



LUNDS UNIVERSITET

Campus Helsingborg

Institutionen för service management  
och tjänstvetenskap

## **KSMK65: Examensarbete för kandidatexamen 15 högskolepoäng**

# **En värld av möten – En tågvärlds berättelse**

Maktuttryck i möten med dysfunktionella resenärer och strategier för att  
hantera dessa

Grupp 61:  
Emelie Bäckström  
Désirée Andersson

Antal ord: 14 458

Handledare:

Elisabeth Högdahl

Examensarbete

VT 2018

## **Först och främst...**

...vill vi uttrycka ett stort tack till våra intervjupersoner som har velat ställa upp och delta i vårt arbete, utan era berättelser och perspektiv så hade inte resultatet av vårt arbete blivit detsamma. Vi vill också tacka vår kontaktperson som gjorde kontakten med våra intervjupersoner möjlig. Ett särskilt stort tack vill vi utbringa till vår handledare Elisabeth Högdahl som genom vårt arbete har stöttat oss i våra tankar och idéer och hjälpt oss föra vårt arbete framåt med ökad framåtanda.

Slutligen vill vi uttrycka ett varmt tack till alla er nära och kära som har stöttat oss i vårt arbete med denna uppsats och som har gett oss ny energi till att fortsätta framåt.

Emelie & Désirée

## Sammanfattning

**Titel:** En värld av möten – En tågvärds berättelse. Maktuttryck i möten med dysfunktionella resenärer och strategier för att hantera dessa.

**Universitet:** Lunds Universitet, Campus Helsingborg, Institutionen för Service Management

**Kurs:** KSMK65 Service Management: Examensarbete kandidatexamen, 15 hp, VT 2018

**Författare:** Emelie Bäckström och Désirée Andersson

**Handledare:** Elisabeth Högdahl

**Syfte:** Syftet med denna uppsats är att undersöka hur makt kommer till uttryck i dysfunktionella servicemöten och hur tågvärdarna skapar strategier för att hantera dessa möten, vilket kommer belysas utifrån tågvärdens perspektiv och upplevelser.

**Frågeställningar:** Hur ser dysfunktionella servicemöten ut på tågen utifrån tågvärdarnas perspektiv? Hur hanterar tågvärdarna möten med dysfunktionella kunder? Hur hanterar tågvärdarna möten med dysfunktionella kunder?

**Metod:** En kvalitativ studie med empiriskt material insamlat från åtta semistrukturerade intervjuer med tågvärdar som arbetar i södra Sverige. Även tre timmars halvdold observation och tre timmars dold observation är gjorda ombord på dessa tåg.

**Teori:** Empiriskt material är analyserat med hjälp av teori kring servicemötet, dysfunktionella kunder, strategier för att hantera dysfunktionellt kundbeteende samt olika roller i servicerelationen. Sedan har ett maktperspektiv applicerats på detta.

**Slutsatser:** Genom analys av empiriskt material i förhållande till en teoretisk bakgrund, påvisades att dysfunktionella servicemöten med kunden kan se väldigt olika ut, allt från möten med onyktra resenärer som kan triggas igång till möten med resenärer som kan bete sig hotfullt och aggressivt. Detta också till den grad att de ibland kan bli handgripliga. Makt synliggörs framför allt i de existerande maktrelation där tågvärd och resenär befinner sig och påverkar varandra. I denna maktrelation existerar en asymmetrisk servicerelation som definieras av sin maktobalans mellan tågvärd och resenär som vi kan se är bundna till tågvärdens yrkesroll, vilket innefattar en

serviceroll, och resenärens kundroll. Men genom att gå ut från sin yrkesroll och in i sin privatpersonroll, kan vi se hur tågvärddar kan motsätta sig servicerektionens definierade maktobalans genom att göra motstånd. Vi kan alltså urskilja att motstånd, motmakt, synliggörs i tågvärdars agerande utifrån sin privatperson. Utifrån detta kan vi också se att samtliga tågvärddar arbetar olika. Det framkommer att de använder sig av följande kategorier av strategier: fysisk miljö, framträdande, och interaktion.

**Nyckelord:** Servicemöte, tågvärd, makt, dysfunktionellt kundbeteende, asymmetrisk servicerektion, maktrelation, strategier, serviceroll, yrkesroll.

# Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Innehållsförteckning	5
1 Inledning	7
1.1 Problembakgrund	7
1.3 Syfte och frågeställningar	9
1.4 Avgränsning	9
2 Metod	10
2.1 Val av ansats	10
2.1.1 Val av studieobjekt	11
2.2 Val av forskningsmetod	12
2.2.1 Genomförande av intervjuer	13
2.2.2 Genomförande av observationer	15
2.3 Förhållandet till intervjupersoner	16
2.4 Analysmetod	17
2.5 Litteraturinsamling	17
3 Teori och tidigare forskning	18
3.1 Tidigare forskning	18
3.2 Servicemötet	19
3.2.1 Servicelandskap	19
3.3 Dysfunktionella kunder	20
3.3.1 Definition av dysfunktionellt kundbeteende	20
3.3.2 Strategier och taktiker för att hantera dysfunktionella kunder	21
3.4 Roller i servicerelationen	22
3.5 Makt	23

3.5.1 Makt: en asymmetrisk relation	24
4 Empiri och analys	26
4.1 Hur ser de dysfunktionella mötena ut? Ett fokus på kundernas beteende	26
4.1.2 Det beteende som inget biter på	27
4.2 Hur hanterar tågvärdarna upplevda dysfunktionella möten?	30
4.3 Vilka omständigheter kan påverka dysfunktionella möten?	39
4.3.1 Biljettkontroll – en konfliktriggare	39
4.3.2 Servicelandskap	41
5 Slutsatser och diskussion	44
Källförteckning	46
Bilagor	50
Bilaga 1 – Informationsblad till intervjupersoner	50
Bilaga 2 – Papper för intervjupersonernas godkännande	52
Bilaga 3 – Intervjuguide	53
Bilaga 4 - Översikt av intervjupersoner	56
Bilaga 5 – Observationsschema	57
Bilaga 6 - Översikt av aktiva observationer under studiens gång	58

# 1 Inledning

“[...] du ska ha respekten för mig och det jag gör. Har du inte respekt, din biljett är inte giltig här. [Och när de inte vill gå av så är det...] för att dem vill liksom utöva sin makt. Men jag står fast. Javisst du har rätt att göra vad du vill, men jag har rätt också, jag gör inte avgången. Det är ju den makten som jag har, tåget blir inställt. (Kvinnlig intervjuperson 7).

## 1.1 Problembakgrund

Kontaktpersonalen är i direktkontakt med kunden och är i positionen att titta och ställa frågor samt svara på kundernas oro, önskningsar och beteende. De är också i en position att direkt kunna vidta korrekta åtgärder så snart ett problem har upptäckts (Grönroos, 2015, s. 391). Servicemöten äger rum i ett servicelandskap som bygger på idén om att “serviceprocessen omgärdas av ett landskap” (Grönroos, 2008, s. 355). Även om deras beteende påverkas av detta landskap, är inte kunder och personal en del av servicelandskapet. Genom servicelandskapet kan det undersökas hur kundens och kontaktpersonals beteenden influeras av det, men svårare är de bakomliggande orsakerna till beteenden och människors uppfattningar kring det som händer i servicemötets fysiska miljö och sociala interaktioner (ibid.). Vad som sker i servicemötet är dock inte alltid harmoniskt och resulterar inte alltid i vad som förväntas av de båda parterna. Det ska finnas en medvetenhet om det faktum att företag ibland har misskötsamma kunder, och dessa kunder är något som företag vill hantera (Grönroos, 2015, s. 390-391).

Bitner, Booms och Mohret (1994, s. 98) talar om problematiskt kundbeteende där de beskriver kunder som bland annat är ovilliga att samarbeta med servicegivaren. Kunder med problematiskt beteende har också benämnts i termerna “dysfunktionellt kundbeteende” som hänvisar till kundbeteenden som stör ett annars fungerande servicemöte (Harris & Reynolds, 2003, s. 145). Situationer där kunder beter sig “dysfunktionellt” eller “illa” kan skapa problem för kontaktpersonalen och det kan vara svårt för personalen att hantera dessa kunder på ett sådant sätt att det leder till kundnöjdhet (Bitner et al., 1994, s. 98).

I servicerelationen existerar en inbyggd legitim asymmetri mellan kund och kontaktpersonal i servicemötet, eftersom den ena tjänar och den andra blir tjänad, varpå motton såsom “kunden är i centrum” och “kunden har alltid rätt” framkommer från den förutbestämda ojämlikheten som

existerar mellan parterna (Andersson Cederholm et al., 2014, s. 92). De vet därför hur de ska förhålla sig till varandra, på grund av denna redan givna överenskommelse. Det är när denna välkända asymmetri vänds upp och ner som situationen kan upplevas som "skev" eller "obekväm" (ibid.). Den asymmetriska servicereaktionen ger sig tillkänna i maktrelationer, som existerar inom service. Maktrelationen mellan den som utför tjänsten och den som tar emot tjänsten, sker i en social struktur, vilken ser olika ut i olika situationer (Andersson Cederholm et al., s. 34). Om maktrelationen styrs av två involverade parter, "kan parterna själva komma fram till en uppgörelse om vad tjänsten ska bestå av och vilken ersättning den betingar." (Andersson Cederholm et al., 2014, s. 33). Men dysfunktionella möten visar på att detta inte alltid är helt lätt, att kund och servicegivare inte alltid kommer överens om en uppgörelse. För trots dessa motto i servicesektorn för att väga upp det ojämna förhållandet mellan kund och servicegivare, så innebär det inte att det är sant. Kunden har inte alltid rätt, även om denne tror det (Berry & Seiders, 2008, s. 29).

Arbetsmiljön på tågen har uppmärksammats de senaste åren, och är ett aktuellt ämne i media (ex. Holmqvist, 2017, svt.se). Det är en arbetsmiljö som kantas av hot och våld från resenärer, när det i grunden är tänkt att vara en servicemiljö kantad av goda servicemöten. I service management-litteratur skrivs det omfattande om hur servicegivaren ska försöka upptäcka kundernas önskan och efterfråga i servicemötet och tillfredsställa dessa (Grönroos, 2015, s. 391), vilket ofta inte heller problematiseras i den bemärkelse att detta kan kompliceras av kundernas egna beteenden.

Kunskapsutveckling på klientrelaterat våld i arbetslivet berör ofta personal inom hälso- och sjukvård, omsorg och socialtjänster (ex: Arbetsmiljöverket 2018; Menckel & Viitasara, 2002; McPhaul & Lipscomb, 2004). En tågvärd arbetar i en offentlig miljö och i direktkontakt med människor, vilket gör det relevant att undersöka tågvärdars arbete inom forskning på hot och våld i arbetslivet. Vad vi också upplever är att det är ett kunskapsområde som ännu står under utveckling. Detta konstateras också av Salomonson och Fellesson (2014, s. 58) som menar att kunskapsutveckling på dysfunktionellt kundbeteende i kollektivtrafiken fortfarande är ett väldigt begränsat kunskapsområde. Därför vill vi också i denna uppsats bidra med att utöka forskningen på tågvärdars arbete med dysfunktionella kundmöten i en offentlig arbetsmiljö, med ett maktperspektiv som skiljer denna uppsats från andra.



### **1.3 Syfte och frågeställningar**

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur makt kommer till uttryck i dysfunktionella servicemöten och hur tågvärdarna skapar strategier för att hantera dessa möten, vilket kommer belysas utifrån tågvärdens perspektiv och upplevelser.

Frågeställningar:

- Hur ser dysfunktionella servicemöten ut på tågen utifrån tågvärdarnas perspektiv?
- Hur hanterar tågvärdarna möten med dysfunktionella kunder?
- Vilka omständigheter kan vi se påverkar dysfunktionella servicemöten?

### **1.4 Avgränsning**

Studien avgränsar sig till tågvärdens perspektiv i undersökningen av makt synliggörs i dysfunktionella servicemöten på tåg. Detta har vi valt för att upptäcka samband kring olika typer av strategier och vid vilka kundmöten som personalen använder dem. Undersökningen skulle även kunna ha gjorts ur kundens eller till exempel ordningsvaktens perspektiv, eller jämfört olika gruppers perspektiv. Utifrån studiens omfattning valdes dock att endast ett perspektiv skulle studeras för att skapa en så djup inblick i strategianvändningen och maktutövningen som möjligt, även om utfallet/resultatet utifrån metodval inte skulle bli representativt oavsett valt perspektiv. Då vi har intresserat oss för att undersöka vilka strategier en servicearbetare tar trots att kunder kan bli fientliga, faller det naturligt att undersöka tågvärdens perspektiv då det är de som har mest direktkontakt med olika typer av kunder på tåg.

## 2 Metod

### 2.1 Val av ansats

Studiens vetenskapliga ramverk samlades in via fysiska böcker och internetsidor sedan ämnesval kring tågvärdars möten med resenärer hade fastställts. Detta eftersom det skapade en förståelse kring vad som forskats inom ämnet tidigare och det skapade även olika potentiella infallsvinklar till det empiriska materialet. Det som styrde studien var dock det empiriska materialet eftersom nya fenomen i forskningsområdet ville upptäckas. Empirin styrde även dem slutliga frågeställningarna och användandet av teorier. Att ha utgångspunkt från empiri kallas induktiv ansats och innebär att forskaren utifrån den insamlade empirin skapar en teori (Patel & Davidson, 2003, s. 24). Patel och Davidson (2003, s. 23) konstaterar att en deduktiv ansats är när forskaren tar utgångspunkt i redan befintlig teori. Under analysen provade denna studie även teorier på enskilda empiriska fall och gjorde slutledningar. I det fortsatta analysarbetet testades enskilda teorier på fler empiriska fall för att finna samband och mer generella slutsatser. Denna studie använde sig därmed av både induktiv och deduktiv ansats. En ansats som börjar induktivt för att övergå i deduktivt kallas abduktiv ansats (Patel & Davidson, 2003, s. 24).

För att kunna bedöma en undersöknings kvalitet bör hänsyn tas till vetenskapsteoretiska ställningstaganden. Detta måste ställas i jämförelse med frågor kring vad kunskap är och hur denna skapas, epistemologi, samt kring hur verkligheten är skapad, ontologi (Alvehus, 2013, s. 121). Den kunskapsfilosofin, epistemologin, som denna uppsats utgick från är empirism då erfarenhet och kunskap hämtades från intervjupersonernas sinnesintryck. Patel och Davidson (2003, s. 17) förklarar att empirism kan ses som att människan föds utan kunskap och att de sinnesintryck samt erfarenheter som intas blir kunskap. Samtidigt kan det ses som att den kunskap som intagits också påverkar den nya kunskap som anskaffas. Denna studie hämtade erfarenhet och kunskap från intervjupersonernas upplevelser. Vidare tolkades dessa och skapade en förståelse för vad som påverkade tågvärdarna i deras strategival utifrån ett maktperspektiv, vilket gjorde att studien hade en hermeneutisk tolkning. Patel och Davidson (2003, s. 28-29) förklarar att hermeneutik undersöker, tolkar och försöker komma underfund med människans sätt att vara genom språkliga berättelser. Denna studie samlade in teori och empiri om vartannat eftersom ny empiri inspirerade till nya infallsvinklar som ville undersökas vidare. Utifrån teori tolkades och skapades sedan

förståelse för enskilda berättelser. Vidare tolkades dem tillsammans med andra berättelser och i kontexten som helhet, vilket även passade in med den abduktiva ansats som studien hade. Att abduktivt anta empiri och teori, tolka utifrån olika synvinklar samt växelverka detta mellan delar och helhet hänger samman (Patel & Davidson, 2003, s. 30).

### **2.1.1 Val av studieobjekt**

Vi ansåg att tågvärdar var ett intressant studieobjekt eftersom vi hade upplevt skillnader mellan olika tågvärdars arbetssätt i hanteringen av olika kundsituationer. Arbetsgruppen var intressant att studera eftersom de till synes verkade ha enkla arbetsuppgifter, samtidigt som miljön bidrog till att många olika typer av kunder kan befinna sig på tågen. Med tanke på att tåg var en offentlig färdmedelsmiljö som i princip alla hade möjlighet att transportera sig med, gjorde att vi ville undersöka hur tågvärdar hanterade mångfalden av kundmöten och vilka verktyg de använde i hanteringen av sin yrkesroll.

Ämnesområde valdes och med förhoppning att kunna undersöka fenomenet ur tågvärdarnas synvinkel undersöktes hur tågvärdspersonal i regionen hanterades. Framkom gjorde att det var två företag som hanterade tågpersonalen till de två största trafikföretagen i södra Sverige (skånetrafiken.se). Ett av företagen kontaktades och med positiv respons skrevs ett formellt informationsblad (se bilaga 1) som skickades ut via vår kontakt till tågvärdarna inom företaget. Nio tågvärdar anmälde intresse, vilka vi kontaktade för planering av intervju tid och plats. Dessvärre var det en tågvärd som vi inte lyckades få respons från, vilket resulterade i åtta intervjuer. Detta urval av intervju personer innebar att vi fick ett målinriktat urval eftersom vi uppmanade tågvärdar som kände igen sig och kunde bidra till oss utifrån informationsbladet och syftet kring denna studie att anmäla intresse. Bryman (2008/2011, s. 392) belyser att ett målinriktat urval styr urvalet utifrån att personer kan relatera till ett visst socialt fenomen. Ett urval likt detta var viktigt för oss eftersom vi ville undersöka hur tågvärdarna agerade och hanterade dysfunktionella kunder, snarare än om hur utbredd denna företeelse var.

Processen kring godkännande av tillträde till företaget och tågvärdarnas intresseanmälan tog längre tid än förväntat eftersom det var flera steg från första företagskontakt till att vi fick tag i individernas kontaktuppgifter. Därtill tog det längre tid tills vi fick kontakt med några av

individerna för planerande av intervjutillfällena än vad vi beräknade. Hela denna process tog tid och innebar väntan för oss. Istället arbetade vi med ytterligare teoriinsamling och påbörjade studiens skrivprocess. Detta medförde en bredare teorigrund inför intervjuerna men tidspressade oss kring de tre avslutande delarna och sammanställningen av studien.

Studien fokuserade på ett företag då detta belyste vilka maktrelationer som förekom mellan tågvärdar och resenärer i en särskild tågmiljö på specifika sträckor. Företaget anonymiserades för att informationen intervjuerna delade med sig av inte skulle kunna kopplas ihop med eller ha en negativ påverkan på företaget.

## **2.2 Val av forskningsmetod**

Eftersom studien ville undersöka tågvärdars hantering av dysfunktionella kunder och hur makt kom till uttryck ansågs intervjuer vara en relevant forskningsmetod då det gav djupa detaljerade berättelser. Alvehus (2013, s. 86) tar upp att ett starkt och effektivt verktyg inom kvalitativ forskning är intervjuer. Dock bör det beaktas att kvalitativa studier inte är representativa för befolkningen (Trost, 2005, s. 16). Vi utförde semistrukturerade intervjuer eftersom studien utgick från ett frågeformulär med förutbestämda frågor eftersom det underlättade för intervjuaren att behålla riktning och säkerställa att alla relevanta frågor togs upp. Bryman (2008/2011, s. 415) konstaterar att semistrukturerade intervjuer använder sig av ett formulär, som ofta kallas intervjuguide med olika teman som ska beröras, även om intervjuaren kan ställa frågor utanför guiden.

Vi skapade en intervjuguide med olika teman och frågor. Efter hand fylldes intervjuguiden på när fler potentiella frågor dök upp. Efter de två första intervjuerna som genomfördes under samma dag gick vi igenom hur intervjuguiden fungerade och gjorde sedan mindre förändringar i frågornas ordningsföljd och förändrade hur några frågor var formulerade. De två första intervjuerna var ungefär en och en halv timme långa, vilket var i längsta laget och därför tog vi även bort tre frågor som var snarlika andra frågor i intervjuguiden (se bilaga 3).

Vi ämnade tidigt i processen att komplettera intervjuerna med observationer. Syftet med detta var dels att undersöka tågvärdarnas arbetsmiljö med egna sinnen samt se om det fanns andra

infallsvinklar för tågvärdarnas arbete i praktiken som de själva inte berättade om eller tänkte på. Observationer kan hjälpa till att synliggöra dessa invanda rutiner som intervjupersoner inte själva tänker på (Arvastson & Ehn, 2009, s. 24). Trost (2005, s. 17) förklarar att en kombination av två forskningsmetoder skapar mer trovärdig insamlingsdata och underlättar besvarandet av forskningsfrågorna, vilket kallas triangulering. Detta beror dock på hur frågorna är formulerade och det finns olika åsikter kring fördelarna av dubbel metoanvändning.

Vi började med ambitionen att genomföra tio intervjuer för att sedan eventuellt komplettera med observationer. Omständigheter gjorde att åtta intervjuer blev möjliga och även genomfördes. Observationernas främsta tillgång var att de skapade en uppfattning om tågets miljö samt gav en blick över hur tågvärd och resenär interagerade med varandra. Arvastson och Ehn (2009, s. 177) belyser att observationer medför avgränsning för observatören då denne måste besluta kring om fokus ska ligga på att få en överblick eller gå i detalj. Vi skapade ett observationsschema med olika teman för att forma fokusområde i observationerna och förenkla insamlingsarbetet (se bilaga 5).

### **2.2.1 Genomförande av intervjuer**

Vi lät intervjupersonerna föreslå tid och plats för när intervjun skulle äga rum, och alla intervjuer genomfördes då intervjupersonerna föreslagit. Tyvärr fick en intervjuperson förhinder på utsatt tid och avböjde senare sin medverkan. I studiens informationsblad som skickades ut som första information om studien till tågvärdarna poängterades att ett personligt möte föredrogs. Detta eftersom det gav en större förståelse för hur intervjupersonen upplevde frågorna med hjälp av ansiktsuttryck och kroppsspråk, samt gav en tydligare bild av både hur och vad de berättade. Varje intervjutillfälle hade en utvald intervjuare eftersom det skapade en tydlighet för intervjupersonen i vem hen skulle föra samtalet med. Fem intervjuer genomfördes med oss båda närvarande och vid dessa var vi huvudintervjuare vid tre respektive två tillfällen. Den av oss som inte var huvudintervjuare fyllde i med frågor då det behövdes. Tre intervjuer gjordes enskilt eftersom en av intervjupersonerna utan upplysning tog med sig en kollega för intervju samtidigt, och en intervju underlättades logistiskt genom att göras enskilt. För att båda studenterna skulle vara medvetna om hur alla intervjuerna utmynnade lyssnade den icke- medverkande studenten på intervjuinspelningen i efterhand.

Studien följde etiska principer för att skydda deltagarna samt för att de skulle känna sig säkra i att informationen de berättade inte skulle kunna härledas till just dem. Bryman (2008/2011, s. 131-132) tar upp fyra grundläggande etiska principer, vilka han benämner som informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Vi skrev ut en informationstext (se bilaga 2) om studiens syfte, att det var frivilligt att delta och att deltagaren när som helst kunde avstå från att inte besvara en fråga eller avbryta intervjun. Vidare beskrevs att deltagarna var helt anonyma och att informationen de delade med sig av endast användes till denna studie. Informationstexten fick varje deltagare läsa, godkänna och skriva under innan intervjun började. Vidare fick de även godkänna om de tillät att intervjun spelades in och transkriberades, samt om de ville ha ett exemplar av den färdiga studien. Alla intervjupersoner godkände sin medverkan och att intervjun spelades in samt transkriberades. De kontaktuppgifter som erhöles hanterades med högsta möjliga konfidentialitet.

Intervjuerna genomfördes med hjälp av en intervjuguide för att hjälpa intervjuaren att komma ihåg frågor och skapa en struktur i intervjun. Detta fungerade bra även om intervjuguiden inte följdes uppifrån och ner då vissa frågor automatiskt blev besvarade på grund av hur samtalet utmynnade samt fler följdfrågor ställdes. Intervjuerna avslutades med att fråga om intervjupersonen kunde tänka sig att vi även genomförde en observation under en del av deras arbetspass. Med tre av intervjupersonerna som arbetade natt och en som arbetade dag bestämdes tillfällena för observationer.

Alvehus (2013, s. 85) menar att inspelning av intervju kan medföra att intervjupersonen känner sig hindrad i vad denne vill berätta. Vi föredrog ändå att spela in intervjuerna då det skulle vara svårt att hinna skriva ner allt som sades, samt omöjligt att få ner detta ordagrant. Transkriptionerna var tidskrävande men möjliggjorde samtidigt att all information som respondenterna gav kunde sparas, vilket förenklade analysarbetet. Alvehus (ibid.) förklarar att intervjupersonen även kan känna en trygghet i att samtalet spelas in eftersom ord och berättelser då inte kan förvrängas eller omtolkas felaktigt utifrån minnet. Transkriptionerna skrevs ut ordagrant och då tydliga pauser, hostningar, skratt och dylikt förekom skrevs även detta ut. Förenkling av den transkriberade texten ansågs inte vara nödvändig, men vid utskrivna citat i studien har texten i vissa fall förenklats för att öka läsvänligheten. En av intervjuerna blev längre än väntat eftersom intervjupersonen hade mycket

att berätta och styrde samtalsämnena utifrån sina erfarenheter. Detta ledde även till att vi fick empiriskt material som föll utanför ämnet. Alla tänkbara delar som kunde användas transkriberades men på grund av tidsbrist valdes cirka 25 minuter att inte transkriberas fullt ut, utan snarare att sammanfattas. Detta för att fortsätta behålla sammanhanget i transkriberingen men möjliggjorde samtidigt att vi kunde lägga vår tid på studiens fortsatta arbete.

### **2.2.2 Genomförande av observationer**

För att få mer än återberättade versioner utifrån minnet av upplevelser kring dysfunktionella resenärer, var vi även intresserade av att observera någon eller några av de tågvårdar som vi genom intervjutillfället hade skapat en relation med. Syftet med observationerna var att kunna se och höra möten mellan resenärer och tågvårdar för att uppleva hur tågvårdarna agerade och hanterade olika situationer. Arvastson och Ehn (2009, s. 19) belyser att observationer hjälper processen att undersöka mänskligt beteende. Genom att fråga tågvårdarna i slutet av intervjun om vi kunde få möjlighet att följa med en stund under deras arbetspass fick vi tillgång till att genomföra observationer med personer vi träffat. Vi förklarade att vi inte ville störa deras arbete, men om något dysfunktionellt möte uppstod ville vi om möjligt gärna prata om det ett par minuter. Alvehus (2013, s. 93) menar att observationer går ut på att observera den naturliga miljön där observatören om möjligt inte ska påverka observationssituationen. Det finns olika typer av observationer men vi valde en strukturerad observationsform. Bryman (2008/2011, s. 265) påpekar att det innebär att observatören utgår ifrån ett schema för att strukturerat samla in och sammanställa beteende hos personer som blir observerade. Observationsschemat gjordes relativt öppet och inkluderade bakomliggande faktorer eftersom detta gav en bättre förståelse för mötet om ett dysfunktionellt möte uppstod.

Förhoppningen var att få se ett dysfunktionellt kundmöte på nära håll och genom att tågvärden visste om observationen hade det möjliggjort att vi hade fått samtalet återberättat om vi inte kunde sitta tillräckligt nära för att höra. Detta gjorde att observationen blev halvdold då det endast var tågvärden som visste om att observationen genomfördes. Vi var medvetna om att en halvdold observation kunde medföra att tågvärden kände sig påverkad och agerade annorlunda jämfört med hur hen i annat fall hade gjort. En halvdold observation genomfördes med en respondent under dagtid och varade i tre timmar. Detta var fördelaktigt då vi kunde prata om vad som skedde på

tåget och observationer kunde ske i hela tåget utan att tågvärden kände sig förföljd. Tyvärr var det färre passagerare på tåget än vad vi hoppades på och observationen gav inget dysfunktionellt kundmöte. På grund av ekonomiska förhinder med resor utanför regionen fick senarelagda observationer med intervjupersoner avbokas. Istället gjordes tre timmars heldold observation vilket förminskade observationsområdet från hela tåget till den kupé vi befann oss i. Även om vi förflyttade oss i tåget kunde vi inte följa efter tågvärden som vid den havdolda observationen då det hade medfört misstanke om vårt agerande. Tyvärr gav inte dessa heller några uppseendeväckande observationer av dysfunktionella kundmöten, utan främst bekräftelse kring hur vanliga kundmöten såg ut och hur servicemiljön var. Därtill gjordes observationer under hela studiens gång vid tågåkning med företaget, dock utan lika aktivt platsbyte, för att upptäcka dysfunktionella kundmöten. Tyvärr gav inte detta heller något observerat dysfunktionellt kundmöte. Att observationer kunde genomföras utan respondenternas godkännande möjliggjordes genom att tågmiljön var offentlig och öppen för alla.

Observationsschemat följdes och utvecklades med fler frågor efter första observationstillfället då misstanken om att kunna observera dysfunktionella kundmöten på nära håll skulle bli en utmaning. Därför har alla potentiellt dysfunktionella möten som observerats antecknats, även tågvärden eller resenärer sinsemellan. Observationsmaterialet antecknades i mobilen för att göra observationerna så naturliga som möjligt. Anteckningarna överfördes sedan snabbt till dokument och kompletterades mer utförligt för att minnas så mycket som möjligt. Översikt av planerade observationer finns i bilaga 6.

### **2.3 Förhållandet till intervjupersoner**

Intervjupersonerna var 5 män och 3 kvinnor mellan 23 och 64 år. De hade olika kulturell bakgrund och för att ett fiktivt namn inte skulle förvränga deras härkomst eller påverka deras anonymitet valdes intervjupersonerna att kallas för “manlig intervjuperson” respektive “kvinnlig intervjuperson” efterföljt av en siffra mellan 1 och 8. Istället för att belysa intervjupersonernas ålder framhövs deras yrkeserfarenhet då detta hade högre relevans för vilka strategier de använde sig av. Deras erfarenhet från yrket var mellan 2,5 och 21 år. Intervjuerna varade mellan 49 minuter och 1 timme och 57 minuter. För översikt av respondenterna se bilaga 4.



## 2.4 Analysmetod

Redan vid transkriberingen börjar analysarbetet (Alvehus, 2013, s. 85). Analysen är viktig för att skapa förståelse för vad interaktioner kan ha för betydelse i det sociala sammanhang som de finns i (Rennstam & Wästerfors, 2015, s. 13). När sex av intervjuerna var transkriberade började vi markera och kommentera texterna för att repetera vad som hade sagts i intervjuerna samt se vilka teorier som kunde komma till användning. Efter att transkriptionerna var genomgångna blev det enklare att färgkoda materialet för att hitta likheter och skillnader mellan de olika intervjupersonernas berättelser. I detta skede blev alla transkriberingar färdigställda. Widerberg (2002, s. 144) nämner att det finns tre sätt att välja teman från empirin. Det är att utgå från empirin, från teorin eller att blanda dessa två tillvägagångssätten. Vi valde utgångspunkt från empirin för att hitta teman som skapade olika färger i färgkodningen. De olika färgerna kunde därmed på ett enklare sätt kopplas ihop med teorierna. En svårighet var att många delar från empirin kunde kopplas ihop till flera teman och teorier. Vi sorterade kategorierna och fick teman efter yrkesroll, andra roller, maktutövning, dysfunktionella kunder, strategier och erfarenhet.

## 2.5 Litteraturinsamling

Från början sökte vi på intressanta ämnen för att se vad som var forskat inom området sedan tidigare. Sedan studiens fastställande av syfte fokuserade sökningarna på roller och strategier, men senare även på makt. Dessa sökningar var främst via universitetets hemsida lubsearch och för att de vetenskapliga skrifterna skulle vara så trovärdiga som möjligt var de granskade av andra, peer reviewed. För att få mer djup i teorin letade vi även efter böcker för att jämföra olika källor och även för att undersöka originalkällor. Böcker och vetenskapliga artiklar som vi läste förde in oss mot fler författare och skrifter genom källhänvisning. Detta medförde att vi kunde underbygga det teoretiska ramverket med fler synvinklar eftersom vi ville ha en mångfald i teoriavsnittet. I högsta möjliga mån använde vi originalkällor för att skriften endast skulle vara omtolkad en gång, vilket ökade trovärdigheten för studien.

## 3 Teori och tidigare forskning

### 3.1 Tidigare forskning

Hantering av resenärer som betar sig illa genom att angripa och hota bemanningspersonal och andra resenärer, är ett stigande problem för många järnvägs- och bussoperatörer (Felleson, Salomonson & Åberg, 2013, s. 257, via andra kunskapskällor). En rapport har nyligen publicerats om hur vanligt förekommande hot och våld är mot personalen på bussar och tåg vid två företag i Skåne. I ett samarbete mellan Malmö Universitet, VTI (Statens väg- och transportforskningsinstitut) och K2 (Nationellt kunskapscentrum för kollektivtrafik), undersökte de hur hotet och våldet föredro sig samt hur personalen hanterar det och vilket stöd de får från ledningen (Scholten, Ihlström, Johansson & Anund, 2017, s. 4). I rapporten framkommer det att de intervjuade blir uppretade mer av rasistiskt uttalande än hot med sexuell innebörd (Scholten et al., 2017, s. 57). Rapporten berör även att tåg- och busspersonalsyrkena kan tänkas behöva tåla mer verbala hot än andra yrkeskategorier.

Yrkesgrupper kan befinna sig i en utsatt position om de har mycket direktkontakt med människor. Då kan det handla om olika former av hot och våld i arbetet, exempelvis hot eller aggressiva handlingar från kunder, där våld oftast riktas till exempelvis servicepersonal. Särskilt problematiskt är när den som angriper exempelvis är drogpåverkad och har därför nedsatt förmåga att kontrollera och styra sitt beteende och handlingar. Det är framför allt offentliga arbetsmiljöer som kan bestå av hot och våld, detta när en eller flera personer gör om den offentliga arenan till sin egen, vilket bland annat sker på tåg och bussar. Andra faktorer som påverkar och ökar risken för förekommande av hot och våld på arbetsplatsen är: ensamarbete, kvälls- och nattarbete, stress (inklusive tidsbrist och för hög arbetsbelastning), brottsbelastade platser eller områden samt "bristande kunskap och erfarenhet både inom sitt yrkesområde och om bemötande och konflikter" (Arbetsmiljöverket 2018).

Med denna bakgrund skapas en bild av tågvärdars utsatta arbetssituation och visar på att det existerar en medvetenhet kring ämnet. Det visar också på det fenomen vi har valt att undersöka, tågvärdars möten med dysfunktionella kunder, och hjälper en att måla upp en bild av bakgrunden till tågvärdars arbete i en offentlig miljö som kantas av hot och våld. Detta lägger grunden för vårt

val av utgångspunkter i vår studie där vi vill belysa detta fenomen, men med ett maktperspektiv i fokus.

## **3.2 Servicemötet**

Servicemötet utspelar sig i en miljö som till en viss grad kontrolleras och planeras av servicegivaren (Grönroos, 2008, s. 354) där mötet med kunden sker mellan två ansikten (Söderlund, 2012, s. 11). I servicemötet är kontaktpersonal ibland bara ett medel för att kunden ska få möjlighet att utnyttja en viss tjänst, en mellanhand på väg mot uppfyllandet av dennes behov. Dock är kontaktpersonalen ofta en viktig del i skapandet av tillfredsställelse (Söderlund, 2012, s. 20). Ett företag är ofta beroende av sin kontaktpersonal då det är dem som har möjligheten att komma ihåg kunderna och deras behov, även i negativ bemärkelse (Grönroos, 2015, s. 391).

Servicemötet är inte bara ett möte som involverar service, det involverar även social interaktion mellan kund och servicegivare. Hur kontaktpersonalen beter sig i servicemötet och dennes egenskaper kan exempelvis påverka kunden. Detta kan vara egenskaper som kunden direkt kan observera genom att titta på personalens yttre, utan att personalen egentligen beter sig på ett speciellt sätt. Några sådana egenskaper, som kan påverka sociala möten, som servicemöten, har visat sig bland annat kunna vara kroppens egenskaper (Söderlund, 2012, s. 55-56). När det kommer till det kroppsliga utseendet finns det studier som ger indirekta belegg för att kunder bedömer och reagerar positivt på personal som är relativt långa. Alltså, studier har visat att bedömningen av en person ur kontaktpersonalen kan påverkas av dennes kropps egenskaper (Söderlund, 2012, s. 72-74).

Servicemötet är alltså mer än ett möte mellan kund och servicegivare, det definieras också av de sociala interaktioner som äger rum mellan kund och servicegivare och där kontaktpersonalens handlingar i samverkan med kundens beteende påverkar servicemötets utgång.

### **3.2.1 Servicelandskap**

I serviceprocessen påverkar kontaktpersonal och kunder varandra, vilket sker i ett servicelandskap (Grönroos, 2008, s. 355). Personal och kunder i miljön är dock inte en del av servicelandskapet, men det påverkar deras beteende. Bitner (1992, s. 62) föreslår en indirekt påverkan, eftersom det

påverkar en människas inre respons såsom psykiska sinnesintryck, uppfattningar och känslor, vilket i sin tur påverkar människors beteenden. Beteenden påverkas alltså av en persons inre respons på och tolkning av miljön den befinner sig i. Vad som utgör servicelandskapet är en komplex blandning av "saker" i miljön som påverkar den inre responsen och beteenden. I detalj innebär detta att det existerar olika dimensioner av den fysiska omgivningen baserar sig på objektiva fysiska faktorer. Dessa kan i sin tur kontrolleras av företaget för att styra kontaktpersonalens och kunders handlingar genom att begränsa/hindra eller öka dessa. Dessa faktorer kan vara allt från utformningen av utrymmet och möblering till temperatur och ljus (Bitner, 1992, s. 65).

### **3.3 Dysfunktionella kunder**

#### **3.3.1 Definition av dysfunktionellt kundbeteende**

Kunder som handlar på ett sätt som stör ett annars fungerande servicemöte, både avsiktligt och oavsiktligt, kan enligt Harris & Reynolds (2003, s. 145) kallas för kunder med dysfunktionellt kundbeteende. Illa kundbeteende kan även beskrivas som ett avsiktligt agerande på ett "tanklöst eller kränkande sätt som skapar problem för företaget, de anställda, eller andra kunder" (Harris & Reynolds, 2004, s. 339, egen övers.). Det existerar många varierande termer för detta fenomen, vilket också reflekterar den mångfald av perspektiv som utforskat fenomenet (Harris & Reynolds, 2004, s. 340). Berry och Seiders (2008, s. 30, egen övers.) skriver exempelvis om "customer unfairness", "kundorättvisa", vilket de identifierar som när kunder agerar på ett sätt som avviker från "vanlig anständighet, ansvarsfullhet och respekt för andras rättigheter" och skapar på så sätt orättvisa vilket kan skada andra kunder och anställda.

Dysfunktionellt kundbeteende har också påföljder, särskilt för kontaktpersonal som måste hantera sådant problematiskt beteende dagligen (Echeverri, Salomonson & Åberg, 2012, s. 428). Men vad orsakar då dysfunktionellt kundbeteende? Fellesson, Salomonson och Åberg (2013, s. 262) kommer fram till att illa kundbeteende i vissa fall kan triggas igång av det som själva kollektivtrafiken erbjuder, alltså designen på servicesystemet. I deras studie var det inte misslyckandet i erbjudandet av service som fick kunderna att bete sig illa, utan det var snarare tvärtom. Kunderna var de som betedde sig illa som fick erbjudandet av service att fallera (ibid.). Salomonson och Fellesson (2014, s. 56) påpekar i sin studie att det inte enbart är problem med

resenärer med illa beteende i incidenter med våld och hot. Många svåra, och vardagliga, situationer uppstår i samband med kontroll av biljetter, och vissa resenärer blir hotfulla eller kränkande när de blir ombudda att visa biljetter och ID. Författarna föreslår att det exempelvis kan bero på att de inte har biljett eller har som intention att inte heller köpa en, och att de därför inte heller vill visa sin ID-handling. De konstaterar att det även kan bli problem när en resenär blir avvisad eller utkastad från tåget, varav en vanlig form av illa kundbeteende i detta fall är verbala förolämpningar eller kränkningar (Salomonson & Felleson, 2014, s. 56).

Former av illa beteenden som har identifierats vara vanliga hos resenärer i kollektivtrafiken, är att vara onykter, vägra betala eller undvika visa biljett, använda kränkande språk, verbala hot och glåpord samt fysiskt våld (Fellesson, Salomonson & Åberg, 2013, s. 257; Salomonson & Fellesson, 2014, s. 54).

### **3.3.2 Strategier och taktiker för att hantera dysfunktionella kunder**

Dysfunktionellt kundbeteende har betydelsefull och djup inverkan på kontaktpersonalens beteende, och kan leda till att kontaktpersonalen uppträder på ett visst sätt (Harris & Reynolds, 2003, s. 151). Detta medföljer att kontaktpersonalen antar strategier och taktiker för att hantera dysfunktionella kunder, för att på så sätt klara av sitt arbete (Reynolds & Harris, 2006, s. 106).

Salomonson och Fellesson (2014, s. 56, egen övers.) identifierar tre kategorier av strategier. Den första kategorin, "framträdande", innebär att den anställdes gester, kroppshållning och estetiska framträdande kan användas effektivt i hanterandet av kunder med avvikande beteende (ibid.). De fysiska framträdandena hos de anställda, exempelvis: tatueringar och kroppsstorlek, kan ha en avskräckande och förebyggande effekt då det i Salomonson och Fellessons (2014, s. 56) studie minskade förekomsten av illa kundbeteende. Ofta kan det handla om att den anställda vill stärka sin maktposition gentemot kunden, eller det motsatta, att tona ner den (Salomonson & Fellesson, 2014, s. 56). Salomonson och Fellessons (ibid. egen övers.) resultat i sin studie indikerar att tåg- och busspersonal "använder sitt framträdande på många olika sätt för att hantera misskötsamma kunder" och vissa av dessa strategier inom denna kategorin är enklare än andra att anpassa till enskilda situationer (Salomonson & Felleson, 2014, s. 56).

Den andra kategorin strategier, baserat på interaktion, innebär strategier där de anställda framhäver vikten av sin verbala kompetens/skicklighet när det kommer till att förhindra och hantera illa kundbeteende (Salomonson & Felleson, 2014, s. 56, egen övers.). Interaktionsstrategier som kan användas av den anställda kan vara att agera auktoritativt eller att ignorera kunden. Ibland kan anställda också välja att bortse från formella regler och istället, för att undvika konflikt, tillåta en kund att resa utan biljett. De anställda kan också använda sig utav andra resenärer som en publik för att lugna en svår kund genom att "utlämna denna besvärliga resenär till psykologiskt gruptryck." (Salomonson & Felleson, 2014, s. 57, egen övers.).

Den tredje kategorin strategier, baserade på den fysiska miljön, kan vara strategier relaterade till den fysiska miljön som den anställde och dysfunktionella kunden befinner sig i (Salomonson & Felleson, 2014, s. 57). I många fall, i Salomonson och Fellesons studie, beskrevs tåg- och busspersonalens fysiska miljö, som begränsande eftersom de har "få möjligheter att undvika hotfulla eller kränkande resenärer." (Salomonson & Felleson, 2014, s. 57, egen övers.). Andra strategier som relaterar till denna kategorin är att hålla ett fysiskt avstånd till kunden, alltid möta kunden framifrån (inte vända ryggen till) (Salomonson & Felleson, 2014, s. 57). De anställda som undersöks av Salomonson och Felleson konstaterar att den fysiska positionen gentemot kunden är något som är viktig (ibid.). Eftersom det är omöjligt för de anställda att, på ett tåg i rörelse, få hjälp eller lämna tåget försöker de också synkronisera konfliktsituationer innan tåget når sin station, vilket kan vara att de låter resenären att resa vidare utan att hamna i konflikt tills de har anlänt. Den fysiska miljön är utformad på ett sådant sätt att det ibland kan begränsa de anställdas möjligheter att agera men kan också användas för att hantera och förebygga illa kundbeteende (Salomonson & Felleson, 2014, s. 57).

### **3.4 Roller i servicereaktionen**

Både servicepersonal och kunder kan i servicemötet aktivera olika roller. Kunden kan vara "kund" men också "privatperson", och på samma sätt växlar servicepersonal mellan att inta en yrkesroll och en privatpersonsroll (Andersson Cederholm et al., 2014, s. 83). Genom att pendla mellan olika roller möjliggörs att de kan åstadkomma en variation av saker under interaktionen i servicemötet. Detta innebär inte att de är det ena eller det andra, utan det är en fråga om hur pass medvetna strategier de använder sig av i olika servicesituationer (ibid.). Servicegivarens yrkesroll, innefattar

samtidigt en “serviceroll”, där ett ömmande men unikt drag är att servicegivare förväntas att reagera icke-aggressivt och till och med trevligt på aggressivt beteende från kunder som är riktat direkt mot dem (Ben-Zur & Yagil, 2005, s. 81).

### 3.5 Makt

Makt är inte enbart förbjudande eller straffande, utan är också något som skapar och formar och är delvis införlivat och förkroppsligat i människors medvetande, språk och beteende. Den genomträngande mångfalden eller “kapillära” karaktären hos makt, enligt Foucault, innebär att makt kan tränga in överallt, på de mest osannolika platser och tidpunkter i de mest oväntade skepnaderna (Lilja & Vinthagen, 2009, s. 40).

Makt behöver analyseras som något som cirkulerar runt, något som bara fungerar i form av en kedja. Makt lokaliseras aldrig till en enda plats, det existerar aldrig i någons händer eller i en bestämd vara eller i en del av en rikedom. Makt utövas genom en nätlik organisation, där individer inte enbart cirkulerar runt i detta nät, utan de är alltid i positionen där de samtidigt genomgår och utövar denna makt. Individer är, med andra ord, förmedlare av makt och är inte där makt sker (Foucault, 1986, s. 234). Foucault menar alltså att makt aldrig kan lokaliseras till en individ, eftersom makt inte är en individs privata egendom. Istället för att diskutera vad makt är fokuserar Foucault alltså på hur makt utövas (Lilja & Vinthagen, s. 28), och ser överlag makt som något alla kan utöva över alla, ett invecklat nätverk. Det kan också uppenbara sig i de tekniker, procedurer och instrument för att påverka individers praktiker och föreställningar (Lilja & Vinthagen, s. 32). Foucault anser att, för att förstå makt, måste en först förstå mångfalden av styrkeförhållanden som är etablerade i och organiserar det område “där de fungerar”. En måste bland annat förstå den kamp och “oupphörliga konfrontationer som omvandlar dem, förstärker dem, kastar om dem” samt de “strategier som de verkar genom” (Foucault, 1976/2002, s. 102-103). Makt är ständigt närvarande och den “skapas i varje ögonblick, på varje punkt, eller snarare i varje relation mellan en punkt och en annan.” (ibid.). Makt är alltså överallt, eftersom den kommer överallt ifrån (ibid.) Makt är något som utövas från otaliga håll och i “ett växelspel av ojämlika och rörliga relationer.” (Foucault, 1976/2002, s. 104).

När det kommer till vem som potentiellt skulle kunna utöva makt så finns teorin om maktbaser, där French och Bertram omvandlar makt till något som en person har eller inte har. De menar att grunden för makt bygger på relationen mellan två personer där den ena, O, utövar makt över den andra, P, där relationen är källan till makt. De väljer att definiera fem baser av makt även om där absolut finns fler, men att dessa är speciellt vanliga och även viktiga. Vi väljer att använda två av dessa baser av makt där makten tillhör O, och den första basen är: makt via tvång, vilket baseras på P:s uppfattning att O har förmågan att straffa P (French & Bertram, 1959, s. 151). Makt via tvång kommer från P:s förväntning att han/hon kommer att bli straffad av O om han/hon misslyckas att foga sig till O:s önsknings/påverkansförsök (French & Bertram, s. 152). Den andra basen, makt via legitimitet, baseras på P:s uppfattning att O har legitim rätt att utöva makt över P. Det är när P känner att O har den legitima rätten att påverka P och att P har en skyldighet att acceptera detta (153). Med andra ord, att en person uppfattar att en annan person har rätten att utöva makt över honom/henne, vilket då ger denne makt att göra det (Alvehus & Jensen, 2015, s. 332).

### **3.5.1 Makt: en asymmetrisk relation**

När Lukes talar om makt gör han det med hänvisning till asymmetrisk makt, medan Foucault har uttryckt starkt att makt inte är något som alltid är enkelriktat, att det alltid finns motmakt, motstånd (Sköldberg, 2014, s.107). Makt är en asymmetrisk relation, det vill säga när någon har makt över någon annan. I grund och botten är alltså makt i sig ojämlikt fördelat. (Edling & Liljeros, 2010, s. 20). Samtidigt så är maktpositionerna inte givna i en maktrelation, eftersom makten sällan är enkelriktad (Andersson Cederholm et al., 2014, s. 33).

I ett annars asymmetriskt maktförhållande kan det alltså vara fråga om inslag av symmetri, vilket indikerar att gränsen mellan symmetrisk och asymmetrisk makt är mer flytande än ibland uttalat. Ett asymmetriskt maktförhållande innebär att en aktör alltid kan påverka en annan aktör till större grad. Det finns dock ingen absolut makt, att den som blir utsatt av makten i relationen blir det till hundra procent av den som är i maktposition. Möjligheten till motstånd finns alltid närvarande som också ifrågasätter maktrelationen. I alla maktrelationer finns det en viss grad av fogande och accepterande av de som blir utsatta av makten. Det är när motståndet blir större än fogande och



accepterande, som maktrelationer förvandlas: relationen förändras och den maktfulla förlorar sin makt (Castells, 2009, s. 11).

Det existerar alltså en legitim asymmetri i servicereaktionen där servicegivaren tjänar och kunden är den som blir tjänad. Det finns även en annan slags oväntat asymmetri i servicereaktionen (Andersson Cederholm et al., 2014, s. 92). Servicereaktionen är märkt av en maktobalans, där en asymmetri uttrycks, eftersom onöjda kunder har möjligheten att vända sig till alternativa tjänster, medan en servicegivare som inte är nöjd med en kund inte har några alternativ att vända sig till. Tillgängligheten av alternativ till den ena parten i förhållandet är vad som ger denna parten mer makt (Ben-Zur & Yagil, 2005, s. 81-82). Denna brist på symmetri i de tillhörande rollerna, servicerollen och kundrollen, inom servicekontexten gör servicegivaren mer sårbar. Det är genom det informella och interpersonella kontraktet mellan servicegivare och kund som servicegivaren har en skyldighet att ge service, men då gärna också med artigt och trevligt uppförande oavsett hur kunden betar sig. I motsats till detta har kunden ingen formell skyldighet att uppföra sig trevligt eller ha ett gott uppförande (Ben-Zur & Yagil, 2005, s. 81). Som också Andersson Cederholm et al. (2014, s. 92) säger: "Servicegivaren förväntas i servicemötet vara tillmötesgående och trevlig på ett personligt sätt men samtidigt inte framstå som en person med egna behov, tillkortakommanden eller krav" på kunden. Många kunder utnyttjar dock inte sin tillgivna status, medan vissa antar ett kränkande beteende för att "demonstrera deras överlägsenhet" (egen övers.), och vissa kan vara otrevliga mot servicegivare enbart på grund av frustration, otålighet eller mindre irritationsmoment (Ben-Zur & Yagil, 2005, s. 82).

Ett beroende som uppstår mellan två parter är det som är grunden för att en maktrelation ska uppstå, och utan detta beroende existerar inte heller någon makt. Detta beroendeförhållande innebär att en part kontrollerar de resurser som den andra parten är beroende av, och kan straffa eller belöna den som är beroende genom att "reglera tillgången" (Edling & Liljeros, 2010, s. 155). Beroendeförhållandet "ger möjlighet att utnyttja ett maktövertag" och den som är mest beroende är den som har minst makt (ibid.).

## 4 Empiri och analys

### 4.1 Hur ser de dysfunktionella mötena ut? Ett fokus på kundernas beteende

När vi under intervjuerna diskuterade “besvärliga” kunder och hotfulla situationer, beskriver intervjupersonerna dessa situationer som konflikter. Följande intervjuperson berättar exempelvis:

[...] det är inte ofta jag hamnar i konflikter. Det är inte ofta... jag blivit spottad på eller slagen som vissa av mina kolleger har blivit, men, det är ju som det är. (Manlig intervjuperson 3).

Med konflikter refererar han till händelser där resenärer har betett sig på sådant vis att de har spottat och slagit tågvärdar. Denna sortens beteenden från resenärer kan beskrivas som dysfunktionellt kundbeteende, som Harris och Reynolds (2003, s. 145) säger, då det stör ett annars fungerande servicemöte. Möten som störs av dysfunktionella kundbeteenden, som vi kan kalla dysfunktionella möten, är något som kvinnlig intervjuperson 2 uttrycker. Hon förklarar det enligt följande:

Säkerheten har kommit mer och mer, och den bygger delvis på konflikter vi haft [med passagerarna]. Allvarliga incidenter, hot och våldssituationer. Så därför har man lyft fram det mer och mer, just den här konfliktbiten. (Kvinnlig intervjuperson 2).

De konflikter hon beskriver handlar också om, precis som manlig intervjuperson 1 ovan nämner, konfliktsituationer med resenärer där det har varit incidenter med hot och våld. Detta har alltså påverkats av hur resenärer har betett sig gentemot tågvärdar och detta till sådan allvarlig grad att riktlinjer införts av företaget för att just lyfta fram det hon kallar “konfliktbiten”. Det är just kunder som handlar på ett sätt som stör ett annars fungerande servicemöte som kan kallas för kunder med dysfunktionellt kundbeteende (Harris & Reynolds, 2003, s. 145). Detta kan vara beteenden som innebär avsiktligt kränkande eller tanklöst agerande som skapar problem för anställda och företag, samt andra kunder (Harris & Reynolds, 2004, s. 339), vilket här uttrycks i form av att säkerheten har framkommit mer och mer med styrning från företaget eftersom sådant beteende påverkar de anställda. Den sorts kundorättvisa som Berry och Seiders (2008, s. 30) pratar om hänvisar till kundbeteenden när kunder avviker från “vanlig anständighet” och ”respekt för andras rättigheter” och skadar då på så sätt kontaktpersonal. Former av illa beteenden som har identifierats vara vanliga hos resenärer i kollektivtrafiken har exempelvis varit onykterhet och fysiskt våld, men

också vägra vilja betala eller visa biljett, använda ett kränkande språk såsom verbala hot och glåpord (Felleson, Salomonson & Åberg, 2013, s. 257; Salomonson & Felleson, 2014, s. 54). Manlig intervjuperson 6 påpekar framför allt onykterhet och fysiskt våld när han beskriver ett besvärligt möte som “när någon är berusad eller påtänd”, där resenärens beteende kan te sig på lite olika sätt. Tågvärden menar att han har haft “pundare” ombord som har varit både “nojiga” och “mysiga”, medan andra kan “tända av” så att han var tvungen att ta avstånd för att inte bli attackerad. Vår observation bekräftar även detta då det på tåget, en vanlig fredagskväll, kunde observeras flertal personer som var alkoholpåverkade och många hade flaskor eller glas i sina händer.

Följande analys i denna första del tar upp resenärers dysfunktionella kundbeteenden som har framkommit från intervjuerna, för att på detta sätt se hur makt förkroppsligas och införlivas i människors språk och beteenden (Lilja & Vinthagen, 2009, s. 40).

#### **4.1.2 Det beteende som inget biter på**

Manlig intervjuperson 1 berättar om ett möte med en manlig resenär som enligt honom var stor som ett berg och han fann honom obehaglig. Han berättar följande:

Asså på det sättet som han pratade på, och på det sättet som han betedde sig på, så märkte man att den här killen har nog inga gränser. För en normal person betar sig inte så, bara direkt från ingenstans bli så sur! Asså han var stark som en... asså [skratt] när jag säger att han bankade i bordet då lovar jag dig alltså det skakade. Jag tänkte asså, blir han sur på mig så kommer jag nog få stryk så därför kände jag att nä jag måste gå härifrån. (Manlig intervjuperson 1).

Resenären uppvisar ett aggressivt och våldsamt beteende genom att brusa upp, enligt tågvärden helt oprovocerat, efter att tågvärden frågade om biljetten och slog i bordet på ett sätt som fick tågvärden att känna att han kunde få stryk av resenären om han riktade sin ilska mot honom personligen. Resenären visade, genom sättet han pratade och betedde sig, att han inte hade några gränser eller betedde sig som en “normal” person, enligt manlig intervjuperson 1. Intervjupersonen uttrycker att det var en situation med en resenär som betedde sig på ett sätt som gjorde att han som tågvärd inte kan göra så mycket:

[...] och DÄR kände jag mig liksom...här kan jag inte göra något...och jag hade inte velat sätta mig i den situationen, jag hade ALDRIG fått för mig att argumentera med honom. För han var ju ostabil! Han hade ju lätt kunnat...och hade han satt sig på mig då hade jag dött. (Manlig intervjuperson 1).

Resenärens oberäknliga beteende i kombination med aggressivitet och uppvisad våldsamhet, kopplar tågvärden ihop med mannens till synes stora kroppsbyggnad och uppvisad styrka genom att slå i bordet. Detta fick tågvärden att känna att han enkelt hade kunnat bli nerslagen, vilket fick honom att inte vilja utmana resenären mer än han redan gjort genom att försöka kontrollera hans biljett.

Kvinnlig intervjuperson 2 uttrycker sig på ett liknande sätt:

De som är helt, alltså. Där ingenting biter, där är det bara att ringa vakterna. (Kvinnlig intervjuperson 2).

Kvinnlig intervjuperson beskrev även vissa kunder som "helt utflippade", att en direkt kan se att "den här människan kommer från någon annanstans och det kanske, inte är lönt att prata med denna människan, då går jag därifrån". Resenärer kan alltså upplevas på ett sätt, utifrån sitt beteende, där tågvärden inte kan påverka eller göra särskilt mycket, vilket verkar grunda sig i beteenden som bland annat upplevs vara ostabilt, "onormalt" och utflippat. Tågvärdarna stöter alltså på kundbeteenden till en sådan grad att det ibland går utanför tågvärdarnas kontroll att hantera dessa.

Flera beteenden beskrivs av intervjupersonerna som resenärer med ett illa kundbeteende. En resenär beskrevs bli "fly förbannad" enligt tågvärden helt oprovocerat då han enbart frågade om han kunde flytta sina två hundar från gången i tåget:

[...] jag sa "asså heej liksom eh kan jag gå förbi här liksom" [lite nervös röst], jättetrevligt och snällt, och han liksom direkt "ja vad menar du?!" [härmar en argt muttrande man]. Jag bara "woooow ja asså...", så sa jag det direkt att "nä alltså jag har blivit biten av hundar på tåget så jag är lite...jag är lite rädd nu" och han bara "menar du att mina hundar skulle bita dig?!" [argt muttrande mansröst]. Alltså han vände ALLT jag sa till någonting negativt! Så till slut blev han fly förbannad...! Jag gjorde ju egentligen inget...asså...som skulle få honom sur, alltså utan han blev bara sur. (Manlig intervjuperson 1).

Han fortsätter berätta:

När resenären blev tillsagd att gå av tåget] då blev han helt aggressiv och du vet... jag var egentligen inte rädd för honom utan han hade ju två hundar (skratt)... och de var ju inte små! Och så gick han så med dem och jag backade liksom och ”du går av här!” och så försökte han liksom... han ryckte i min jacka och dra av... (Manlig intervjuperson 1).

Detta beskriver ett kundbeteende som går från att vara förbannad till aggressiv som sedan går ett steg längre till att resenären blir handgripligt fysisk med tågvärden, varpå tågvärden slutligen ringde polisen. En förklaring till resenärens beteende, är inte något som kan ges av tågvärden.

#### **4.1.3 Kränkningar och förolämpningar**

En annan incident som manlig intervjuperson 4 berättar är när han ger tre män i 50-årsåldern böter för att ha felaktiga biljetter, och när en av männen ser detta samtidigt som han pratar i telefon, berättar tågvärden att han sade:

Du det är en jävla blatte han som skriver det och det och det. Han är en jävla apa han kommer från skogen. (Manlig intervjuperson 4).

Detta visar på ett illa kundbeteende som speglas i andra intervjupersoners berättelser om kränkningar från resenärer. Detta kan liknas det Ben-Zur och Yagil (2005, s. 82) förklarar att resenärer har ett kränkande beteende för att visa sin överlägsenhet. När de sedan nådde männens slutstation, och alla dörrar var öppna, möttes tågvärden och männen igen. Han fortsätter berätta:

Du vet jag går fram och stannar vid dörrarna ”kom du ut och visa dig här om du är en man” säger dem till mig. Där vid en dörr där hade jag en kille till som satt, som hade somnat. Försöker jag väcka honom. Och så går dem in och tar mig i armen och försöker dra ut mig genom dörren. Så vänder jag där och säger ”du vet att jag har dina uppgifter, och inte bara det, vi har ju kameror också på tåget”. Då släppte han mig direkt. De sprang därifrån alla tre. (Manlig intervjuperson 4).

Här blir det väldigt tydligt att resenärerna utmanar tågvärden, när han inte bemöter denna utmaning, eller till och med väljer att ignorera dem och se till en annan resenär istället, blir de

handgripliga och försöker dra ut honom från tåget. När tågvärden säger att det finns övervakning i form av kameror ombord springer de tre männen där ifrån och detta kan vara för att de inser att de inte kan komma undan om de fångas på film vid våldsamheter.

Men några intervjupersoner menar dock att verbala hot är vanligare än våldsamma situationer. Manlig intervjuperson 6 förklarar det enligt följande:

Jag skulle nog säga att det är vanligare med hot än själva våld. Ehh... ”jag ska ringa din chef” eller ”jag ska se till att du får sparken” ehh... de typerna av hot eller ”jag ska ge dig på käften”. (Manlig intervjuperson 6).

Detta visar på de verbala hot som tågvärdar vanligen utsätts för, som Felleson, Salomonson och Åberg (2013, s. 257) och Salomonson och Felleson (2014, s. 54) även säger.

## **4.2 Hur hanterar tågvärdarna upplevda dysfunktionella möten?**

I denna del återkopplar vi till hur tågvärdar faktiskt kan hantera upplevda besvärliga, eller dysfunktionella, möten. Foucault (1986, s. 234) menar att makt aldrig lokaliseras till en plats i en enda persons händer, utan att makt utövas genom en nätlik organisation där individer alltid är i positionen där de både utövar och genomgår denna makt. Makt är något som alla kan utöva över alla, och kan uppenbara sig i de tekniker eller procedurer som används för att påverka individers praktiker (Lilja & Vinthagen, s. 32). Resenärers beteenden, där försök till maktutövande synliggörs, kan därför tolkas som att makt inte enbart är något som resenärerna kan ha, eftersom makt inte är något som enbart tillhör en individ. Makt kan också på samma sätt utövas genom tågvärdarnas handlingar. Det existerar en maktrelation mellan tågvärd och resenär där servicerelationens asymmetri ger sig tillkänna i form av en maktobalans (Andersson Cederholm et al., 2014, s. 92; Ben-Zur & Yagil, 2005, s. 81-82), vilket kan tolkas utifrån vad manlig intervjuperson 3 berättar:

[...] sen så finns det kollegor som gärna, ”ja oh, du har inte biljett, ja varför har du inte det?”. Så. Jag måste föregå med gott exempel, se varför du inte har biljett, jag kan inte kalla dig för ”va fan är du dum i huvudet varför har du inte biljetten? Förstår du att du måste ha?”. Givetvis förstår de va, men det finns ju yttre omständigheter som gör att du kanske inte, tänker på det. Man måste alltid sätta sig i kundens perspektiv, varför har inte människan biljett då. (Manlig intervjuperson 3).

Han menar att han som tågvärd måste föregå med ett gott exempel jämfört med andra kollegors handlingar och tänka utifrån kundens perspektiv, vilket hänvisar till hans serviceroll. Servicerollens ömmande drag är nämligen existerandet av det informella och interpersonella kontrakt mellan kund och servicegivare där servicegivaren är skyldig att ge service, gärna med ett trevligt uppförande trots kunden beteende. Kunden, i detta fall resenären, har ingen formell skyldighet att ha ett gott uppförande (Ben-Zur & Yagil, 2005, s. 81). Detta synliggörs när han beskriver att en tågvärd inte kan säga vad som helst. Att tänka utifrån kundens perspektiv symboliserar här också de motto företag har (exempelvis "kunden har alltid rätt") som visar på den legitima asymmetri där han är den som tjänar och kunden ska bli tjänad. Vi kan också se denna maktobalans synliggöras i kundens beteende som togs upp i föregående del där resenärer ibland antar kränkande beteende med anledning att visa sin överlägsenhet om de känner sig utmanade, eftersom det visar kundens tillgivna status i servicerelationen (Ben-Zur och Yagil, 2005, s. 82). Följande exempel från kvinnlig intervjuperson 2 visar på detta:

Det var en äldre dam, fin dam, så hon ville verkligen visa att du är där [nere med handen] och jag är här [uppe med handen]. Så hon skällde ut mig en centimeter ifrån mitt ansikte och hon skrek så mycket på mig så att mina... De här fladdra [pekar på håret]. Och hon skrek på mig i flera minuter, så jag var helt spagetti i benen. (Kvinnlig intervjuperson 2).

Jämfört med intervjuperson 3, som tydligt uttrycker att han förhåller sig till sin yrkesroll som innefattar en serviceroll, menar kvinnlig intervjuperson 2 att hon ibland agerar utifrån sina instinkter som privatperson:

Han ville gå av och då försökte jag hindra honom, så han öste iväg mig som en vante. Samtidigt som jag ringde mitt trafikkontor, och dem säger "ring polisen du får inte hålla kvar någon". Men då gjorde jag en sak som inte har med min arbetsroll att göra utan mig som person, hur jag fungerar om något händer. Jag går ut och övertalar han att gå in, fast han har öst iväg mig, får in han i tåget igen, i en annan del av tåget, långt borta. Då förstod han att jag inte hade ringt polisen, han va väl rädd för det. Så jag får in honom på tåget igen, vakterna plockar honom på triangeln [...]. Men jag menar det jag gjorde där, jag är inte polis. Och det visste jag att jag gjorde [satte sig själv i risk], där gjorde jag något jag absolut inte får lov att göra. Det är min instinkt som privatperson. (Kvinnlig intervjuperson 2).

I denna situationen går hon medvetet ut från sin yrkesroll och agerar som privatperson på det sättet att hon gör något som hon egentligen inte får lov att göra, det som egentligen är polisens jobb, och

att hon istället agerar utifrån vad hon skulle ha gjort som privatperson. Detta stämmer väl överens med vad Andersson Cederholm et al. (2014, s. 83) säger att servicepersonal ibland växlar mellan sin yrkesroll och privatpersonroll, vilket framkommer i deras handlande i form av medvetna strategier som de använder i olika situationer, som i ovanstående fall.

Ett exempel som visar att de kan känna sig bundna till den service-roll som inkluderas i yrkesrollen de har och hur deras privatroll framträder är följande berättelse av kvinnlig intervjuperson 8 om hur hon hanterade ett möte med en resenär som blev väldigt aggressiv och kränkande:

Så då svarade jag till slut, ”du sådana som du, vill inte jag ha på mitt tåg” – ”Vadå sådana som du?”. Så tänkte jag ”så säger man inte”, kom jag på sen. Så sa jag ”sådana som du som pratar som du vill jag inte ha på mina tåg”, han var jätteaggressiv. (Kvinnlig intervjuperson 8).

Kvinnlig intervjuperson 7 berättar också:

För jag har ju byggt upp [hur hon hanterar konflikter] genom att ta mina strider, mina konflikter. Och det har ju hjälpt, alla har respekt mot mig, alla. De vet vem jag är, vilken personlighet jag har och att jag inte drar undan mig och jag är inte rädd. (Kvinnlig intervjuperson 7).

Hon menar här att hon inte drar sig undan från konflikter, och hon uttrycker också vid ett annat tillfälle att om någon gjorde personligt angrepp mot henne, så skulle hon göra samma tillbaka, att det “är ju försvarsmekanismen. Det som är mänskligt”. Detta är exempel på tågvärdar som förhåller sig till sin privatperson när de agerar, vilket kan ställas emot manlig intervjuperson 3:s resonemang som snarare förhåller sig till sin yrkesroll och service-roll när han agerar. Här uttrycks alltså den asymmetri som existerar i service-relationen i form av en maktobalans eftersom kunden kan bete sig hur den vill medan tågvärden inte kan det. Men genom att gå ut från sin yrkesroll och in i sin privatpersonroll, kan vi se hur de motsätter sig service-relationens maktobalans genom att göra motstånd. Vilket kommer uttryckas i följande analys.

#### **4.2.1 Strategier baserade på den fysiska miljön, framträdande och interaktion**

Som manlig intervjuperson 6 beskrev besvärliga möten i början av föregående analysdel, måste en som tågvärd attackera möten på olika sätt, eftersom alla möten är olika, och däri ligger utmaningen. Det har tidigare visat sig att dysfunktionellt kundbeteende har en djup inverkan på



kontaktpersonalens beteende och kan leda till att kontaktpersonalen uppträder på ett visst sätt (Harris & Reynolds, 2003, s. 151). Detta resulterar i att kontaktpersonalen, i detta fallet tågvärdarna, försöker hantera resenärer med dysfunktionellt kundbeteende genom att anta olika strategier eller taktiker för att klara av att utföra sitt arbete (Reynolds & Harris, 2006, s. 106). Exempelvis berättar intervjuperson 6 hur han bemötte pundare ombord på tåget:

Ehh... för min del så gäller det att gå på deras nivå, antingen böja mig eller sänka ner mig, ofta är det att man sänker ner sig på deras nivå där... ehh... där man försöker möta folk. [Mysiga och nojliga onyktra resenärer] då sitter jag på knä framför dem eller bredvid dem och pratar med dem, ehh... sen finns det dem som tänder av som man måste hålla avstånd till... prata på ett annorlunda sätt. Ibland får man prata med dem en rad bakom och prata med dem över stolsryggen för att jag vill ha avstånd och då kan de inte attackera mig. (Manlig intervjuperson 6).

Detta speglar också de situationer när tågvärdar använder strategier, för att hantera en resenär med dysfunktionellt kundbeteende, som relaterar till den fysiska miljön de befinner sig i och är en av Salomonson & Fellessons kategorier av strategier. Vilket, tågvärden i detta fallet väljer att hålla ett fysiskt avstånd till resenären genom att stå en rad bakom och prata över stolsryggen (Salomonson & Fellesson, 2014, s. 57). Tågvärdens berättelse stämmer också in med andra tågvärdars konstaterande att den fysiska positionen gentemot kunder är viktig, när han i detta fallet beskriver att han måste anpassa sin kropp för att gå på deras nivå för att kunna möta resenären. En annan intervjuperson berättar hur hon agerar när hon möter en kille som var väldigt hotfull och aggressiv mot henne och drog rasistiska kommentarer, och som skrek rätt ut i tåget och gick emot henne hela tiden. Hon berättar:

Så jag stod uppe på trappsteget och tänkte om han kommer så får jag sätta upp benet om han springer emot mig. Men det hände aldrig, jag förbereder mig alltid. Det är inte så att jag springer iväg, eller, jag backar undan. Är de är så nära som han var så får man ju skydda sig på något sätt, och det gjorde jag, jag gick upp ett trappsteg och hade upp foten. (Kvinnlig intervjuperson 8).

Här använder även hon den fysiska miljön för att ställa sig högre upp än honom och hålla ut foten i en chans att om han skulle springa emot henne så hade han ramlat. Hon menar att hon måste kunna skydda sig på något sätt, för hon kände av situationen att han kunde springa emot henne och agerade efter egna instinkter på hur hon skulle skydda sig själv. Genom att ställa sig högre upp visar hon med sin kropp i en högre ställning.

Manlig intervjuperson 6 uttrycker sig på ett liknande sätt. Det som han har tagit med sig från en intensiv konfliktutbildning är att tänka på sin egen hållning gentemot kunden, och när det kommer till resenärer som hotar, menar han på att: "Ofta är det bara ord. Men det kan uppfattas...det beror lite på hur röstläget är och hur...personens hållning och kroppsspråk, och allt runtomkring." Detta stämmer väl överens med strategier som baseras på framträdande (Salomonson & Fellesson, 2014, s. 56), vilket innebär att en kan använda sin kroppshållning och gester för att effektivt hantera kunder med avvikande beteende. Att använda sådana strategier handlar ofta om att stärka sin maktposition gentemot kunden, eller att tona ner den (ibid.). I första fallet kan det tolkas som att manlig intervjuperson 6 tonar ner sin maktposition gentemot kunden som kan tolkas som att han inte vill att denne ska känna sig utmanad. I det andra fallet med intervjuperson 8 är det snarare tvärtom då hon försöker stärka sin maktposition genom att placera sig på en högre punkt än resenären. På samma sätt fortsätter intervjuperson 6 berätta att han har lärt sig att stärka sin hållning och kroppsspråk, eftersom det ska hjälpa vid en hotfull situation. Även om makt i grund och botten är en asymmetrisk relation (Edling & Liljeros, 2010, s. 20), så är detta exempel på som visar att makt sällan är enkelriktat och att maktpositionerna i maktrelationen därför inte är givna (Andersson Cederholm et al., 2014, s. 33).

Kvinnlig intervjuperson 2 delade med sig av några av sina "små tricks", som hon kallar dem, för att hantera konflikter och berättar att hon tack vare dessa inte känner att hon får så mycket motstånd:

"[...] att prata lite högre, sedan när det är snabb, "Kom igen nu, ta fram legitimationen" [...]. Man kan ju säga att, "ja jag kommer att ringa vakterna", så kan man bara ta upp telefonen. "Du behöver inte ringa." Det brukar stressa folk faktiskt. Oftast så, eh, de vet att det inte kan vinna. (Kvinnlig intervjuperson 2).

Hennes sätt att höja röstläget för att få en resenär att visa legitimation, kan tolkas som att hon vill visa sig auktoritär för att få snabbare resultat. Hennes sätt att agera auktoritärt kan därför identifieras som en interaktionsstrategi (Salomonson & Fellesson, 2014, s. 57). Hon använder här sitt röstläge för att, som vi tolkar det, att höja sin maktposition i maktrelationen med resenären. Och genom att visa att hon kan ringa vakterna visar hon också sin befogenhet att kunna göra så,

vilket vi kommer beröra senare i denna analysdel. När hon uttrycker att resenären då vet att denne inte kan vinna, kan detta tolkas som den maktkamp som existerar mellan tågvärd och resenär om vem som kommer vinna den potentiella konflikten, vem som kommer ge vika för den andras önskan. Foucault (1976/2002, s. 102-103) talar om denna maktkamp som ett styrkeförhållande som omvandlas och förstärks genom en existerande kamp och konstanta konfrontationer.

Hon har också lärt sig att hantera en "viss hotfullhet", vilket hon menar har med erfarenhet att göra. Hon berättar:

[...] jag höjer rösten när jag pratar så att de som sitter bredvid följer samtalet och där är alltid någon som backar upp dig. Alltså, då känner den personen att den här diskussionen är inte bara, utan här är ju faktiskt fler som, och då krymper den personen litegrann. Och hoppar förmodligen av om jag ber den hoppa av tåget. (Kvinnlig intervjuperson 2).

Manlig intervjuperson 6 berättar även han att han söker medhåll från andra resenärer. Vilket han tycker bidrar till att han inte har så många konflikter på sitt tåg:

[...] får jag problem på mina tåg så reser sig mina resenärer upp och står bakom mig. "Kan vi hjälpa dig". Och då får man nästan lugna dem (skratt) och sätta dem där och "jag tar hand om det här, så gå du och sätt dig där". (Manlig intervjuperson 6).

Från hans sida är det en medveten strategi att försöka få med sig resenärer runt omkring eftersom att det även är effektivt på så sätt att det sätter resenären (som tågvärden är i konflikt med) i en obekväm situation:

[...] alltså för min del...handlar det om att få med lite resenärer runt omkring mig. Ehh...för när dem börjar fnittra...så blir det pinsamt. Det är inte alltid så bra, men oftast, oftast hjälper det! [skratt]. (Manlig intervjuperson 6).

Genom höja rösten så att andra resenärer hör, kan alltså användas för att söka medhåll från andra, och även sätta resenären med dysfunktionellt kundbeteende i en obekväm situation där det plötsligt blir pinsamt. Det blir på ett liknande sätt som kvinnlig intervjuperson 2 beskriver att personen krymper när den har fler emot sig som står på tågvärdens sida. Här blir användandet av

interaktionsstrategier, strategier baserade på interaktion som enligt Salomonson och Fellessons strategikategorier, synligt igen i båda intervjupersonernas fall när de medvetet använder sig utav andra resenärer för att lugna en svår resenär genom att utsätta denne för psykologiskt gruppträck (Salomonson & Fellesson, 2014, s. 57). Hur kvinnlig intervjuperson 2 beskriver att resenären krymper när den utsätts för motstånd i större kvantitet och dessutom utelämnas för andra människor att höra, kan tolkas som att resenärens maktposition i maktrelationen med tågvärden, minskar.

Men som manlig intervjuperson 6 uttrycker är inte detta alltid bra, att resenärer runt omkring börjar fnittra och gör det pinsamt för den "besvärliga" resenären, och kan ha motsatt effekt. En sådan situation kan få resenären att känna sig förminskad, och kan reagera ännu värre, enligt intervjupersonen, vilket kan tolkas som att denne försöker "behålla" sin maktposition i det asymmetriska servicereaktionen. Detta kan förklaras av Castells (2009, s. 11) som menar att det inte finns en absolut makt, även om ett asymmetriskt maktförhållande innebär att en aktör har större inverkan på en annan aktör (vilket kunden på ett sätt har på grund av den maktoabalans som existerar i servicereaktionen). Detta eftersom möjligheten till motstånd (motmakt) alltid finns närvarande och som också ifrågasätter maktrelationen (Castells, 2009, s. 11).

#### **4.2.2 Avvisa resenärer från tåget**

Kvinnlig intervjuperson 7 berättar att hon hanterar kränkande kommentarer genom att i ett första stadie berätta för personen att denne överskridit gränsen för vad som kan accepteras. Om personen fortsätter hålla på, i hennes fall beskriver hon det som att detta oftast är män, så säger hon:

"varsågod stig av från tåget" – "Amen jag ska inte gå av på nästa" – "Men du ska av från mitt tåg". Oftast går de av då. Oftast liksom ja. Ofta ska dem av på nästa station också. Men ändå så jag markerar "nej jag slänger av dig för att du ska inte bete dig så här, gör inte så mot mig eller någon av mina kolleger heller" så det är det liksom som vi försöker. Jag uppfostrar resenärer i hur de ska bete sig. (något redigerad). (Kvinnlig intervjuperson 7).

Hon fortsätter berätta:

Jag är bestämd. [...] jag säger "varsågod" [gå av här]. [...] du ska ha respekten för mig och det jag gör. Har du inte respekt, din biljett är inte giltig här. [Och när de inte vill gå av så är det...] för att dem vill liksom

utöva sin makt. Men jag står fast. Javisst du har rätt att göra vad du vill, men jag har rätt också, jag gör inte avgången. Det är ju den makten som jag har, tåget blir inställt. (Kvinnlig intervjuperson 7).

Detta är ett tydligt exempel på när tågvärden gör motstånd eftersom hon beskriver hur resenären försöker utöva makt genom att inte vilja gå av tåget, varpå hon står fast vid sitt beslut och gör motstånd. Detta bekräftar det som Castells (2009, s. 11) skriver att motmakt ständigt är något närvarande, men också det att det kan ifrågasätta maktrelationen i sig, vilket här kan tolkas som att tågvärden genom sitt handlande, ifrågasätter den asymmetriska servicerelation hon är en del av. Här uttrycker hon också att hon har en legitim rätt att utöva makt då hon menar på att det är hennes tåg som resenären ska av och att hon annars kan ställa in tåget om detta inte händer. På liknande sätt uttrycker även intervjuperson 1:

[...] men i och med att han kör tåget så är det jag som bestämmer...så jag...bestämmer över...ALLT. I'M THE BOSS [skratt]. Så jag ska se till så att ja att det är ordning och att det är ingen som betar sig illa. (Manlig intervjuperson 1).

Intervjupersonerna visar på att de anser "ha rätt" till en legitim makt, det är dem som bestämmer och har ansvar inne på tåget. Men denna typen av maktutövning, makt via legitimitet (French & Bertram, 1959, s. 153), som baseras på att en aktör uppfattar det som att en annan aktör har rätten att utöva makt över denne (Alvehus & Jensen, 2015, s. 332), uppfattas inte så av alla resenärer, exempelvis på det sätt att de vägrar gå av tåget.

För att återkoppla till de möten där tågvärden inte kan göra så mycket åt situationen och kundens avvikande beteende, blir det aktuellt att söka hjälp hos polisen eller väktare, som istället kan beskrivas som de som istället kan potentiellt utöva legitim makt. Istället för att bara låtsas ringa vakterna, så använder intervjupersonerna polis och väktare som ett medel för att bli av med besvärliga kunder, kunder som vägrar gå av tåget trots bortvisning. Manlig intervjuperson 1 uttrycker sig följande:

Och om du inte går av så kommer jag ringa polisen, vakten, säpo, ALLT för att få av dig. (Manlig intervjuperson 1).

Manlig intervjuperson 5 berättar också om en händelse där han hade en resenär som inte hade en biljett, vilket han berättar följande:

Ja satt en där ”ja jag har ingen biljett, jag behöver ingen biljett” nej så sa jag ”ursäkta men varför skulle inte du behöva biljett? Alla andra har ju biljett titta här, fullt av folk alla har biljett” – ”ja jag ska inte ha, jag behöver inte” han sa att han jobbade någonstans, på något verk, jag sa ”då har du ju råd att handla biljett också”. Men nu när vi kommer till Örestad, eftersom du betar dig som du gör får du gå ut, så får du köpa din biljett och göra vad du vill.” – ”nej jag ska inte gå ut” – ”Nähä.”. (Manlig intervjuperson 5).

Sedan berättar intervjupersonen vidare att det visade sig att den manliga resenären som satt mittemot var polis i Köpenhamn, och erbjöd sig att hjälpa om intervjupersonen skulle behöva det, det var bara att säga ifrån. Intervjupersonen fortsätter:

Det va rätt så bra, det har hänt flera gånger att dem har suttit precis mitt emot att där har suttit en och dummat sig. ”Behövs inte” sa jag, ”han går ut, han ska ut”. Ja han reste sig och gick [resenären]. Han va inte glad det kan jag säga. Han svor och kalla mig både det ena och andra och lite till, det gör ingenting, han gick ju ut. (Manlig intervjuperson 5).

I detta fallet går resenären av, även om han inte var nöjd över detta, eftersom polisen visade sig och erbjöd sina tjänster till tågvärderna. Det är ju så att tågvärdar inte har befogenheten att slänga av resenärer, utan det stannar vid att hänvisa dem av, och om dem inte går av, så har tågvärderna befogenheten att ringa polis eller väktare som i sin tur har befogenheten att få av resenärer som gör motstånd. Här blir det tydligt vem som, i en sådan situation, potentiellt kan utöva makt, vilket är polis eller väktare. Polis och väktare kan utöva makt via tvång eftersom resenärer, som i detta fallet, uppfattar att de har förmågan att straffa resenären om denne inte fogar sig till polisens eller väktarens önskan (French & Bertram, 1959, s. 151-152). Och polisens och väktarens önskan styrs av tågvärdens, vilket på ett sätt blir ett indirekt maktutövande via tvång. Detta styrks också av kvinnliga intervjuperson 8 som berättar att hon inte gillar att tillkalla väktare:

Jag tycker inte om att utöva makt och kontroll genom att ringa vakter och så vidare, utan jag försöker hantera det på mitt eget sätt. Måste man så gör man ju det men det är inte vad jag gör i första läget. Märker jag att någon är hotfull och jag inte kommer någonstans så bara låter jag det vara så får de åka med, med eller utan biljett eller var de än ska. Bara hålla sig borta. (Kvinnlig intervjuperson 8).

Med egna ord förklarar hon alltså att hon förknippar att ringa väktare med att hon, genom detta, utövar makt och kontroll.

### **4.3 Vilka omständigheter kan påverka dysfunktionella möten?**

#### **4.3.1 Biljettkontroll – en konflikttriggare**

När det kommer till omständigheter som vi ser kan påverka dysfunktionella möten där tågvärdar möter resenärer med dysfunktionellt kundbeteende, framträder kontrollrandet av biljetter. Detta upplevdes inte som den viktigaste uppgiften, många uttryckte till och med att det var något som prioriteras sist, exempelvis manlig intervjuperson 3: "Biljettkoll, det har man va, men det är liksom inte prio ett, i alla fall inte när jag jobbar.". Trots detta uttrycker många intervjupersoner ändå att konflikter oftast startar i samband med biljettkontrollen när resenären inte har någon biljett. Att just konfrontera en kund med att inte ha biljett är något som manlig intervjuperson 5 och kvinnlig intervjuperson 8 beskrev som en konflikttriggare. Det gjorde även manlig intervjuperson 3 som uttrycker sig följande:

Ja. Det är det [biljetter är konflikttriggare]. Folk liksom, någon kanske kommer från Köpenhamn så tar de tåget till Malmö, så kanske kollegan precis tittat va, eh och då kommer jag igen och ska titta. Då blir det "aha igen?", brukar jag säga "vad är problemet?". Alltså det är jag som jobbar. Alltså vad min kollega gjort det kan jag inte svara på, så konflikt är det på grund av biljetterna för folk orkar liksom inte visa dem en gång till. (Manlig intervjuperson 3).

Tågvärdarna blir här mellanhanden i servicemötet som enligt Söderlund (2012, s. 20) möjliggör att kunden kan utnyttja tjänsten, att få åka med på tåget. Detta stämmer också överens med det Edling och Liljeros (2010, s. 155) beskriver att maktrelationer skapas när den ena parten har möjlighet att reglera tillgången av något som den andra parten vill utnyttja, vilket synliggör den maktrelation tågvärd och resenär är aktörer i. Om inte resenären har en biljett får inte resenären enligt reglerna åka med, vilket regleras av tågvärden. Detta genom att exempelvis ringa väktare eller polis för att få av en resenär som inte frivilligt vill gå av. Detta visar också på vad Edling och Liljeros (2010, s. 155) säger är grunden för en maktrelation, att ett beroende uppstår mellan två parter där en part kontrollerar de resurser som den andra parten är beroende av, och kan reglera tillgången på ett sådant sätt att det straffar eller belönar den som är beroende i förhållandet. I detta fallet handlar det om att tågvärden på ett sätt kontrollerar vem som får vara ombord på tåget, som

resenärer är beroende av för att ta sig dit de vill, och kan reglera denna tillgång genom att avvisa dem från tåget. Detta beroendeförhållande "ger möjlighet att utnyttja ett maktövertag" som Edling och Liljeros (2010, s. 155) säger, vilket vi kan se att tågvärdarna gör, med hjälp från polis och väktare.

Något som också bidrar till hotfullt och aggressivt beteende från resenärer, är enligt manlig intervjuperson 4 i samband med böter:

Det blir ju hotfullt i så fall om du talar om för dem att det kommer kosta 1000 spänn. Då blir det direkt. Då blir dem hotfulla och aggressiva. Jag menar ja, det är då, ja kanske lättare, det hade varit billigare att köpa ett månadskort för dem pengarna än kanske. (Manlig intervjuperson 4).

Men att ge böter behöver inte nödvändigtvis innebära en konflikttriggare. Manlig intervjuperson 3 berättar:

Men än så länge så är det ingen som har, knuffat mig. Och ändå så har jag skrivit en hel del sådana kuvert. Men de har liksom alltid tagit emot den, och sen så skakat och bara "ja, du gör bara ditt jobb, du får ha en trevlig dag i alla fall", så det är det som är målet liksom oavsett hur man gör som tågvärd så ska kunden vara nöjd...(Manlig intervjuperson 3).

Han upplever att han inte får mycket motstånd av resenärer och när han reflekterar över detta uttrycker han att:

Det kanske har med att göra att jag är så jävla lång. Sen att jag är en man också. Kvinnor brukar alltså, det är värre, mina kvinnliga kollegor, eller manliga med som är lite korta och ser lite osäkra ut va. (Manlig intervjuperson 3).

Detta kan vi se stämma överens med vad Söderlund (2012, s. 55-56) säger att kontaktpersonalens kroppsliga egenskaper kan påverka kunden och det sociala mötet, och hänvisar till det kroppsliga utseendet såsom längd. Salomonson och Felleson (2014, s. 56) konstaterar också att det fysiska framträdandet hos en anställd, såsom kroppsstorlek, kan ha avskräckande och förebyggande effekt (då de i sin studie såg att förekomsten av illa kundbeteende minskade). Med detta som bakgrund, kan vi tolka att en anledning till att manlig intervjuperson 3 inte har stött på mycket motstånd i samband med att skriva böter, kan ha med hans storlek att göra. Detta eftersom han, med sitt



fysiska framträdande visar sig större, vilket kan stärka han maktposition gentemot resenären som vi tidigare också redogjorde för.

### 4.3.2 Servicelandskap

Vad som sågs vara en bidragande omständighet till det som händer i konfliktsituationer och möten med resenärer med illa kundbeteende, var tågmiljöns utformning, dess servicelandskap. En av intervjupersonerna beskriver exempelvis tågmiljön som att vara fast i en skokartong:

vi är ju i ett tåg...i en skokartong...alltså man är ju därinne och man kan inte komma ut därifrån om det händer något förrän tåget står stilla, och då måste man liksom hantera situationen. Antingen så flyr man eller så försöker man ta tag i situationen. (Manlig intervjuperson 6).

Detta bekräftar vad Salomonson och Felleson (2014, s. 57) för fram i sin studie att den fysiska miljön beskrivs av resenärer som begränsade eftersom möjligheterna att undvika resenärer som är kränkande eller hotfulla, är få. Detta påverkar också, som intervjupersonen berättar, hur en ska hantera en situation där tåget är i rullning och du har en resenär som exempelvis beter sig hotfullt. Det kan handla om att tågvärdar försöker synkronisera konfliktsituationen innan tåget når sin station, vilket kan innebära att de väljer att undvika att hamna i konflikt med resenären förrän tåget börjar närma sig nästa station (Salomonson & Felleson, 2014, s. 57). Vad intervjupersonen berättar bekräftar det faktum, som Salomonson och Felleson (2014, s. 57) också konstaterar, att tågets fysiska miljö är utformad på ett sådant sätt att det kan begränsa de anställdas möjligheter att agera i ett möte med en resenär med dysfunktionellt kundbeteende. Manlig intervjuperson 6 beskriver också:

Det värsta som händer är att de blir handgripliga, och då är det bara att skydda sig själv. Då är det att fly. Sen om det är ut på plattformen eller genom tåget..eller i...eller om det handlar att välta väskor på vägen så att folket som kommer bakom mig ska snubbla, och jag ska in i lokförarhytten, eller in i min egen kupé. Det är väldigt...jag har väldigt begränsat med flyktmöjligheter. Min tjänstekupédörr går att rycka upp om man verkligen vill, den går att sparka upp, och det gör även lokförarhytten, ehh..men den är svår. Men när du ska igenom tåget och du flyr situationen så ska du få upp nycklar och du ska öppna en dörr med nyckel och ta dig in, då hinner dem ifatt dig. (Manlig intervjuperson 6).

Han beskriver tåget som en plats med väldigt begränsat med flyktmöjligheter, om det skulle vara en situation där en eller flera resenärer blir handgripliga. Dit han kan fly, om det skulle behövas,

kan både ryckas upp och han kan hinnas ifatt på vägen. Vad som beskrivs av intervjupersonen är också att han använder sig av taktiken att manipulera servicelandskapet för att stoppa pågående handlingar av dysfunktionella kunder genom att välta väskor på vägen så att de snubblar (Reynolds & Harris, 2006, s. 101). Detta visar ännu en gång på hur servicelandskapets utformning påverkar tågvärdars agerande. Tågvärdarna påverkas alltså inte enbart av resenärernas beteende när det kommer till deras egna handlande, utan påverkas även av det servicelandskap de befinner sig i, vilket Bitner et al. (1992, s. 62) menar är en indirekt relation mellan servicelandskapet och människors beteenden.

### **4.3.3 Kunden kan vara vem som helst**

Tågets servicelandskap, en offentlig servicemiljö där resenären kan vara vem som helst från samhället, är i sig en stor bidragande omständighet som påverkar dysfunktionella kundmöten. Det ligger just i att kunden kan vara vem som helst, vilket beskrivs av manlig intervjuperson 1 som berättade att han på fritiden hade lyssnat på poddar om mördare. Till slut började han tänka att en mördare kanske satt på hans tåg, vilket också var fullkomligt möjligt när han tänkte på det, vilket reflekterar servicelandskapets natur. Fler intervjupersoner är medvetna om sin offentliga arbetsmiljö och uttrycker att det som händer på tågen speglar samhället vi lever i. Kvinnlig intervjuperson 2 uttrycker sig följande:

Det som finns utanför och hur vi medborgare upplever samhället, upplever aggressiva människor, påverkade människor, självmordsbenägna människor. Alltså allt är som ett litet micro-samhälle på ett tåg, litegrann. (Kvinnlig intervjuperson 2).

Oavsett vem som stiger på tåget är tågvärdarna tvungna att hantera de situationer som uppkommer, allt från berusade och drogpåverkade resenärer till aggressiva och hotfulla resenärer. Att inte veta vem resenären är speglar sig i ovetskapen om vad personer ibland också bär med sig in på tåget. Manlig intervjuperson 3 förklarar enligt följande:

Du vet inte vad folk har, i dagens läge vet du inte vad folk bär med sig, om det är vapen, kniv, pistol och vad fan det är som de har. (Manlig intervjuperson 3).

På ett sätt kan detta kopplas ihop med Foucaults teori om att makt ständigt är närvarande och existerar överallt, detta eftersom den kommer överallt ifrån (Foucault, 1976/2002, s. 104), vilket

vi påminns av i denna servicemiljö som är öppen för alla. Men också, hur Foucault beskriver den “kapillära” karaktären hos makt, som innebär att makt kan tränga in överallt, på de mest osannolika platser och tidpunkter i de mest oväntade skepnaderna (Lilja & Vinthagen, 2009, s. 40). Detta kan kopplas till ovetskapen om vem resenären kommer att vara innan mötet, hur den kommer att bete sig, om mötet kommer vara hotfullt eller våldsamt, vilka intentioner resenärerna har när de stiger på tåget. Detta förkroppsligas i det faktum att på tåget, kan resenären vara vem som helst.

## 5 Slutsatser och diskussion

Vad som framkommer av vår analys är att dysfunktionella servicemöten med kunden kan se väldigt olika ut, allt från möten med onyktra resenärer som kan triggas igång till möten med resenärer som kan bete sig hotfullt och aggressivt. Detta också till den grad att de ibland kan bli handgripliga. Dessa dysfunktionella beteenden som vi kunde urskilja, stämmer också överens med tidigare studie (Salomonson & Felleson, 2014) skildrande av vanligt förekommande dysfunktionella kundbeteenden. Vi ser, utifrån en teoretisk bakgrund, att resenärernas beteenden kan påverka tågvärdarnas beteende, och att tågvärdarnas beteenden kan påverka resenärernas beteenden. Makt synliggörs framför allt i den existerande maktrelationen som tågvärd och resenär befinner sig och påverkar varandra. I denna maktrelation existerar en asymmetrisk servicerelation som definieras av sin maktobalans mellan tågvärd och resenär som vi kan se är bundna till tågvärdens yrkesroll, vilket innefattar en serviceroll, och resenärens kundroll. Men genom att gå ut från sin yrkesroll och in i sin privatpersonroll, kan vi se hur tågvärdar kan motsätta sig servicerelationens definierade maktobalans genom att göra motstånd. Vi kan alltså urskilja att motstånd, motmakt, synliggörs i tågvärdars agerande utifrån sin privatperson. Utifrån detta kan vi också se att samtliga tågvärdar arbetar olika. Det framkommer att de använder sig av följande kategorier av strategier: fysisk miljö, framträdande, och interaktion. Makt synliggörs genom användande av den fysiska miljön för att förhålla sig till dysfunktionella resenärer, genom kroppens framträdande i dysfunktionella servicemöten, och i den sociala interaktionen genom att använda rösten för att söka medhåll från andra resenärer. Utifrån detta ser vi en maktkamp urskiljas när tågvärdens och resenärens maktpositioner i maktrelationen skiftar och förflyttas. Makt synliggörs också genom deltagandet av andra parter i dysfunktionella servicemöten, vilket är när polis och väktare rings in av tågvärdar som har befogenheten att föra bort resenärer från tåget som blivit avvisade. Detta speglar den makt som tågvärdar besitter att kunna styra polis och väktares önskan genom sin egen, men också den makt som polis och väktare besitter i form av makt via tvång och legitimitet.

Det framgår tydligt vilka omständigheter vi kan se påverka dysfunktionella servicemöten, vilket är: kontrollerandet av biljetter och servicelandskapet. Kontrollerandet av biljetter definieras som en konflikttriggare och kan upplevas trigga igång dysfunktionellt beteende. Servicelandskapet innefattar den utformning av miljö som begränsar tågvärdens handlingsmöjligheter, vilket vi kan

se påverkar handlingsmöjligheter. Det innefattar också det faktum att tåget är en offentlig miljö där kunden kan vara vem som helst, vilket också speglar den natur som makt har, vilket enligt Foucault är att makt existerar överallt och kan uppenbara sig i de mest oväntade skepnaderna och oväntade tidpunkterna.

Vi föreslår att en vidare diskussion om kön när det kommer till frågan om makt, hade varit relevant då vissa intervjupersoner uttryckte att kön var något som spelade roll när det kom till resenärers bemötanden och hanterandet av besvärliga resenärer. Det uttrycktes att kvinnor och män hamnade i olika konflikter (ex. Kvinnlig intervjuperson 2), och en intervjuperson uttryckte att kvinnor också bemöts annorlunda i jämförelse med män i övrigt. På samma sätt uttryckte vissa intervjupersoner att kultur och etnicitet spelar roll, vilket vi därför också föreslår som en vidare diskussion. Vad som fick exkluderas från denna uppsats var att undersöka existerande normer i tågvärdarnas arbetsmiljö, vilket vi föreslår hade kunnat vara ett potentiellt fokus och anta ett normkritiskt perspektiv när dysfunktionella kundbeteenden diskuteras. När det kommer till hur tågvärdarna jobbade, vilket var olika från tågvärd till tågvärd, så framkom det från intervjuerna att detta påverkades av den erfarenhet tågvärdarna besatt, vilket vi inte tar med i vår analys. Exempelvis uttryckte vissa intervjupersoner att konfliktsituationer uppfattas olika beroende på tågvärdens erfarenhet. Därför är ett förslag på vidare diskussion att undersöka hur erfarenhet påverkar de sätt som tågvärdar jobbar på.

## Källförteckning

Alvehus, J. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok*. Stockholm: Liber AB.

Alvehus, J. & Jensen, T. (2015). *Organisation*. Lund: Studentlitteratur.

Andersson Cederholm, E., Jacobsson, K., Leppänen, V., Säwe, F. & Åkerström, M. (2014). *Servicemötets gnissel och skav*. Malmö: Gleerups.

Arbetsmiljöverket.se (2018)

Arvastson, G. & Ehn, B. (red.). (2009). *Etnografiska observationer*. Lund: Studentlitteratur AB.

Ben-Zur, H., Yagil, D. (2005). The relationship between empowerment, aggressive behaviours of customers, coping, and burnout. *European journal of work and organizational psychology*, Vol 14. No. 1, 81-99.

Berry, L. L., & Seiders, K. (2008). Serving unfair customers. *Business Horizons*, 51(2), 29–37.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, Vol. 56, 57-71.

Bitner, M. J., Booms, B. H., Mohr, L. A. (1994). Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint. *Journal of Marketing*. Vol. 58, 95-106.

Bohlin, R. & Berg, S. (2017). *Fem härskartekniker: Femtio motståndsstrategier*. Stockholm : Ordfront förlag.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (Nilsson, Björn, övers.) Malmö: Lieber AB. (Originalarbete publicerat 2008). (Upplaga 2:3).

Castells, M. (2009). *Communication power*. Oxford: Oxford University Press.

Echeverri, P., Salomonson, N., Åberg, A. (2012). Dealing with customer misbehaviour: Employees' tactics, practical judgement and implicit knowledge. *Marketing theory*, Vol. 12. No. 4, 427-449.

Edling, C. & Liljeros, F. (red). (2010). *Ett delat samhälle: makt, intersektionalitet och social skiktning*. Malmö: Liber.

Fellesson, M., Salomonson, N., Åberg, A. (2013). Troublesome travellers – the service system as a trigger of customer misbehaviour, *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 5 Issue: 3, pp. 256-274.

Foucault, M. (2002). *Sexualitetens historia. Band 1. Viljan att veta*. (Gröndahl, Britta, övers.). Göteborg: Daidalos.  
(Originalarbete publicerat: 1976)

Foucault, M. (1986). "Disciplinary power and subjection". I: S. Lukes (red.), *Power*. Oxford: Basil Blackwell.

French, J., Bertram, R. (1959). The bases of social power. I D. Cartwright (red.), *Studies in social power*. Ann Arbor, MI: Institute for Social Research, University of Michigan, s. 151-164.

Grönroos, C. (2008). *Service management och marknadsföring*. Malmö: Liber.

Grönroos, C. (2015). *Service management and marketing. Managing the Service Profit Logic*. Wiley: Fourth edition.

Harris, L. C., Reynolds, K. L. (2003). The consequences of dysfunctional customer behavior. *Journal of Service Research*, Vol. 6. No. 2, 144-161.

Harris, L. C., Reynolds, K. L. (2004). Jaycustomer behavior: an exploration of types and motives in the hospitality industry. *Journal of Services Marketing*, Vol. 18. No. 5, 339-357.

Holmqvist, T (2017) "Hot och våld mot bussförare och och tågvärdar allt vanligare". <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/ost/hot-och-vald-mot-bussforare-och-tagvardar-allt-vanligare> 2018-05-24.

McPhaul, K., Lipscomb, J., (2004). Workplace Violence in Health Care: Recognized but not Regulated. *Online Journal of Issues in Nursing*. Vol. 9. No. 3.

Menckel, E., Viitasara, E. (2002). Threats and violence in Swedish care and welfare –magnitude of the problem and impact on municipal personnel. *Nordic College of Caring Sciences*, (16), 376-385.

Patel, R. & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur (3:e upplagan)

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie. Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Reynolds, K. L., Harris, L. C. (2006). Deviant customer behaviour: An exploration of frontline employee tactics. *Journal of Marketing Theory and Practice*. Vol. 14. No. 2, 95-111.

Salomonson, N., Felleson, M. (2014). Tricks and tactics used against troublesome travelers – Frontline staff's experiences from Swedish buses and trains, *Research in Transportation Business & Management*. Vol. 10, 53-59.

Scholten, C., Ihlström, J., Johansson, S. & Anund, A. (2017). *Hot och våld mot bussförare och tågvärdar*. Lund: Media-Tryck.

Skånetrafiken. (u.å.). *Samarbete i tågtrafiken*. Hämtad 3 maj 2018, från Skånetrafiken,



<https://www.skanetrafiken.se/om-oss/vart-uppdrag1/samarbete-i-kollektivtrafiken/>

Söderlund, M. (2012). *Kundmötet*. Malmö: Liber AB.

Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur AB. (3:e upplagan)

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

# Bilagor

## **Bilaga 1 – Informationsblad till intervjupersoner**

Hej!

Vi heter Désirée och Emelie, och vi läser Service Management Retail och Equality and Diversity Management på Lunds universitet. Just nu genomför vi vårt examensarbete inom huvudområdet Service Management och är intresserade av att träffa dig för en intervju om ditt arbete som tågvärd. Nedan kommer lite information om uppsatsen och våra förväntningar.

### **Information om uppsatsen**

Vår examensuppsats består av att genomföra en fallstudie där vi studerar ett fenomen och kommer ställa detta mot teori. Vårt intresse för servicearbetet i kollektivtrafiken, närmare bestämt tågvärdars arbete på tågen, väcktes av att tågmiljön på senare tid har uppmärksammats i media. Detta pga förekommande av hot och våld ombord på tågen, som framför allt har påverkat tågvärdars arbete. Vårt fokus kommer vara att studera den offentliga arbetsmiljön på tåget och de möten som sker med kunden. Dessa möten kallar vi servicemöten mellan kund (resenär) och servicegivare/kontaktpersonal (tågvärd), där resenär och tågvärd interagerar socialt. I denna offentliga miljö kan kunden vara vem som helst, vilket lämnar rum för möten med “besvärliga” kunder som resulterar i “besvärliga servicemöten”. Därför vill vi undersöka hur sådana möten med resenärer kan se ut och hur ni arbetar med att möta besvärliga kunder, samt vilka personliga strategier ni använder för att hantera besvärliga servicemöten.

**Syftet** med vår uppsats är att belysa tågvärdars offentliga arbetsmiljö som består av besvärliga möten med besvärliga kunder, och undersöka hur tågvärdar arbetar med att hantera dessa möten. Eftersom det är ett aktuellt ämne i media, vill vi även lyfta fram ämnet ytterligare i den akademiska världen.

### **Vad vi förväntar oss av intervjuerna**

Intervjuernas syfte är att få höra dina berättelser och erfarenheter från din arbetsplats, främst gällande mötet med resenärer, men även hur du upplever din arbetsmiljö. Vi hoppas att du är öppen och villig att berätta om detta, även om det kan upplevas som ett känsligt ämne.

### **Intervjuernas tidslängd och plats**

Vi skulle föredra att mötas personligen då detta skulle förhöja intervjukvaliteten, men det skulle även vara möjligt att intervjua via skype eller liknande om ett personligt möte inte skulle vara möjligt. En intervju kommer ta ungefär en timme, lite beroende på dina berättelser och erfarenheter. Intervjun kommer kunna hållas i Malmö, Lund eller Helsingborg beroende på vad som passar dig bäst.

Vi hoppas att du tycker det låter intressant att delta i vår undersökning och vill vara en bidragande del till vår uppsats!

Har du några övriga funderingar, tveka inte att höra av dig till oss!

Hälsningar,

Désirée Andersson sma15dan@student.lu.se

Emelie Bäckström mfu15eb1@student.lu.se

## Bilaga 2 – Papper för intervjupersonernas godkännande

Denna studie följer forskningsetiska riktlinjer och principer, vilket innebär att det är frivilligt att delta och Ni kan när som helst välja att inte svara på en fråga eller avbryta intervjun. Uppgifter om Er och Ert deltagande kommer behandlas anonymt tillsammans med den information Ni delar med Er av. Informationen kommer endast användas till denna studies syfte, vilket är att undersöka hur maktrelationer kommer till uttryck i möten med besvärliga kunder ur tågvärdars perspektiv.

- Jag godkänner mitt deltagande i studien
- Jag godkänner att intervjun spelas in och transkriberas
- Jag vill ha ett färdigt exemplar av den färdiga studien

Mailadress (för exemplar av färdig examensuppsats): \_\_\_\_\_

Ort och datum: \_\_\_\_\_

Namnförtydligande: \_\_\_\_\_

Deltagarens underskrift: \_\_\_\_\_

Uppsattsskrivare: Emelie Bäckström: \_\_\_\_\_

Uppsattsskrivare: Désirée Andersson: \_\_\_\_\_

## Bilaga 3 – Intervjuguide

### Inledande frågor

- Berätta om dig själv (ex. var bor du, hur gammal är du, vad brukar du göra på fritiden?)
- Hur länge har du jobbat som tågvärd?

### Varför tågvärd?

- Vad fick dig att söka till tjänsten som tågvärd?
  - Var det några specifika arbetsuppgifter som lockade?
- Vilka arbetsuppgifter fanns med i arbetsbeskrivningen när du sökte jobbet?
- Trivs du med ditt arbete? Varför?

### Arbetsuppgifter och arbetsroll

- Vilka är dina arbetsuppgifter?
  - Har dessa arbetsuppgifter förändrats sedan du började arbeta som tågvärd?
- Vilka ansvarsområden har du? (Vad ansvarar du för? Säkerheten ombord ex.)
- Hur ser dina arbetstider ut? (Pass? Skift? Tid på dygnet? Helger? Extrapass?)
- Hur skulle du beskriva din arbetsroll? (hur ser du på din roll som tågvärd? Du sa detta innan..)
- Hur ser en typisk arbetsdag ut för dig? Vad gör du?
  - Skiljer det sig mellan olika tidpunkter i veckan?

### Arbetsmiljö

- Hur skulle du beskriva din arbetsmiljö?/Hur uppfattar du den?
  - Den fysiska miljön (offentlig miljö)
  - Det som händer i miljön> skulle du säga att din arbetsmiljö kan va hotfull?
- Hur är det att arbeta som tågvärd i denna miljö?
  - Varför är det enkelt/ tufft?
- Upplever du att du kan utföra alla dina arbetsuppgifter?
  - Om inte, varför (tror du)?

- Om någon arbetsuppgift är svårare att utföra, varför är det så?
  - Serviceuppgifter extra svåra? Pga..?

### **Mötet med resenären**

- Hur kan möten med resenärer se ut?
  - Är det någon skillnad beroende på “vem” resenären är?/på olika typer av resenärer?
- Vad skulle du säga är det “vanligaste” mötet med resenären?
  - Hot? Varför tror du det är vanligt?
- Vad har du för förväntningar på resenären i mötet?
  - Vad tror du resenärer förväntar sig av dig?
- När ett möte avviker från det som du just berättade, på vilket sätt bruka det se ut då? Hur avviker det?
  - Är det olika vid tex olika tider på dygnet, helger vs vardagar?
  - Hur hanterar du det?
- Hur hanterar du kunder som betar sig illa?
  - Var drar du gränsen för hur en resenär får bete sig?
  - Och vad händer när gränsen är överskriden?
  - Olika gränser på olika “nivåer”?
- Upplever du att det skett någon förändring i din arbetsmiljö eller hur resenärer betar sig?

### **Problematik i arbetet**

- Upplever du problematik i ditt arbete?
  - Resenärer
  - Fysiska arbetsmiljön
  - Serviceprocesser
  - Teknik

### **“Trygghet”**

- Känner du dig trygg på din arbetsplats? (obekvämheter/mist kontroll i situationer?)
  - Skiljer det sig mellan olika tidpunkter på dagen/veckan?
  - Varför känner du dig (ev.) inte trygg?
  - Särskilda situationer som gör att du känner otrygghet?

- Kan andra resenärer hjälpa till att skapa trygghet i hotfulla situationer?
- Hur arbetar du med att få resenärer att känna sig säkra på tåget?
- Undviker du hotfulla situationer?
  - Varför? Hur?
- Försöker du förhindra hotfulla/våldsamma situationer?
  - Hur? Varför?

**Historieberättande upplevelser (utveckla så mycket som möjligt, fokus på att se vilka strategier tågvärdarna skapar)**

- Berätta om ditt gladaste/mest positiva minne från din arbetsplats.
  - Varför upplevde du det som extra positivt?
- Kan du berätta om det mest händelserika som hänt under ett arbetspass?
  - (När hände det? Hur upplevde du det?)
  - Hur hanterade du det? Vad hände? Hur gick det?
- Kan du berätta om det mest skrämmande som hänt dig under ett arbetspass?
  - (när hände det? Hur upplevde du det? Hur hanterade du situationen?)
- Har du någon mer berättelse/händelse du vill dela med dig av?

**Avslutande frågor**

- Tror du andra tågvärdar upplever sin arbetssituation på ett liknande sätt som du berättat?
  - Varför/varför inte?
- Har du något mer att berätta/dela med dig av kring möten med resenärer?
- Känner du att du har fått fram det du ville?
- Vad tyckte du generellt om intervjun och frågorna? Är något som vi hade kunnat göra bättre/utveckla?
- *Skulle vi kunna få följa med dig under en del av ett arbetspass för att observera dig och dina möten med kunder?*

## Bilaga 4 - Översikt av intervjupersoner

“Namn”	Yrkesverksamma år	Plats för intervju (datum)	Intervjuns längd	Godkänt inspelning och transkribering
<b>Manlig intervjuperson 1</b>	3 år	Hässleholm (23/4 - 2018)	1 tim 28 min	Ja
<b>Kvinnlig intervjuperson 2</b>	9 år	Malmö (23/4 - 2018)	1 tim 29 min	Ja
<b>Manlig intervjuperson 3</b>	11 år	Malmö (24/4 - 2018)	56 min	Ja
<b>Manlig intervjuperson 4</b>	2,5 år	Malmö (24/4 - 2018)	49 min	Ja
<b>Manlig intervjuperson 5</b>	9 år	Malmö (25/4 - 2018)	1 tim 19 min	Ja
<b>Manlig intervjuperson 6</b>	13 år	Malmö (26/4 - 2018)	1 tim 29 min	Ja
<b>Kvinnlig intervjuperson 7</b>	21 år	Malmö (26/4 - 2018)	1 tim 57 min	Ja
<b>Kvinnlig intervjuperson 8</b>	7,5 år	Malmö (4/5 - 2018)	51 min	Ja



## Bilaga 5 – Observationsschema

- Tågets riktning/destination
- Generell stämning i vagnen
- Tågvärdens uppförande (kroppsspråk, verbalt språk...)
- Vem är resenärerna? Beter de sig på något särskilt sätt?

Dysfunktionellt möte uppstår (något som stör det annars fungerade servicemötet- alltså kundens beteende)

- ❖ Hur reagerar människor när tågvärden kommer och ska kontrollera biljetten?
  - Har ej biljett/vill ej visa biljett
  - Allmänt otrevlig
  - Gör något som de inte får göra (fötterna på stolen tex)
  - Hotfull situation/dålig stämning
    - Hur bemöter/pratar tågvärden? Vad gör resenären tillbaka? Vad händer?

## Bilaga 6 - Översikt av aktiva observationer under studiens gång

Datum	Längd	Sträcka	Dold/halvdold
27/4 2018	Ca 3 timmar	Helsingborg C - Malmö C - Osby station	Halvdold
4/5 2018	Ca 3 timmar	Helsingborg C - Malmö C - Helsingborg C - Malmö C	Dold