande* stigmat är i relationer med andra individer. Det kan röra sig både om fysiskt förhindrande som socialt förhindrande aspekter. Som fjärde alternativ nämns *estetiken*, vilket syftar till den subjektiva skönhetsuppfattning som andra människor har om stigmat ifråga. Stigmats *ursprung* beskrivs av författarna som den femte dimensionen. Kunskap hos allmänheten om hur stigmat uppkommit kan påverka deras attityd. Ett självförvällat kännetecken kan exempelvis vålla starkare reaktioner än ett som uppkommit ur ofrivilliga omständigheter. Sist nämner författarna den av allmänheten uppfattade *skaderisken* från stigmat. Den risk för negativa konsekvenser som andra uppfattar att stigmat innebär.

Metod

Metodval

Studiens målsättning har varit att nå förståelse för hur ordningsvakterna uppfattar sin omgivning. Det sätt som tycktes vara det mest adekvata för att nå den kunskapen var helt enkelt att fråga dem. Genom att utföra kvalitativa intervjuer har jag försökt förstå respondenterna ur deras egen synvinkel och hur de tolkar sina egna erfarenheter.

Förutom intervjuerna har jag även låtit mina egna erfarenheter från yrket vägleda mig och fungera som en grund som jag byggt vidare på i mina frågor till respondenterna. Genom att ha en genuin kunskap om ordningsvakternas vardag anser jag mig lättare ha kunnat övervinna

den tröskel som består av det så ofta ofullkomliga första intrycket. Förutom den kvalitativa databas jag byggt upp utifrån intervjuerna har även vissa juridiska dokument legat till grund för beskrivningen av ordningsvakternas yrkesroll.

Urval

Åtta ordningsvakter som är verksamma på köpcentrum i södra Sverige har intervjuats. Alla vakterna är män och de har alla flera års arbetserfarenhet av att vara verksamma som ordningsvakter i handelsmiljö. Av de ursprungligen elva ordningsvakter som blev tillfrågade om att vara med i studien var det endast åtta som valde att genomföra den. En person ångrade sig efter att ha först tackat ja, och två andra valde att tacka nej till att bli intervjuade.

Genomförande

Under våren 2011 utförde jag intervjuer med de åtta ordningsvakterna på deras arbetsplats. Samtalen hölls enskilt med varje vakt i vaktlokalen i köpcentrumen. Innan samtalen började förklarade jag kort vad studien skulle gå ut på samt vilka etiska aspekter som jag beaktade. Intervjuerna utfördes med en semistrukturerad mall som underlag, men med ett stort utrymme för att vika in på de sidospår som vakternas berättelse inbjöd till.

Sist i intervjun visade jag vakterna en utskrift på en sammanfattning av den DO-förlikning som inspirerat mig till ämnet. Det kan vara värt att nämna att alla uttalanden som följt av intervjufrågorna sades innan jag visade upp detta dokument, med undantag för de åsikter som jag uttryckligen citerar från reflektionerna av dokumentet. Dokumentet har således inte kunnat färga respondenternas svar. Dock så uppgav merparten av de svarande att de hade läst om DO-förlikningen tidigare och att de visste vad den bestod i.

Kritiska reflektioner

I och med jag själv varit och är verksam som ordningsvakt finns det en risk att min förkunskap och mina värderingar har kommit att influera min perception i insamlingen och tolkningen av data. Jag är medveten om problemet, men hoppas att de fördelar som samma erfarenheter gett mig ska väga upp den eventuella partiskhet som jag kan tänkas ha. Att jag tidigare var etablerad på fältet gav mig en fördel av att få tillgång till respondenter som jag

tror hade varit svår, om inte rent av omöjlig, att uppnå annars. Värt att nämnas är att jag varken hade någon tidigare privat eller medarbetsmässig relation till de intervjuade.

En intressant aspekt av undersökningen är att alla deltagande är män. Mitt intryck av könsfördelningen i branschen är att männen är kraftigt överrepresenterade. Detta har fått till följd att det har varit svårt att hitta kvinnliga respondenter. Det hade dock varit intressant att ha med berättelser från kvinnliga ordningsvakter som ett komplement till männens. Eftersom det trots allt bara blev män, så har jag av bekvämlighetsskäl valt att skriva ”han” som en synonym till ”vakten”.

Något som är noterbart angående bortfallet av respondenter är att två av de tre som valde att inte vara med var de klart yngsta individerna ur det ursprungliga beståndet. Förmodligen hade de även minst erfarenhet. Många av de ordningsvakter som ändå ställde upp på intervjuerna menade att erfarenhet och trygghet i gruppen av kollegor var en viktig egenskap. Därför är det beklagligt att de respondenter som inte hade lika mycket av detta valde att inte vara med.

Etiska överväganden

För att undvika eventuell onödig publicitet för de respondenter som ställt upp i undersökningen har jag valt att anonymisera alla namn som kan figurera i uppsatsen. Namn på bevakningsföretag, köpcentrum, vakter och eventuell annan personal kommer antingen att döpas om till en pseudonym eller beskrivas i neutrala termer. Vakterna kallar jag Anders, Nisse, Samuel, Per, Fredrik, Niklas, Rolf och Erik.

Resultat och Analys

I min analys av ordningsvakternas situation börjar jag med en kort presentation av vad som kännetecknar vakternas vardag. Detta för att ge ett underlag till de som inte är insatta i ämnet samt sätta studien i en kontext som gör den mer tillgänglig. Därefter beskriver jag vakternas roll som servicepersonal och funktion av att erbjuda kunden – som i det här fallet utgörs av butikerna och köpcentrumledningen – den betjäning som väntas av dem. Efter det för jag ett längre resonemang om de olika aktörer som gör anspråk på att påverka vakternas yrkesroll och hur de samverkar med varandra. Därefter kommer en redogörelse för hur ordningsvakterna uppfattar butikernas förväntningar samt vilka ”riskgrupper” som vakterna uppfattar att de och butikspersonalen identifierar. Jag presenterar även en analys av de reaktioner som vakterna upplevde när de fick läsa om DO-förlikningen. Till sist skildrar jag ordningsvakternas beskrivning av hur de hanterar de förväntningar och krav som butikspersonalen ställer på dem.

Vakternas vardag

Den dagliga verksamheten som ordningsvakterna bedriver på de köpcentrum som jag besökte verkar ha liknande upplägg oavsett vilket centrum det rörde sig om. Dagarna börjar i regel med att en vakt kommer dit tidigt och utför vissa rutinarbeten. Det kan vara att kontrollera att driftsfunktioner i centrumet fungerar och se efter så att inget gått sönder under natten. När det är öppningsdags för butikerna övergår arbetet mer till att patrullera i gångarna, vara synlig och behjälplig för personalen som arbetar på centrumet samt att ingripa vid eventuella brott och ordningstörningar.

Beroende på centrumets storlek och behov varierar personalstyrkan något. Inom några centrum arbetar ordningsvakterna ensamma vissa dagar, medan de på andra centrum kan vara uppemot fyra-fem vakter samtidigt under vissa perioder på dagen. Anledningen till variationen av anställda vakter beror enligt vakterna själva på centrumets storlek och problembild. Ett centrum med många butiker kräver en större vaktstyrka, likaså ett centrum med mycket stölder och ordningsstörningar tenderar att köpa in fler bevakningstimmar.

På vissa köpcentrum arbetar vakterna i skift. Någon börjar tidigt och slutar vid lunchtid, medan andra kommer in senare och har hand om stängningen av centrumet på kvällen. På andra centrum arbetar vakterna heldagar på tio till tolv timmar och har då hand om både

öppning och stängning. Samtliga av de vakter som jag intervjuat bär en kostymliknande uniform under arbetets gång. De bär även skyddsväst, bälte med batong och annan utrustning samt komradio. Hängande på bröstet har de en ordningsvaktsbricka väl synligt.

En vilja att tillfredsställa kunden

I intervjuerna med ordningsvakterna framhåller de ofta att deras arbete är ett serviceyrke och att det är viktigt av att tillfredsställa butikernas och centrumledningens behov. De identifierar merparten av sina arbetsuppgifter som serviceinriktade och endast en liten del utgör egentlig ordningshållning. Servicesysslorna uppfattas som ett konstruktivt tillskott till skillnad från de konfliktsituationer som de ibland förväntas reda ut. Ordningssvakten Nisse säger så här om förhållandet mellan ordningshållning och servicesysslor:

Asså, då är ju sjuttio procent är ju rent servicemässigt på centrat, att hjälpa och assistera kunder med fel och frågor, och även personal i butiker och sådant. Och trettio procent är väl den här biten när man har tillsägelser vid ordningsstörningar och ingripande vid stöld och snatteri och sen sjuttio procent går väl då till att... ja, socialisera sig med omgivningen, och eh.. hjälpa till. /.../ Det är ju skönt att det ser ut så pass, /.../ den biten är ju mycket roligare än den negativa biten. Sen samtidigt så, trettio procent det är ju mycket det också. Det tyder ändå på att vi behövs ju, ordningsvaktsbiten också. Det bästa hade ju kunnat varit om det bara hade varit trevligt alltid och hjälpa till och så.. Men det fungerar inte riktigt så alltså.

”Servicebiten”, som Nisse kallar det, består i stort av det breda spektrum av aktiviteter som ordningsvakterna utför som inte är direkt ordningshållning. De andra ordningsvakterna uttrycker likande beskrivningar. Förutom att hjälpa och assistera personal som Nisse tar upp, handlar servicebiten även om att vara tillgänglig för de kunder som handlar i butikerna, göra ett trevligt och respektfullt intryck hos allmänheten samt vara beredd på att ta initiativet vid oförutsedda händelser. Ofta finns dessa förväntningar inte specifikt nedskrivna på bevakningsorder. Snarare är det en följd av ordningsvakternas och bevakningsbolagets tolkning av begreppet *service* och som centrumen förväntas erhålla¹.

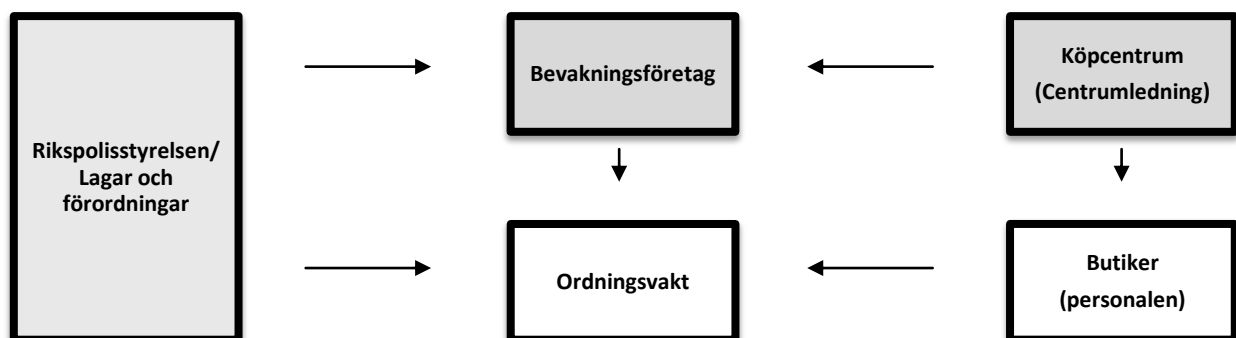
¹ En liknande uppdelning av arbetssysslorna återfinns internationellt i Alison Wakefields (2003) verk där hon undersöker köpcentrum i Storbritannien.

Det framkommer dock en viss ambivalens när de åligganden vakterna har gentemot centrumet kommer i kollision med andra plikter. Samtidigt som många av vakterna beskriver servicebiten som något som gör arbetet givande kan det bli problematiskt när samma sysslor kolliderar med krav och förväntningar från andra aktörer.

Olika aktörer som påverkar

En ordningsvakt blir i sin yrkesroll påverkad av flera aktörer som gör anspråk på att till olika delar vilja styra över hans arbete. Jag väljer att dela in dessa i tre olika sfärer; (1) lagar och förordningar, (2) bevakningsföretaget, samt (3) kunden som köper bevakningstjänsten (se illustrationen nedan²). Inom sfärerna återfinns jag dessutom två nivåer av triadrelationer (jfr. Simmel, 1950). Den ena på en hierarkiskt högre nivå bestående av köpcentrum, bevakningsföretag samt lagar och förordningar. Den andra på en lägre, mer individuell nivå, som utgörs av butiker och ordningsvakter men även här lagar och förordningar.

Lagar och förordningar innefattar till stor del det förfogande som myndigheten rikspolisstyrelsen har över ordningsvakternas tjänsteutövning. Det är denna aktör som beslutar vilka förhållningsregler som ska gälla för alla ordningsvakter genom utfärdandet av *Rikspolisstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ordningsvakter* (RPS, 2010), allmänt kallad FAP:en. Bevakningsföretaget är det företag som vakten är anställd av och får sin lön hos. Företagets målsättning är att sälja bevakningsuppdrag till kunden och erbjuda en så attraktiv produkt som möjligt. Kunden utgörs av köpcentrumet som köper ordningsvakttjänsten från bevakningsbolaget, men även de butiker som hyr lokaler i centrumet och den personal som arbetar där i.



² Illustrationen visar hur relationerna mellan den enskilda ordningsvakten och de aktörer som påverkar denne förhåller sig till varandra. Pilarna representerar de anspråkskrav som aktörerna har mot hur andra aktörer ska vara verksamma. Bilden är en förenkling med syftet att ge en överblick över de faktorer som påverkar ordningsvakten.

Ordningsvakterna har förpliktelser till samtliga aktörer i den högre triadrelationen. De är utbildade av rikspolisstyrelsen, anställda hos bevakningsföretaget och är verksamma på köpcentrumet, som är deras fysiska arbetsplats. Många av vakterna anser att dessa aktörer som styr verksamhet inte samverkar helt friktionsfritt. Den övergripande åsikten är att de olika aktörerna i vissa fall "arbetar åt olika håll". Ordningsvakten Nisses exempel är typiskt för vakternas åsikt:

Asså, det krockar ju oftast med kunden då. Kunden vill ju ha en typ av service, om man säger en "centrumvärd" som sköter det mesta, men då krockar det ju med ordningsvaktsbiten.

Per är inne på samma spår:

Men om det helt plötsligt blir en primär situation som du måste gå på, va, så kanske inte kunden har samma synsätt som vi. Dom menar på "Men, hallå. Det är ju vårt objekt som ska gälla först, va. Vi betalar er lön." liksom.

Vad som kännetecknar vakternas åsikter är att de anser att centrumledningen vill att de ska vara "centrumvärdar", som emellertid hjälper till med diverse småsaker på centrumet. Rikspolisstyrelsen å sin sida vill att de i huvudsak ska vara ordningsvakter, vars primära uppgift är att sköta ordningen och inte i någon större mån syssla med annat. Relationen mellan köpcentrumet och Rikspolisstyrelsen löper igenom bevakningsföretaget som är den aktör som skriver avtal med köpcentrumet om vad som ska ingå i bevakningstjänsten inom de variationer som är möjliga.

Bevakningsföretaget blir en medlande part i den övre triadrelationen med "lagar och förordningar" och köpcentrumet (jfr. Simmel 1964, s. 146). Det tycks inte lägga något egenvärde i dess anspråk på hur ordningsvakten skall arbeta. Snarare är bevakningsföretagets huvudsakliga målsättning att försöka jämka ihop de krav som ställs från rikspolisstyrelsen och andra myndigheter med de önskningar som kommer från köpcentrumet till en så vinstindrivande produkt som möjligt. En ordningsvakt som passar kundens behov.

Några av vakterna uttrycker en viss indignation över bevakningsföretagets roll som arbetsgivare. De anser att det i allt för hög grad anpassar sig till köpcentrumets krav på hur vakterna ska förhålla sig och på så sätt förbiser vakternas relation till polisen. De menar att bevakningsföretaget går med på för många av köpcentrumets önskemål när det gäller vilka extra servicesysslor ordningsvakterna ska utföra utöver ordningshållning.

I och med att aktörerna i den högre triadrelationen var för sig har olika målsättningar med sina organisationer, samt att det tycks finnas ett ömsesidigt kunskapsgap beträffande varandras målsättningar kan kollisioner uppstå mellan olika förväntningar. För ordningsvakterna blir det en balansgång mellan att försöka leva upp till de olika aktörernas spretiga viljor. Anders har följande att säga på frågan hur de tre aktörerna samverkar:

Mm.. äej det har ju varit ett problem. Och det anser nog alla också, /.../ både polisen och bevakningsföretaget /.../[att] kunden – dom som betalar för det – att dom förstår inte riktigt våra skyldigheter och våra rättigheter. Alltså vad vi måste göra, och vad vi absolut inte får göra. /.../ Det är ju den enskilda ordningsvakten som kan få problem. /.../ Man måste ju kunna säga nej. Och det är rätt så svårt att liksom ställa sig och säga nej när din arbetsgivare som betalar din lön säger en sak, och polisen säger en sak vad du får göra. Så det gäller liksom att ha ett samspel. Liksom vad får jag göra, vad får jag inte göra? Så det är- Där är det ju en väldig gråzon.

Den största delen av åsiktsskiljaktigheterna mellan parterna förefaller bestå av att centrumledningen ber ordningsvakterna att utföra servicesysslor som är utöver deras egentliga arbetsuppgifter. Detta strider mot Rikspolisstyrelsens föreskrifter (RPS, 2010). Vakterna nämner till exempel hur de ibland förväntats att byta glödlampor och skura golv; något som de ogillar. De hamnar i en gråzon där de är förpliktigade att utföra *vissa* serviceuppgifter, bara de inte gör det i för stor utsträckning

Dock finns det andra åsiktsskiljaktigheter beträffande vad som utgör ordningsvakternas uppgifter som är av en mer flagrant karaktär. Dessa uppstår i den lägre triadrelationen mellan ordningsvakter, butikspersonal och det jag låter kalla lagar och förordningar. Jag kommer nedan att redogöra för hur vakterna uppfattar dessa relationer och hur de hanterar eventuella problem som följer av dem.

Butikernas förväntningar

På frågan om personalen i butikerna är medvetna om ordningsvakternas arbetsuppgifter svarar de flesta vakterna att det är varierande. I vissa butiker vet personalen i stor utsträckning vad de själva får och inte får göra och vad de kan förvänta sig att vakterna gör i en krissituation. I andra butiker är det tvärt om; personalen upplevs som naiva och okunniga om vilka förväntningar som är lämpliga att ställa på vakterna. Per berättar exempelvis om hur han hållit säkerhetsutbildningar för personalen och att det förbättrat deras kunskaper om vad

de ska göra en risksituation – åtminstone tillfälligt. Han påpekar att utbildningarna behöver återupprepas kontinuerligt för att inte personalen ska glömma vad som sagts. Något som är svårt att hinna med i alla butiker.

I de butiker som ordningsvakterna upplever att personalen inte har kunskap om deras arbetsuppgifter uttrycker vakterna en bild av att personalen ibland har orimliga förväntningar. Erik beskriver en situation där personalen i en butik misstänker att en kund stulit:

...och det har då varit så att butikspersonalen tror att ”då är det ju bara att ta ut och kolla han liksom. Det är väl inga problem. Det är ju bara att ta med han upp i vaktlokalen någonstans så kan ni ju kolla om han har nånting på sig”.

När sådana missförstånd uppstår mellan ordningsvakter och personal poängterar samtliga att det är viktigt att ha en bra dialog och kunna förklara för personalen hur det egentligen ligger till. Några vakter berättar dock att det trots det kan bli irriterat när de inte lever upp till personalens förväntningar. Oftast går det att förklara hur de tänkt i en situation och vilka skäl de har för att göra som de gör, och ofta accepterar också butikspersonalen den version som ges. Men som blir tydligt av Samuels exempel nedan finns det även de som ifrågasätter bilden:

Jag själv hade senast i helgen en grej där en butik som krävde att en kvinna som stod utanför deras butik - helt tyst - skulle gå därifrån, och jag kan ju inte be henne att gå liksom. Jag hade ingenting att stödja mig på, men det vägrade den här personen inse. Och istället var jag 'partisk' och hade valt sida, jag hade valt hennes sida. Och det gick inte att förklara för den här butiks- Det var till och med en butiksägare- för han ansåg ju, som han själv sa att 'jag betalar din lön'. Och det gick inte att förklara det för honom för han var så pass arg och helt tagen av situationen om hur det var, och bestämde att i och med att han var butiksägare och hade sin butik så skulle jag jobba för honom. Han förstår ju inte att, även om jag får min lön från bevakningsföretaget som får sin lön från köpcentret, så är det inte dom som bestämmer vad jag får och inte får göra. Det är ju polisen. Och det förstod inte han.

Butikschefen i Samuels exempel ville att ordningsvakten skulle utföra en åtgärd och ansåg att det var rimligt att han kunde ställa krav eftersom han indirekt betalade vaktens lön. Butikerna betalar en hyra till centrumledningen, som i sin tur köper in en bevakningstjänst från bevakningsföretaget. Problemet är att ordningsvakten inte kunde leva upp till de

förväntningar butikschefen hade. Han hade inte den juridiska befogenhet som krävdes för att göra den avlägsnande åtgärd som begärdes av honom.

I det här fallet kunde vakten hänvisa till sin bristande legala kapacitet eftersom butikschefen bad om något orimligt. Något som dock framgår av ordningsvakternas utsagor är att butikspersonalen ofta inte kräver någon sådan explicit åtgärd. De uttrycker en oro eller ängslighet till vakterna för en viss person i butiken, men vill vanligtvis inte själva göra något anklagande eller utpekande handling. När ordningsvakten får samtalet från personalen eller kommer in i butiken och försöker få kontakt kan det ofta vara en situation då personalen är upptagen med kunder. Vakten kan då endast erhålla knapphändig information om vad han förväntas göra, exempelvis en nick i riktning mot en oönskad kund eller en flyktig beskrivning av problemet. Det vore olämpligt att avbryta personalen i samtalet med kunden för att få en mer utförlig redogörelse och åtgärden kanske skulle gå förlorad om ordningsvakten väntade till att de var klara. Därför får han försöka tolka personalens signaler och göra det bästa av saken. Ibland kan det vara uppenbart vad butikspersonalen vill förmedla med sina subtila gester. Ofta kan också personalens underförstådda önskan att ”bli av” med en person i butiken vara befogad. De fall då problem uppstår är när personalen antyder en önskan om att vakten ska göra en tvivelaktig åtgärd och där vakten inte kan verifiera personalens begäran.

Bland de tillfällen då det ofta tycks uppstå sådana omständigheter är när personal ringer och vill att en vakt ska komma dit eftersom det finns en ”skum” person i butiken. Ingen beskrivning ges om personens förehavanden, utan endast att han eller hon har väckt en olustig känsla hos personalen. Fredrik beskriver:

Det är alltid knivigt när en butik påkallar vår uppmärksamhet och dom då kanske tycker att dom här människorna då eller den här människan i deras ögon är skum. Och där vi ganska snabbt kan konstatera att det skumma består i att man har speciella kläder på sig, eller kanske ser lite ruffig ut eller det kan ju ha med både etnicitet och annat att göra också.

Det är flera av respondenterna nämner likande situationer när butikspersonal ringer eller trycker på en larmknapp för att tillkalla vakternas hjälp. Oavsett om ordningsvakterna redan vid samtalet inser att det inte kommer krävas någon åtgärd väljer de ändå att bege sig dit. Anledningarna är flera. Dels vill de bilda sig sin egen uppfattning om situationen på plats. Dels är möjligheten för personalen att kunna nå vakterna vid en nödsituation viktigt och en grundläggande förutsättning för ordningsvakternas existensberättigande. En vakt som inte

kan nås gör ingen nytta. Därför vill ordningsvakterna att personalen ska känna att när de kallar så kommer vakterna. ”Bättre för ofta än för sällan”, som en av vakterna uttrycker sig.

Detta kan dock innebära en förpliktelse som är svår eller rent av omöjlig att avböja. Samuel uttrycker sig så här när han får frågan om det går att säga nej till personal som ringer och vill att vaktens ska komma för att det finns skumma personer i butiken:

Asså det kan man ju ändå inte göra. /.../ man [får] ju ändå tänka på att just med service, att har vi inget att göra, det är klart vi vill hjälpa dom. Vi vill ju se till att dom känner sig säkra. För vad händer den dagen som vi börjar säga nej till alla? Ah, bara ”näe, men vi vill inte, låt dom va” Vad kommer butikerna tänka om oss då? Vad kommer dom tycka om oss? Framför allt, vad kommer hända liksom? Jo dom kommer klaga på centrumledningen. ”Vakterna bryr sig inte om oss. Dom gör ingenting. Dom skiter i att komma”. Asså det går ju inte. Man måste ju ställa upp.

Anders beskriver en liknande situation så här:

Jag hade ju aldrig fått för mig att bara ignorera ett samtal. Det skulle jag aldrig göra. Man går dit, bildar mig en egen uppfattning och sen gör jag en bedömning på hur jag ska agera.

Att bara säga nej är alltså inget alternativ som vakterna finner passande, även om de under telefonsamtalet uppfattar situationen som onödig att komma på. För att visa att de är behjälpliga och att de finns där för butikerna går de dit för att personligen prata med dem som ringt eller larmat och för att göra sig en bedömning på plats om hur situationen ser ut.

Ordningsvakten hamnar i en medlarposition i den lägre triadgrupperingen bestående av honom själv, butiken och det abstrakta värde som jag låter representeras av lagar och förordningar. Eftersom ordningsvakten har förpliktelser till båda parter så blir situationen komplicerad när han ska försöka hitta en mellanväg som passar alla. Simmel (1964, s. 150) beskriver det som att medlaren inte helt kan förvissa sig om att nå balans i sin inre jämvikt, samt att jämvikten ifrågasätts av parterna. Det senare inträffar när till exempel en butiksinnehavare ifrågasätter vaktens åtgärd.

Att en ”den inre jämvikten” är svår att uppnå är det som utgör dilemmat i situationen. Det blir ordningsvaktens uppgift att försöka sammanföra den önskan som kunden har med de etiska och juridiska värden som han hela tiden är förpliktigad att värna om. Något som kan bli problematiskt när butikspersonalen exempelvis ringer endast på grund av att en viss grupp av människor har klivit in i deras butik.

Riskgrupper och profilering

Även om många av vakterna under intervjuerna framhöll att vem som helst kunde bli misstänkt så gav de ändå uttryck för att de och butikspersonalen tittade efter vissa saker när de studerade människorna som besökte centret. Personer med konstiga kläder, avvikande beteende och stora, tillsynes tomma väskor var kategorier som enligt ordningsvakterna lätt kunde fånga deras intresse. Även mer karaktäristiska riskgrupper gjorde sig tydliga i vakternas utsagor³. Ungdomsgäng var en sådan kategori. Fredrik berättar om en butiks problem med denna grupp:

Vi har en butik till exempel där det försvinner mycket dyra jackor. Oftast så har det varit ungdomsgäng som har tagit det här. Det är klart att när det då kommer in något ungdomsgäng som är högljudda, då trycker man [syftar på butikernas larmknapp].

”Ungdomar” är en mycket oenhetlig grupp vilket gör det svårt att ringa in varenda sammansättning av ungdomar som en riskkategori. Istället tittar ordningsvakterna efter vissa beteenden eller samspel inom gruppen som gör dem avvikande. Som Fredrik nämnde i exemplet ovan är stökighet och skrikighet sådana exempel. Ungdomar kommer ibland också i gäng, vilket då gör dem lätta att profilera som en riskgrupp.

Även missbrukare omnämndes frekvent som en problematisk kategori. Ordningsvakterna syftar inte på den semantiska betydelsen av begreppet missbrukare som vore ”en person som missbrukar”. Snarare menar de socialt utstötta eller avvikande människor i en något bredare benämning. En kategori där det förövrigt även torde förekomma en del missbruk. Samtliga ordningsvakter uttrycker att dessa individer är ett vanligt inslag i den dagliga verksamheten och att detta även får konsekvenser för deras arbetsmetoder. Missbrukarna har ofta blivit gripna av vakter eller polis vid tidigare tillfällen och många ordningsvakter känner även igen vissa missbrukare sedan innan. Så här uttrycker sig Samuel om dem:

Alltså man har ju alltid kontakt med missbrukare, så är det ju- Men jag skulle vilja säga att våra missbrukare här äh.. vi vet vem dom är och dom flesta är väldigt trevliga. Vi har till och med en bra kontakt med dom. Att vi kan stå och prata med dom fem-tio minuter med dom om allt möjligt. Man får ändå respektera situationen som dom sitter i för man vet ju inte hur dom har hamnat där. Det behöver ju faktiskt inte vara hans eget fel. Så där har vi faktiskt inte något sådär jättestor problem med. /.../ Oftast

³ De grupper jag redogör för här är de som mest frekvent togs upp i intervjuerna med vakterna. Även vissa andra ”riskgrupper” nämndes. Dock omtalades de för sporadiskt och i för vaga ordalag för att det skulle vara möjligt att göra en adekvat analys.

så behöver man bara be dom gå, så går dom. /.../ Jag har nog inte råkat ut för en missbrukare jag har behövt slåss med här. Jag vet att andra kollegor har ju haft några. Men dom flesta är vettiga ändå. Dom vet vad som gäller, va.

Även andra ordningsvakter berättar om hur de brukar ha en dialog med missbrukarna. De känner varandra ibland till namn och man har enligt de intervjuade något som kan liknas vid en ömsesidig respekt för varandra. Ordningsvakterna låter missbrukarna vara i centrumet som vilken annan kund som helst så länge de sköter sig och missbrukarna respekterar i stort vakternas krav. När de inte gör det och vakterna omhändertar eller avvisar dem, tenderar de ändå att i någon mån kunna acceptera beslutet. Genom intervjuerna framträder en slags konsensus över hur vakterna och missbrukarna ska förhålla sig till varandra.

En annan av de kategorier som nämns som problematiska är romer. Det tycks finnas olika uppfattningar hur vakterna uppfattar denna grupp. Vissa av respondenterna anser att de är överrepresenterade när det gäller stölder och snatterier i butiker. Rolf svarar följande på frågan ”vad kan vara en skum person?”

En skum person kan vara allt från... en öppen väska till eh... romer. /.../ Alltså vissa grupper /.../ har en tendens att bli mer misstänkta än alla- asså än andra. Så är det.. Så... Så är det bara... och Romer hamnar tyvärr under den kategorin.. Även asså, jag säger inte alla Romer, men det finns.. rätt många Romer som.. vi har haft att göra med som har då.. gjort fel för sig. /.../ Men som sagt.. Jag säger inte alla Romer, det... Men procentaktigt så är det väl rätt så höga.

Andra vakter ger uttryck för en mer nyanserad bild där de är noga med att poängtera att de är medvetna om att romer ofta stigmatiseras som tjuvar av människor verksamma i handeln men att de inte har någon personlig åsikt i fallet. Att romer betraktas som de gör, menar de får konsekvensen av att personal ofta ringer när romer kommer in i butiken och känner sig oroliga och nervösa när en romsk person befinner sig där.

Många av vakterna menar att butikspersonalens ängslan för romer kan vara irriterande. Samuel berättar det här när jag frågar honom om det är några andra grupper än missbrukare som butiker brukar ringa för:

Mm.. det är ju den här hederliga, härliga zigenargruppen. Vilket jag ibland kan bli lite trött på. Men sen samtidigt, ryktena finns ju i samhället att alla zigenare stjälar. Så en zigenare kan ju komma in i en butik och sen rings det direkt. Och så fort vi kommer dit till butiken så vet vi ju vem dom menar. Äh.. och det kan bli lite tröttsamt. /.../ Men

butikerna vill ju ha sina kläder ifred. Men eh.. Det är lite sån ond spiral, för det rings alltid om dom, men vi kan inte bry oss om alla zigenare som springer här. För då hade vi inte gjort något annat än sprungit efter dom. Och se bara vad som hände på IKEA där dom fick 60 000 för att en vakt hade följt efter dom. Jag menar det är ingen situation som man vill hamna i. Finns det en misstanke att dom kommer att stjäla, ja då är det en annan sak. Men handlar dom bara så handlar dom.

Samuel hade alltså hört talas om DO-förlikningen innan jag visade honom den. Han menar att det är ett problem när butiker ringer och förväntar sig att ordningsvakten ska lösa ”problemet” med riskgrupper. För Samuel och de andra som är bekanta med DO-förlikningen och de följder som kan bli konsekvenserna av att markera för mycket blir romer en ”riskgrupp” för deras egen del. I deras tjänsteutövande måste de hela tiden ta hänsyn till risken att bli anmäld för diskriminering; En risk som förefaller att inte vara lika påtaglig när det gäller missbrukare eller ungdomar i samma utsträckning.

Det är lätt att rättfärdiga ett ingripande mot en missbrukare eller ett stökigt ungdomsgäng. En påverkad, ovårdad, och konstigt klädd människa eller ett gapigt ungdomsgäng är något som sticker ut. Ett ingripande mot en sådan grupp för att normalisera ordningen är accepterat i allmänhetens ögon. Det blir svårare när det rör sig om romer.

Med utgångspunkt ur den stigmatteori som Jones et al. (1984) gör jag en ansats att analysera de olika riskgrupperna olika hantering. Ungdomar är en heterogen grupp där normbrytande individer lätt kan ”dölja” sitt negativa beteende och smälta in i omgivningen. De individer som är problematiska urskiljer sig ofta inte från majoriteten förutom till beteendet. Således är det svårt att urskilja ungdomar som stigmatiserade. Det går inte att enas om tillräckligt snäva definitioner av gruppen för att hitta en negativ generalisering som är adekvat.

Missbrukare å andra sidan har mer tydliga tecken som gör dem lätta att stigmatisera och når höga värden på i dimensioner som Jones et al. framför. Missbrukarnas framtoning gör det svårt för dem att dölja deras tillstånd. Det tillstånd de befinner sig i är förhindrande i deras sociala interaktion i och med att folk reagerar på deras åsyn och butikspersonal ringer när de kommer in i butiken. Det kan även antas att vissa uppfattar orsaken till deras förhållande som självförvållat och det är troligt att vissa även uppfattar dem som något farliga.

Romer uppnår också höga värden på stigmadimensionerna. När de använder sina traditionella dräkter är det svårt att dölja sin identitet. Även de hämmas socialt av personalens ängslan. De sticker ut och uppfattas som estetiskt främmande i ovana individers ögon med

deras speciella kläder. Den livsstil de lever ses sannolikt som självvald i många betraktarens ögon och många har förutbestämda meningar att de stjälar.

Både romer och missbrukare är generaliserade grupper som lätt kan erhålla ett stigma. Det som skiljer grupperna åt ur ett stigmaperspektiv är hur de hanterar den generaliserade bilden av sig själva som är rådande. Missbrukarna tycks godta att bli annorlunda behandlade i vissa fall. De upprörs inte i någon större mån av att vakterna tar kontakt med dem direkt när de besöker köpcentrumet och det ses inte heller som något diskriminerande av omgivningen. Skulle samma procedur äga rum med samma systematik mot romer eller en annan grupp skulle förmodligen en annan reaktion också förekomma. Det förfarande som låg till grund för DO-förlikningen är ett exempel som styrker det.

Ordningsvakternas reaktioner på DO-förlikningen

När jag sist i intervjuerna visar ordningsvakterna utdraget av DO-förlikningen känner de flesta av dem igen exemplet sedan tidigare. Det har blivit omtalat och har skickats runt bland flera av dem. Många av vakterna uttrycker en viss oro för att en liknande sak ska hända dem själva. Det händer ibland att de följer efter människor som de misstänker för något och i vissa fall även ”punktmarkerar” de personer som de anser är särskilt misstänkta. Vad skulle hända om de känner igen en person som de har gripit för stöld sedan tidigare och följer efter denne? Niklas uttrycker en oro för problemet:

Jag tror nog det är lätt att det dras till att det har med etnicitet att göra. Eh.. när.. jag menar en butik kan ju faktiskt trycka på en zigenare, inte för att han är en zigenare, utan för att han just det här lite avvikande beteendet i butiken. Men då dras det ju just ofta till att han är zigenare och det dras rasism och så här va. Utan att det behöver va det överhuvud taget. Och när vi sitter här och tittar i kamerorna så tittar vi inte på varenda utlänning som kommer in i butiken. Men ibland gör vi ju. En utländsk kille som har samma beteende som en svensk kille, vi kollar väl på dom båda två. Men skulle vi följa efter den svenska killen, hade det aldrig varit nån som hade ifrågasatt det. Och den svenska killen, när vi väl hade gripit honom om han nu hade gjort nånting hade förmodligen aldrig dragit upp nånting om förföljelse eller rasism eller nånting sånt här mot oss.

Enligt de utfrågade tycks det finnas ett tabu gällande bevakningen av minoriteter och riskgrupper. Vissa av ordningsvakterna menar att det är känsligt att utföra åtgärder mot dem

eftersom de oroar sig för att ingripandet ska uppfattas ha fördomsfulla eller rasistiska motiv. Niklas berättar vidare om sin reaktion på DO-exemplet:

Sen är det detta med zigenare att butiken vill väl gärna att man håller jättemycket koll på dom, och förväntar väl sig att man gör det. Just för att det är ganska vanligt med stölder och snatterier inom den gruppen. Men det är som sagt- Det ju är ingenting som man får lov att göra. Så att där har vi uppgiften som de vill att man ska göra fast man egentligen inte får egentligen. Så att det är lite svårt där faktiskt.

Det som Niklas uttrycker är en beskrivning av det som jag uppfattar som ett yrkesdilemma i ordningsvakternas vardag. Att butiken har en förväntan och ett anspråk på att ordningsvakten ska agera på ett visst sätt. Detta agerande är emellertid juridiskt tveksamt, vilket kan vara svårt att förklara för butiken. Så hur hanterar ordningsvakterna detta problem? Under nästa tema försöker jag göra en sammanställning av hur ordningsvakterna beskrivit de metoder som brukar användas när dessa förväntningar ställs på dem.

Att hantera förväntningarna

Ordningsvakterna känner sig nödgade att komma till butikerna där personalen efterfrågar deras hjälp, oavsett vad de själva anser om behovet av utföra åtgärden. Ibland har personalen en direkt begäran om att vakten behövs för något. I så fall får vakten antingen göra det personalen ber om eller ta en diskussion om varför han inte kan göra det. Ofta är dock personalen upptagen med kunder när ordningsvakten väl kommer till butiken, vilket innebär att det kan vara svårt att få kontakt med personalen och få uttryckliga anvisningar om vad som önskas göras. Det förväntas bara att vakten ska göra *någoting*.

Den direkta lösningen som många av ordningsvakterna redogör för är en kompromiss. Vakten går till butiken för att bilda sig en egen uppfattning, och är det så att han anser att kunden uttryckt en ogrundad oro, så löser han det genom att helt enkelt bara ”uppehålla sig i butiken” samt ”titta, men inte stirra” på den misstänkte personen i fråga. Tanken är att om personen har för avsikt att stjäla eller snatta så kommer han eller hon att avskräckas av blotta närvaron av ordningsvakten. Är det istället så att personen inte har några sådana planer, kommer denne inte att reagera mer på vakternas närvaro än någon annan i butiken. Personalen känner sig trygg och ingen oskyldig känner sig kränkt. Problemet är löst.

Om det finns mer konkreta bevis på att personen är en reell risk berättar ordningsvakterna att det kan vara aktuellt med ett mer framtonande agerande. Det kan exempelvis vara i sådana

fall då personen är känd sedan innan, är påverkad av något eller är på gränsen till att vara stökig. Så här beskriver en ordningsvakten Erik ett förfarande:

Man försöker ju /.../ vara synlig ute i centrumet. Försöker liksom om man ska säga punktmarkera dom – använder en idrottsterm. Ligga tätt på och nära på så att man visar att man har koll på dom. Och på så vis avskräcka dom. Det.. Vissa, och det gäller väl särskilt då missbrukare, dom är ju kända. Vi känner dom och dom känner oss. Dom kan man ju liksom snacka lite med och så. Så att närma sig på så vis liksom och ta ett snack med. Och oftast kanske dom är så pass klara i huvudet den dagen så att då kanske dom ångrar sig, och bryr sig inte om det, eller går till nått annat ställe eller nått.

Det är intressant att Erik nämner punktmarkering som en åtgärd, då det var samma term som användes i Diskrimineringsombudsmannens omnämmande av händelseförloppet på IKEA.

Något som också framförs i berättelserna är att det hela tiden gäller att ha en ”magkänsla” för situationerna som uppstår. När jag ber en av vakterna utveckla detta så säger han att ”det är en situation som liknar en annan som man haft tidigare”. Man lär sig av de misstag och erfarenheter man samlar på sig under karriärens gång. En av vakterna liknar det vid fördomar, men vidhåller att alla har fördomar och att man kan använda sig av dessa. Bara man är medveten om dem och beredd att ändra på dem vid behov, kan de vara en resurs.

Skulle det ändå vara så att en diskussion med butikspersonalen inte går att undvika menar ordningsvakterna att det är viktigt att känna att man har kurage nog att stå upp för vad som är rätt enligt yrkets juridiska krav. De ordningsvakter jag pratat med anser alla att det är viktigt att känna sig trygg i sin yrkesroll för att kunna göra detta. För att uppnå denna trygghet menar de att det bland annat krävs erfarenhet. Unga, oerfarna vakter kan ha lättare att göra fel anser de. Per har följande att säga om att vara ung och oerfaren:

Ja, det är ju att du vill ju kunna prestera nånting. Du vill ju visa dig duktig, du vill ju visa dig.. framåt och att du vågar och... Det är sånt som jag ser det tyvärr. Vi har alla vart där, vi har alla gjort det här liksom. Man lär sig känna igen det mycket med åldern.

Nisse beskriver hur det var att vara ny jämfört med hur det är idag:

Det är ingen som ifrågasätter längre vad jag gör. Men i början var det säkert folk som ifrågasatte vad jag gör, så det är ju svårare för ny personal att sätta ner foten och säga 'det är inte så här vi jobbar'.

En annan viktig faktor som påverkar förmågan att våga säga ifrån till kunden är gruppen av kollegor. Många av vakterna tar upp exempel på hur en positiv relation till kollegorna är avgörande för att känna en trygg och harmonisk arbetsmiljö. Dels säkerhetsmässigt, att alltid veta att någon backar upp en om man hamnar i ett fysiskt underläge vid ett ingripande. Men även att man känner ett stöd för de sociala åtgärder som man utövar, som att just våga säga emot en butik eller ta strid mot centrumledningen. Så här berättar Samuel om hans relation till kollegorna och om att kunna vara kapabel att säga ifrån:

Här på detta centret, och dom kollegorna som jag har känner man att man har så mycket uppbackning. Att skulle jag gå och säga emot en butik, så kommer inte jag att få skit för det. Skulle butiken gå och klaga på centrumledningen, och sen centrumledningen kommer till mig, alternativt gruppledaren, så vet jag att våran gruppledare litar på oss till hundratio procent, och tar oss- Alltså han backar upp oss. Och jag själv, jag kan ju motivera varför jag inte gjort det. Så därför känner jag aldrig nån oro att vara rädd och säga nej till en butik.

När jag frågade några av vakterna om de hade agerat annorlunda om de haft en annan relation till sina kollegor uppgav de att det var säkra på att så skulle vara fallet, men att det skulle vara svårt att veta på vilket sätt.

Sammanfattande diskussion

De uttalanden som görs av ordningsvakterna i undersökningen tyder på att det finns mer att se till i en ordningsvakts agerande än endast hans eget beslutsfattande. Ordningstakten står i beroendeställning till en rad olika aktörer vilka var för sig inte alltid förefaller sträva åt samma håll. Utifrån Simmels (1950) teorier urskiljer jag två konstellationer av triader som dessa aktörer samverkar i. Den första utgörs av centrumledningen, bevakningsföretaget samt de lagar och förordningar som dessa aktörer måste förhålla sig till. Den andra triaden utgörs av butikspersonalen, ordningstakterna själva samt även här lagar och förordningar. Den förra triaden fungerar på en hierarkiskt högre nivå än den senare.

Att lagar och förordningar återfinns på båda nivåerna är ingen slump. De parter som triaderna utgörs av speglar varandras roller mellan de olika nivåerna. Bevakningsföretaget i den högre triaden motsvarar ordningsvaktens roll i den lägre, och centrumledningens roll i den högre kan jämföras med butikernas och personalens roll i den lägre. De anspråkskrav som förs har en liknande karaktär oavsett vilken nivå triaden är på. Personalen i en butik som har synpunkter på hur ordningsvakterna ska agera har samma funktion som centrumledningen som framför önskemål i förhandlingar med bevakningsföretaget. Lika så innehar både bevakningsföretaget och ordningsvakten en medlarposition mellan kund och lagar/förordningar.

Skillnaderna framträder när det kommer till vilket makt som de två triaderna har över varandra. Den högre triaden utövar ett starkt inflytande över hur verksamheten ska fungera i den lägre, men det råder inte ett omvänt förhållande. På många sätt är det parterna i den högre triaden som beslutar hur arbetet i den lägre triaden ska skötas. De har dock inte den översyn och samarbetsförmåga som krävs för att utveckla gemensamma förhållningsregler som fungerar i alla lägen för den lägre triaden. Det finns även olika agendor hos aktörerna i den högre triaden samt en begränsad inblick i de övriga aktörernas målsättning vilket gör det svårt uppnå konsensus. Aktörerna i den högre triadens kollektivt oprecisa styrning leder till att det råder oklara omständigheter om hur aktörerna i den lägre triaden ska förhålla sig till varandra. Sammanvägt får detta som konsekvens att det kan uppstå svårigheter för den enskilde ordningsvakten när han ska försöka sammanfoga de olika aktörernas viljor till en lösning som passar alla. Något som inte minst blir påtagligt vid hanteringen av riskgrupper.

I ordningsvakternas berättelser framträder uttryck för att vissa grupper av människor utgör en större risk att begå brott eller normbrytande beteende än andra. I vissa fall är det ordningsvakterna själva som innehar det synsättet, i andra fall är det beskrivningar av butikspersonalens attityder. De riskgrupper som omnämns mest är ungdomar, missbrukare och romer. De två senare grupperna stämmer väl in på de dimensioner som Jones et al. (1984) framför om vilka förhållanden som orsakar stigmatisering. Teorin förklarar dock inte varför ordningsvakterna har så olika sätt att hantera de två riskgrupperna på. Det finns en utbredd acceptans, både hos allmänheten och hos missbrukarna själva att ordningsvakterna tar kontakt med dem och byter några ord när de kommer in i centrumet. Vad som blir tydligt av vakternas utsagor och exemplet från DO-förlikningen är dock att detta förfarande inte nödvändigtvis är lämpligt vid hanteringen av romer. Ordningsvakterna uttrycker en försiktighet gällande interaktionen med denna grupp. De ser en risk i att bli anklagade för att ha fördomsfulla motiv när de ska hantera individer ur gruppen som är misstänkta för eller har

begått brott. På så sätt är ordningsvakterna inte bara ovilliga att utsätta denna grupp för granskning på grund av risken att kränka dem, utan även för risken att själva utsättas för orättfärdiga anklagelser.

När personalen i en butik känner ängslan för att det befinner sig människor av en viss riskgrupp i butiken och då ringer ordningsvakten i hopp om att lösa ”problemet” ställs vaktens inför ett dilemma. Han kan inte säga nej till butiken, det vore att svika deras relation. Därför går han dit för att bilda sig en egen uppfattning. Har butikspersonalen en uttrycklig önskan om att få bort en person så har ordningsvakten att välja mellan att lyda butiken eller att ta en diskussion med personalen om varför det inte går att göra. De ordningsvakter jag intervjuat menar att det oftast fungerar bra för dem att ta den diskussionen. De flesta butiker förstår, säger de. Men ofta har butikspersonalen inga explicita önskingar. De signalerar endast en vilja att få problemet löst. I sådana fall uppger flera av vakterna att man helt enkelt går in och ”uppehåller sig” i butiken samt ”tittar, men inte stirrar” på den oönskade besökaren. På så sätt ska kunder med brottsliga uppsåt känna att det inte är någon idé att hitta på något.

Men vilka konsekvenser får detta om det sätts i system? Hur upplever en kvinna från en riskgrupp situationen om det kommer in en ordningsvakt och ”tittar, men inte stirrar” på henne varje gång hon besöker ett köpcentrum? Läger hon inte märke till det eller känner hon av vaktens närvaro; och hur uppfattar hon denna i så fall? Risken är uppenbar att man med denna metod ändå stigmatiserar människor. Genom att bortse från helheten förskjuter man dock ansvaret från ett omfattande systemfel till att innefatta endast vaktens fria vilja att agera i situationen.

I förlikningen mellan Diskrimineringsombudsmannen och IKEA framgick det att romerna som fått skadestånd hade blivit ”punktmarkerade”. Det framgick dock inte om någon i personalen hade anvisat ordningsvakten att följa efter kvinnorna. Det är relevant att ställa sig frågan vad ordningsvakten hade haft att vinna på att fatta ett sådant beslut på eget bevåg. Om det varit så att han inte uppfattat någon direkt eller indirekt önskan från varuhusets sida att kvinnorna skulle punktmarkeras, vad skulle han då ha för skäl att göra det?

Något som inte togs upp av ordningsvakterna i intervjuerna var om de erhöll någon typ av stöd och vägledning från bevakningsföretaget. Om det fanns en medvetenhet hos denna aktör om de yrkesdilemman som är gällande eller en hanteringsplan för att förebygga dem framgick inte. Huruvida detta ska tolkas som att bevakningsföretagen inte har insikt i situationen eller om vakterna bara förbisåg ämnet under intervjuerna är svårt att säga. Det hade dock varit önskvärt att vidare studera vilken roll bevakningsföretaget spelar och vilket ansvar de har för att främja samhällsnyttan och ordningsvakternas yrkessituation.

Referenslista

Vetenskapliga källor

Foucault, M. (1977) *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*. New York: Pantheon.

Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Joh, E. (2004) *The Paradox of Private Policing*. *The Journal of Criminal Law and Criminology*, 95 (1), 49-132

Jones, E., Farina, A., Hastorf, A., Markus, H., Miller, D., & Scott, R. (1984) *Social stigma: The psychology of marked relationships*, New York: Freeman.

Johnston, L. (1999) *Private Policing in Context European*. *Journal on Criminal Policy and Research*, 7 (2), 175-196.

Simmel, G. (1964) *The sociology of Georg Simmel: Translated, edited and with an introduction by Kurt H. Wolff*. New York: Free Press

Shearing, C. & Stenning, P. (1981) *Modern Private Security: Its Growth and Implications*. *Crime and Justice*, 3, 193-245.

Wakefield, A. (2003) *Selling Security: The Private Policing Of Public*. Taylor & Francis Ltd: Cullompton

Andra källor

Diskrimineringsombudsmannen, 2011. *Ärende OMED 2008/960*

Rikspolisstyrelsen (RPS), 2010. *RPSFS 2010:8 - FAP*

SFS 1980:578 *Lag om ordningsvakter*

SFS 1980:589 *Ordningvaktförordning*

Appendix

1. Intervjuguide

Teman står skrivet i kursiv stil, frågor som punktförteckning under.

De dagliga arbetsuppgifterna.

- Det finns olika aktörer som styr hur en ordningsvakt ska arbeta. Kundobjektet, bevakningsföretaget, lagar och förordningar samt andra regler.
 - Hur samverkar dessa?
 - Vilka har störst inflytande?
- Hur regleras arbetsuppgifterna?
 - Skriftliga anvisningar?
 - Finns det mer informella regler/förväntningar?
- Hur går man tillväga om det inte finns tydliga anvisningar i en given situation?
 - Vad tar man i beaktning?
 - Uppkommer dessa situationer ofta?

Interaktionen med butikspersonal och andra anställda.

- Är de butiksanställda medvetna om era arbetsuppgifter?
- Gör de anspråk på att påverka era arbetsrutiner?
- Finns det informella åtaganden/förväntningar mellan butiksansanställda och vakter?

Trygghet/Integritet i arbetsmiljön.

- Är du nöjd över dina arbetsuppgifter?
- Är det något du inte är nöjd med?
 - När uppstår dessa situationer?
 - Vem/vad känns det inte rätt mot?
 - Vad beror det på att situationen ser ut som den gör?
 - Hur hanteras situationen?

”Riskgrupper”

- Exempel?
 - Hur hanteras dessa?
 - Finns det rutiner kring hur de hanteras?
- Exempel: DO-avgörande. (Förlikning efter punktmarkering av romer på IKEA)
 - Hur hade du agerat i en liknande situation?

Avslutning

- Är det något som du tänker på som inte tagits upp?

2. Förlikning

Nedan är det utdrag av IKEAs förlikning som jag visade för ordningsvakterna i slutet av intervjuerna:

DO har ingått en förlikning med Ikea. Fyra romska kvinnor blev punktmarkerade av en ordningsvakt när de besökte Ikeas varuhus i Bäckebo utanför Göteborg. Förlikningen ger kvinnorna 15 000 kronor var. Ikea åtar sig också att förebygga liknande händelser i framtiden.

Bakgrund

Fyra romska kvinnor har anmält att de blev förföljda av en ordningsvakt när de besökte Ikeas varuhus i Bäckebo. De upptäckte relativt omgående att vakten följde efter dem och hela tiden höll koll på dem. Även andra kunder såg att vakten övervakade dem, vilket kvinnorna upplevde som en ytterligare kränkning.

DO har utrett kvinnornas anmälan och gör bedömningen att Ikea utsatt kvinnorna för diskriminering som har samband med etnisk tillhörighet.

DO har fattat beslut att stämma Ikea i domstol, men har först erbjudit företaget att träffa en förlikning för att lösa tvisten.

DO och Ikea har nu träffat en överenskommelse som ger kvinnorna 15 000 kronor var. Ikea har inte ansett sig kunna ta ställning till om kvinnorna blivit diskriminerade vid sitt besök i varuhuset, men beklagar att de upplevt sig diskriminerade och åtar sig att vidta åtgärder för att förebygga liknande händelser i framtiden.

Genom förlikningen är tvisten löst.

Ärendenummer: Omed 2008/960