

Lunds universitet

Sociologiska institutionen

”Någonstans får man ändå bara bita ihop” : En kvalitativ studie om servitriser och servitörers upplevelser av sexuella trakasserier.

Författare: Kevin Westin
Kandidatuppsats: SOCK04, 15 HP
Höstterminen 2018
Handledare: Britt-Marie Johansson

Abstrakt

Restaurangbranschens historia är dokumenterad så långt tillbaka som 1200-talet. Branschens arbetsmiljö och förhållande för de anställda karaktäriserades av hårda och osäkra arbetsvillkor, dåliga löner och låg samhällsstatus. Förhållandena har förbättrats med åren men är fortfarande långt ifrån bra jämfört med andra yrkesbranscher. Många restauranger har en informell arbetskultur där vissa typer av sexuellt beteende måste tolereras och man lägger ansvaret på personalen att skilja mellan acceptabelt och oacceptabelt beteende. Vissa arbetstagare inom branschen känner att de är tvungna stå ut med sexuella trakasserier för att ge kunden en bra upplevelse (Guerrier & Adib, 2000; Karatepe, Yorganci, & Haktanir, 2009; Korczynski, 2002). Många upplever att sexuella trakasserier är en negativ del av restaurangbranschen och medger de känner en press att på en daglig basis tillfredsställa gästerna till varje pris (Waudby, 2012). Syftet med denna uppsats är att studera hur gränsdragningen mellan god service och egenmakt för servitriser och servitörer inom restaurangbranschen särskilt fokus läggs på denna gränsdragning i relation till sexuella trakasserier. Studiens syfte och frågeställningar besvaras med hjälp av semistrukturerade intervjuer som sedan analyserats med hjälp av en kvalitativ innehållsanalys. Resultaten visar organisatoriska normer, individuella egenskaper samt arbetsgruppens egenskaper har en stor inverkan för om man väljer att konfrontera eller tolerera sexuella trakasserier.

ABSTRAKT	2
1 INLEDNING	4
1.1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	5
1.2 AVGRÄNSNINGAR.....	5
2 LITTERATURGENOMGÅNG OCH ANALYTISKA BEGREPP.....	6
2.1 RESTAURANGBRANSCHEN	6
2.2 SEXUELLA TRAKASSERIER I RESTAURANGBRANSCHEN.....	7
2.3 HÄLSOKONSEKVENSER.....	8
2.4 ORSAKER	8
2.5 MOTVERKA SEXUELLA TRAKASSERIER.....	10
3 METOD.....	11
3.1 KVALITATIV METOD	11
3.2 INSAMLING AV DATA.....	11
3.3 URVAL	12
3.4 TILLFÖRLITLIGHET.....	12
3.5 ETISKA ASPEKTER	13
3.6 ANALYS.....	14
4 TEORI OCH ANALYTISKA BEGREPP.....	15
5 ANALYS	16
5.1 OFFERRESPONS OCH PÅVERKANSAKTORER VID TRAKASSERIER OCH SEXUELLA TRAKASSERIER.....	16
6 ORGANISATORISKA NORMER/VÄRDERINGAR	17
6.1 FOKUS PÅ SERVICE.....	17
6.2 HÅRDARE KLIMAT.....	18
7 INDIVIDUELLA EGENSKAPER.....	22
7.1 ERFARENHET	22
7.2 MENING	24
8 ARBETSGRUPPENS EGENSKAPER.....	25
9 DISKUSSION	28
9.1 METODDISKUSSION	28
9.2 RESULTATDISKUSSION	29
10 SLUTSATS.....	31
10.1 FÖRSLAG TILL VIDARE STUDIER	31

1 Inledning

Restaurangbranschens historia är dokumenterad så långt tillbaka som 1200-talet. Branschens arbetsmiljö och förhållande för de anställda karaktäriserades av hårda och osäkra arbetsvillkor, dåliga löner och låg samhällsstatus. Förhållandena har förbättrats med åren men är fortfarande långt ifrån bra jämfört med andra yrkesbranscher. Restaurangbranschen toppar listorna gällande förtidspensionering både för kvinnor och män. Enligt arbetsmiljöverket (2014) är de vanligaste problemen inom branschen hög stress och hög arbetsbelastning. De fysiska förhållandena i restauranger är ofta obekväma, arbetstiderna är obekväma och lönerna är förhållandevis låga. Ofta förekommer dessutom motstridiga intressen mellan olika sysselsättningar inom restaurangen, särskilt mellan kockar och serveringspersonal. Dessa ogynnsamma aspekter av arbetsförhållandena kan främja negativa känslor och attityder bland de anställda som blir en grogrund för mobbning och trakasserier (Fine, 1996).

Många restauranger har en informell arbetskultur där vissa typer av sexuellt beteende måste tolereras och man lägger ansvaret på personalen att skilja mellan acceptabelt och oacceptabelt beteende. Eftersom branschen är serviceorienterad får personalen ofta stå ut med att hantera opassande och dåligt beteende från jobbiga kunder. Avsaknaden av support och formella regler från arbetsledningen bidrar till förnekelse av att det finns en problematik gällande sexuella trakasserier, vilket i sin tur gör det svårt för personalen att urskilja var acceptabelt beteende slutar och sexuella trakasserier börjar (Waudby, 2012).

Vissa arbetstagare inom branschen känner att de är tvungna stå ut med sexuella trakasserier för att ge kunden en bra upplevelse (Guerrier & Adib, 2000; Karatepe, Yorganci, & Haktanir, 2009; Korczynski, 2002). Många upplever att sexuella trakasserier är en negativ del av restaurangbranschen och medger de känner en press att på en daglig basis tillfredsställa gästerna till varje pris (Waudby, 2012).

Avsikten med denna studie är att genom semistrukturerade intervjuer undersöka toleransnivån av sexuella trakasserier i restaurangbranschen. Förändring kräver insikt, därför är det viktigt att förstå hur arbetande inom restaurangbranschen förhåller sig till gränsen mellan god service och personlig integritet. Kan viljan att ge god service inverka på egenmakten och på så sätt öka toleransen för sexuella trakasserier? Hur kommer detta i så fall till uttryck och går det att se en skillnad mellan servitriser och servitörer i hur gränsen vidmakthålls?

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att studera gränsdragningen mellan god service och personlig integritet/egenmakt för servitriser och servitörer inom restaurangbranschen. Särskilt fokus läggs på denna gränsdragning i relation till sexuella trakasserier.

- Har gränsen mellan god service och personlig integritet en påverkan på toleransen av sexuella trakasserier i yrkesrollen som servitris och servitör?
- Är det någon skillnad i toleransen mellan servitriser och servitörer?

1.2 Avgränsningar

Att inkludera både servitörer och servitriser motiveras med hänvisning till tidigare forskning som menar att det är viktigt att arbetsgruppen har en liknande definition och förståelse av sexuella trakasserier för att kunna motverka det (Goldsmith, 1997). Ett första steg mot en sådan definition är således att förstå hur de skiljer sig åt.

Att endast undersöka relationen mellan kund och personal motiveras utifrån min upplevelse om att det är en isolerad händelse mellan två främlingar. Självklart hade det varit intressant att undersöka trakasserier inom arbetsgruppen men det blir svårare eftersom offer och förövare oftast bildat någon slags relation till varandra redan och således blir det svårt att avgöra vad som påverkat vad.

Avgränsningarna gör att uppsatsens resultat bör ses som en av många potentiella förklaringar av den sociala verkligheten (Bryman, 2009).

2 Litteraturgenomgång och analytiska begrepp

Nedan följer en bakgrundsbeskrivning över restaurangbranschen, sexuella trakasserier inom restaurangbranschen och tidigare forskning i syfte att ge läsaren en övergripande kunskapsinblick. Huvudfrågan innehåller två centrala begrepp: Tolerans och egenmakt. Det är dessa två begrepp som jag kommer använda för att styra och avgränsa min redogörelse för teorin och tidigare forskning.

2.1 Restaurangbranschen

Restaurangbranschens historia är dokumenterad så långt som 1200-talet. Branschens arbetsmiljö och förhållande för de anställda karaktäriserades av hårda och osäkra arbetsvillkor, dåliga löner och låg samhällsstatus. Under 1800-talet och de tidigare delarna av 1900-talet var dessa förhållanden fortfarande standard för de arbetande inom restaurangbranschen. Jarnhammar (2005) förklarar att restaurangpersonalen ansågs tillhöra samhällets bottenskikt och de behandlades illa av såväl gäster som arbetsgivare. Ord som oärlig, lat, lättfotad och försupen användes mer ofta än sällan för att beskriva restaurangpersonal.

Bildandet av restaurangbranschens fackförbund år 1920 medförde något bättre arbetsförhållanden. Innan fackförbundet grundades var arbetstiden mellan 70–100 timmar i veckan. Detta sänktes till 48 timmar i veckan förutom för serveringspersonalen där arbetstiden per vecka var 60 timmar. Personalomsättningen inom restaurangbranschen har genom historien varit och hög och fortsätter att vara hög. Förklaringen till den höga personalomsättningen har att göra med hårda arbetsförhållanden och dålig arbetsmiljö. Enligt en granskning av arbetsmiljöverket (2013) brister restaurangbranschen i sitt arbetsmiljöarbete. De vanligaste problemen man fann vid denna granskning var hög personalomsättning. Endast 5 procent har genomfört en gymnasieutbildning inom hotell-och restaurangbranschen som arbetar kvar efter 5 år i branschen, dvs utbildade stannar kvar och yrkeskunniga söker sig bort. Branschen sysselsätter i huvudsak unga människor och år 2012 var hälften av alla sysselsatta under 30 år. Antalet kvinnor är nästan dubbelt så många som antalet män i åldern 16-24 år. Antalet sysselsatta kvinnor i åldern 25-34 år minskar till hälften i samband med att männen ökar i antal och i högre åldrar sysselsätts i huvudsak män. Restaurangbranschen toppar listorna gällande förtidspensionering och detta gäller för både kvinnor och män. Branschen ligger också i toppen vad gäller anmälningar om att arbetsbördan är för stor

(Arbetsmiljöverket, 2014). En arbetsmiljöundersökning från år 2013 visar att arbetstagare inom restaurangbranschen i betydligt högre utsträckning än andra branscher upplever negativa effekter av branschens arbetsmiljö (Arbetsmiljöverket, 2014).

Enligt arbetsmiljöverket är de vanligaste problemen inom branschen hög stress och hög arbetsbelastning. De fysiska förhållandena i restauranger är ofta obekväma, arbetstiderna är obekväma och lönerna är förhållandevis låga. Ofta förekommer dessutom motstridiga intressen mellan olika sysselsättningar inom restaurangen, särskilt mellan kockar och serveringspersonal. Dessa ogynnsamma aspekter av arbetsförhållandena kan främja negativa känslor och attityder bland de anställda som blir en grogrund för mobbning och trakasserier (Fine, 1996).

Inom restaurangbranschen uppger 11 procent att de utsatts för sexuella trakasserier av andra personer än chefer. Unga kvinnor utsätts i högre utsträckning av sexuella trakasserier än andra arbetsgrupper (Arbetsmiljöverket 2011/2013). Förekomsten av sexuella trakasserier påverkas av om det tolereras av chefer och arbetskamrater. I en intervjustudie från Storbritannien fann man att sexuella trakasserier har en mer strukturell karaktär i restaurangbranschen, resultaten visade att sexuella trakasserier var något som var bundet mer till kökskulturen än det var bundet till specifika arbetsplatser och arbeten (Fine, 1996). Enligt Mathisen och Mykletun (2009) så är mobbning och trakasserier mycket vanligare inom hotell- och restaurangbranschen än i andra branscher. Man fann även att det fanns ett visst samband mellan sexuella trakasserier, utbrändhet, och avsikt att lämna jobbet.

2.2 Sexuella trakasserier i restaurangbranschen

Som nämnts ovan är sexuella trakasserier ett stort problem inom restaurangbranschen. Begreppet är svårdefinierat på grund av dess subjektiva karaktär och tidigare studier har visat att män och kvinnor har olika begreppsdefinitioner. Kvinnor tenderar i allmänhet att ha en bredare definition av vad som definieras som sexuella trakasserier än män. Skillnaden kan tänkas bero på den samhälleliga kontexten vi lever i där män förväntas agera som initiativtagare, vilket har lett utvecklingen till att män i allmänhet anser sig ha rätten till ett bredare spektrum av kontakt genom sexuella inslag (Konrad & Gutek, 1986). Begreppet definierades i svensk lagtext år 1998. Definitionen av begreppet har förändrats en del genom åren och idag lyder den enligt DL 1:4 p4:

”ett uppträdande av sexuell natur som kränker någons värdighet”

Om en arbetsgivare får information om att en arbetstagare har blivit utsatt för sexuella trakasserier av en kollega så har de en skyldighet att utreda och vidta åtgärder för att förhindra sexuella trakasserier enligt 2kap §3 i diskrimineringslagen. Det finns två olika typer av sexuella trakasserier inom restaurangbranschen, antingen så blir personalen sexuellt trakasserad av gäster eller av andra anställda på restaurangen.

2.3 Hälsokonsekvenser

Människor som blivit utsatta för sexuella trakasserier berättar att det påverkat dem både fysiskt och psykiskt samt att det haft en inverkan på deras arbetsförmåga (Arbetsmiljöverket 2013). Enligt forskning inom området löper de som blivit utsatta fem gånger större risk att må psykiskt dåligt. Förtroendet för arbetsgivaren minskar vilket leder till bristande engagemang för arbetsuppgifterna. De som blivit utsatta har en tendens att visa sitt psykiska mående genom ökad stress, rädsla, ilska och ångest och detta kan vara ett tecken på att personen blivit utsatt (Gilbert et al, 2014).

2.4 Orsaker

Kulturen inom en organisation är en sammanslagning av de värderingar och övertygelser som individerna inom situationen har. Kulturen manifesterar sig genom indirekta regler och förväntningar, exempelvis genom att personal utan några formella föreskrivelser vet hur man ska bete sig och vad som förväntas av dem. Organisatoriska värderingar handlar med andra ord om vilka mål individer inom organisationen ska uppnå och vilka medel man ska använda sig av för att uppnå dessa målen (Saxena & Shah, 2008). Inom restaurangbranschen handlar dessa värderingar om service. Denna servicefixering tillsammans med dess historiska bakgrund har lett till att man många gånger ser lättare på beteenden av sexuell natur. Forskning som gjorts inom området har identifierat politik, organisationsform, utbildning och organisationsstruktur som viktiga komponenter för uppkommandet av sexuella trakasserier (Gilbert et al., 2014). En viktig orsak till gästers sexuella trakasserier är organisatorisk tolerans. Oskrivna regler som att serveringspersonalen ska ”sälja sig själv” genom att flörta eller dra sexuella skämt med kunderna kan leda till att gästen uppfattar det som en slags inbjudan till sexuella interaktioner men också att man inom organisationen tolererar sådant beteende. Exempelvis uppmuntrar TGI Fridays sina anställda att flörta med kunderna för att öka deras spendering (Gilbert et al., 2014). Som en del av de organisatoriska normerna är restaurangbranschens fokus på servicekvalitet, detta fokus kan leda till att personalen ofta

känner sig maktlösa och sårbara eftersom dem hela tiden förväntas svara på ett vänligt sätt till kunder även om kunderna trakasserar dem (Gilbert et al, 1998). Många menar att den här typen av förhållande mellan servicebranschen och kunden har blivit en norm (Bishop et al, 2005; Kensbock et al, 2015). En annan viktig komponent vid förklarandet av sexuella trakasserier i restaurangbranschen handlar om kunders upplevda känsla av ansvarsfrihet. I en tidig studie av Hayner (1928) fann man att resande ofta upplever en ökad känsla av anonymitet och minskad känsla av ömsesidighet när man reser bort, en slags moral semester. Liknande mönster har man funnit inom i de flesta kommersiella miljöer, detta har en stor inverkan på kunders beteende då man lättar dem från nästan alla förpliktelser utom att ”betala notan”. Denna ansvarsfrihet i kombination med serviceyrkenas betoning på tillfredsställelse gör de arbetande inom servicebranschen särskilt utsatta (Poulston, 2007).

Den avslappnade inställningen som personal och arbetsgivare har gentemot sexuella trakasserier inom restaurangbranschen anses vara en bidragande faktor till den höga förekomsten av sexuella övergrepp (Poulston, 2007). Davidson och Earnshaw (1990) visade att hela 65 procent av brittiska chefer inom restaurangbranschen inte betraktar sexuella trakasserier som en allvarlig ledningsfråga. Gilbert et al (1998) genomförde en liknande studie men fann då ett annorlunda resultat, att 25 procent av de brittiska cheferna inom restaurangbranschen inte betraktar sexuella trakasserier som en allvarlig ledningsfråga. Vilket fortfarande är en hög siffra i jämförelse med andra branscher.

Resultat från tidigare studier föreslår att individer väljer arbetsplats baserat på uppfattningen om att man delar samma egenskaper, värderingar och intressen som andra personer inom den valda organisationen. Restaurangbranschen har en förmåga att locka till sig individer som gillar social interaktion och en ständigt förändrande miljö (Waudby, 2012). Poulston (2008) menar att dessa personlighetstyper tillsammans med den socialt stimulerande miljön inom restaurangbranschen har en förmåga att locka till sig sexuell uppmärksamhet som inte alltid avvisas. Orsakerna anses vara personalens vilja att bibehålla en professionell fasad och att man inom restaurangbranschen har en onormalt hög tolerans gentemot antisocialt beteende och sexuella trakasserier.

Arbetstagare inom restaurangbranschen har ofta en låg social status vilket har visat sig leda till en ökad tolerans gentemot sexuella trakasserier. För de mesta är arbetstagare inom servicebranschen deltidsarbetande kvinnor med dåliga löner och arbetsförhållanden. Att arbeta som servitris/servitör kräver ofta en ökad tolerans och hänsynsfullt beteende gentemot

gäster, man kliver in i en roll som underordnad kunden (Guerrier & Adib, 2000; Poulston, 2007). Den låga statusen tillsammans med de rådande arbetsförhållandena inom branschen gör att serveringspersonalen upplevs som ”lätta offer” (ibid).

Maktrelationen mellan gäringssman och offer spelar en stor roll för uppkomsten av sexuella trakasserier. Restaurangbranschen är en arbetsorganisation med en tydlig hierkisk struktur, de som arbetar inom restaurangbranschen är särskilt utsatta för sexuella trakasserier eftersom de innehar en beroendeposition både gentemot chefer och andra anställda men också gentemot gästen (Poulston & Waudby, 2017). Ålder, etnicitet, kön och socioekonomisk status är dimensioner av makt och unga individer är särskilt utsatta för dessa, liksom de som arbetar inom lågkvalificerade yrken. När dessa maktdimensioner kombineras bildas en arena för trakasserier och restaurangbranschen tillsammans med de andra serviceyrkena är särskilt kännetecknande för dessa maktdimensioner. Poulston uttrycker:

”These factors in combination not only identify hospitality staff as likely targets of harassment, but the industry generally, as hosting a pervasive and destructive tradition of abuse.” (Poulston, 2007. s. 235)

2.5 Motverka sexuella trakasserier

Det råder en samstämmighet bland forskare inom området att den mest framgångsrika insatsen mot sexuella trakasserier är en förändring i organisationers inställning till problemet. Poulstons (2007) resultat visade att sexuella trakasserier förekom mindre på arbetsplatser där man hade en uppförandekod samt om personalen hade blivit tilldelade ett exemplar av uppförandekoden. Om chefer aktivt motsätter sig tolerans av sexuella trakasserier genom konkreta och tydliga ansträngningar kommer problemen att minska och skapa normer som fördömer sexuella trakasserier istället att främja dem (Pryor, LaVite & Stoller, 1993; Yagil, 2008).

3 Metod

Under denna del presenteras motivet bakom valet av forskningsstrategi, det praktiska tillvägagångssättet vid insamling av data, urvalet, etiska aspekter och metodens validitet, reliabilitet, generaliserbarhet och analysmetod. Redogörelser för metodologiska begränsningar sker i slutet av uppsatsen.

3.1 Kvalitativ metod

För att förstå hur gränsdragningen mellan god service och personlig integritet påverkar servitriser/servitörer inom restaurangbranschen har insamling och analys av data gjorts enligt den kvalitativa metodansatsen. Valet av metod motiveras genom den kvalitativa metodens kunskapsteoretiska och ontologiska ståndpunkter. Syftet är att ta in och skapa insikt i vad servitriserna/servitörerna själva förmedlar, där särskilt fokus riktas emot servitrisernas/servitörernas förståelse och tolkning av sin position i relation till sexuella trakasserier. Således är den kvalitativa metodansatsen att föredra.

3.2 Insamling av data

Det empiriska materialet som samlats in består av kunskap hämtad från 4 semistrukturerade intervjuer. Samtliga intervjuer genomfördes i form av personliga möten eller via telefonsamtal. De personliga mötena inträffade i miljöer som intervjupersonen på förhand valt ut.

Kvalitativa intervjuer är effektivt när man vill ta del av information som berör individers delaktighet i en social miljö och de förhållanden som råder i denna miljö (Ahrne & Svensson, 2011). Kvalitativa intervjuer möjliggör insamling av djupgående och detaljerad information som sedan kan analyseras och bidra till kunskap om olika sociala förhållanden. Kunskapen produceras genom den sociala interaktionen som sker mellan intervjuare och intervjuperson (Kvale & Brinkman, 2009). Semistrukturerade intervjuer innebär att intervjuaren följer ett formulär som består av öppna frågor eller teman som samtalet centreras kring. Fördelen med en semistrukturerad intervju är att den öppnar upp för självständighet vid besvarandet av frågeställningarna och flexibilitet ges till forskaren då denne kan lägga till följdfrågor som ligger utanför intervjuguiden (Bryman, 2009).

Innan intervjuerna genomfördes sammanställdes en intervjuguide utifrån studiens syfte och frågeställningar. Fyra olika teman skapades utifrån och varje tema hade ungefär fyra till fem öppna frågeställningar kopplade till respektive tema.

3.3 *Urval*

För att kunna undersöka hur gränsen mellan god service och personlig integritet påverkar servitriser/servitörer inom restaurangbranschen så bestod urvalet av personer som arbetar inom restaurangbranschen i Malmö. Urvalet innefattar endast personal från restauranger med kvällsservering där alkohol serveras. Valet av urvalspopulation baseras på tidigare forskning där man kunnat se att servitriser och servitörer som arbetar på restauranger som serverar alkohol, där arbetsgivaren ställer höga krav vad gäller kundnöjdhet är särskilt utsatta för trakasserier (Poulston & Waudby, 2017). Det sattes inget krav på att informanterna själva skulle varit utsatta för sexuella trakasserier eftersom toleransen av sexuella trakasserier inte endast behöver inbegripa egna erfarenheter. Ett urvalskriterium var dock att informanterna skulle ha erfarenheter kring sexuella trakasserier genom att man varit med om att en arbetskollega eller bekant inom branschen blivit utsatt. Eftersom studiens syfte även ämnade att undersöka toleransskillnader av sexuella trakasserier mellan servitriser och servitörer var det viktigt att undvika en homogen grupp av bara kvinnor eller bara män.

Urvalet inledes med att medvetet välja ut respondenter utifrån deras erfarenheter inom restaurangbranschen, syftet med detta val är att som Yin (2013) uttrycker ”att arbeta med dem som ger de talrikaste data som är mest relevanta för studiens ämne”. För att underlätta tillgång till fältet användes ett snöbollsurval som urvalsmetod. Vilket innebär att använder sig av dem som man redan varit i kontakt med för att hitta ytterligare personer att intervjua (Alvehus, 2013). En förfrågan skickades ut genom chattfunktionen på Facebook där studiens syfte och utförande specificerades, två personer anmälde sitt intresse och dessa personer hänvisade mig sedan vidare till ytterligare två personer. Urvalet resulterade i att två servitriser och två servitörer som deltog i studien. Informanterna var mellan åldrarna 23-53 år och de hade arbetat inom restaurangbranschen i mellan 8-39 år.

3.4 *Tillförlitlighet*

Tillförlitligheten inom kvalitativ forskning består av fyra delkriterier: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera. För att uppnå trovärdighet har varje intervju följts av en återkoppling som syftar till att säkerställa att

tolkningarna som gjorts är korrekta. Enligt Bryman (2011) är överförbarheten synonymt med detaljrikedom. Genom "täta beskrivningar" av detaljerna i den sociala kontexten man studerar förser man andra personer med information som hjälper dem att bedöma överförbarheten till en annan miljö. För att uppnå detta kriterium valdes respondenter från olika restauranger ut. Pålitligheten säkerställs genom en noggrannhet igenom hela studien framförallt när det kommer till att redogöra alla moment i forskningsprocessen (ibid). Genom att redovisa alla faser av forskningsprocessen försöktes kriteriet om pålitlighet stärkas. Det sista kriteriet som handlar om att styrka och konfirmera innebär att forskaren, redogör att man inte medvetet låtit personliga värderingar eller teoretisk inriktning påverka utförandet av och slutsatserna från en undersökning (ibid). För att uppnå detta kriterium kontrollerades ständigt den empiriska förankringen vid tolkningsprocessen.

3.5 Etiska aspekter

Det etiska arbetet har utgått ifrån Vetenskapsrådets fyra etiska huvudkrav vilka är: informationsbrevet, nyttjandekravet, samtyckeskravet och konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet 2015). Studiens syfte har noga förklaras både inför och under intervjuerna. Garanterad anonymitet för deltagarna där alias har använts i texten och inte redovisa deltagarnas arbetsplats eller ålder. Informanterna kommer att få chans att godkänna rapporten innan inlämning för att säkerställa att de har blivit återgivna på rätt sätt.

En intervju om sexuella trakasserier kan väcka påminnelser om obehagliga upplevelser vilket gör att intervjuaren har en viktig uppgift i att inte kränka intervjupersonen. Eftersom att det är genom forskaren som kunskap uppnås var det viktigt att finna en balans mellan mitt intresse av att komma åt värdefull kunskap och etisk respekt för de intervjupersonernas integritet. När intervjuerna genomfördes lades därför särskilt fokus på min självpresentation, som Kvale (2014) påpekar vill intervjupersonen oftast bilda sig en uppfattning om intervjuaren innan hen tillåter sig att tala fritt om sina erfarenheter och känslor. En sådan kontakt etablerades genom att lyssna uppmärksamt, visa intresse, förståelse och respekt för det som intervjupersonerna sade.

För att visa på att undersökningen inte har påverkats av mig som forskare finns en tydlig redogörelse av forskningens process.

3.6 Analys

För att bearbeta det insamlade materialet användes kvalitativ innehållsanalys. Den kvalitativa innehållsanalysen är en metod där skriven eller verbal kommunikation analyseras stegvis med fokus på olikheter och likheter. Tolkningsprocessen kan resultera i ett eller flera teman. Ett tema är som en röd tråd som löper igenom varje meningsenhet, kod och kategori (Bryman, 2009). Det första steget i analysprocessen var att få en förståelse och en helhetsbild av det insamlade materialet därför lyssnades varje intervju genom direkt efter intervjutillfället och skrevs därefter ner ordagrant för att sedan läsas igenom flera gånger. Nästa steg i bearbetningen var att sortera bort det som låg utanför intervjuguidens teman och som inte var relevant för den här studien. Den kvarvarande texten utgjorde min analysenhet.

Därefter:

- Delades texten in i fyra innehållsområden utifrån intervjuguidens frågeområden, *bakgrund, roll, tolerans* och *sexuella trakasserier*, utifrån dessa identifierades meningsenheter som sedan kondenserades och koder skapades.
- Koderna delades in i underkategorier, som var *första intryck, anpassning, normalisering, erfarenhet, klimat, förändring, egenmakt, tolerans*, som i sin tur delades in i tre huvudkategorier som var *organisatoriska faktorer, individuella egenskaper* och *arbetsgruppens egenskaper*
- Ett tema, *offerrespons*, formulerades och baserades på intervjumaterialet som helhet, innehållet i kategorierna samt på en känsla av det underliggande som går som en röd tråd genom alla kategorier.

4 Teori och Analytiska begrepp

Under detta avsnitt följer en beskrivning av teorier om egenmakt. Teorin används för att skapa förståelse för hur resultatet kan förstås i analysen.

”As a general definition, however, we suggest that empowerment is a multi-dimensional social process that helps people gain control over their own lives. It is a process that fosters power (that is, the capacity to implement) in people, for use in their own lives, their communities, and in their society, by acting on issues that they define as important.”(Page & Czuba, 1999 s.2.)

Egenmakt är den svenska översättningen på ordet ”empowerment”. Ordet syftar till att förklara den process som sker när individer utmanar sina antaganden om hur saker och ting är och känner att denne har makt över sin egen situation, sina arbetsuppgifter sin närmiljö etc. Begreppet härstammar ursprungligen från psykologin men används flitigt inom många doktriner för att beskriva hur personliga egenskaper och sociala strukturer påverkar individers beteende (Spreitzer et al, 1997).

Mening, kompetens, självbestämelse och påverkan är dimensioner som bestämmer individers förväntade utfall av egenmakt. När individer upplever låga nivåer av dessa dimensioner har denne en lägre sannolikhet att begå handlingar som strider mot det som dem anser vara viktigt (Ibid).

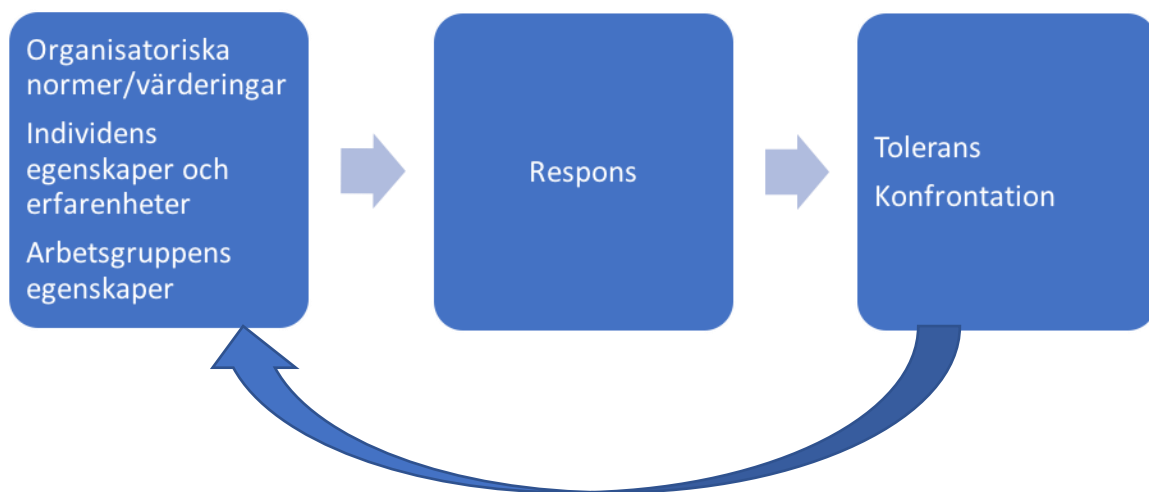
Egenmakt förutsätter att det finns en maktrelation mellan individer. Möjligheten till egenmakt beror på två saker. För det första kräver egenmakt att makten är föränderlig. Om makten inte kan förändras, om den är inneboende i positioner eller positioner är egenmakt inte möjligt, och det är inte heller möjligt att auktorisera makten på något meningsfullt sätt. För det andra beror egenmakt på tanken om att makt kan expandera (Page & Czuba, 1999).

Inlärd hjälplöshet är motsatsen till egenmakt och innebär att låg effektivitet och dåligt kundbemötande är en konsekvens av att individer upplever att dem inte kan påverka sin arbetssituation. Stress och utbrändhet är vanliga följder av att man inte kan påverka sin arbetssituation. Resultatet av sådana känslor innebär att individerna ofta lämnar organisationen eller att man stänger ute sina känslor och tolererar mer antisocialt beteende (Filby, 1992).

5 Analys

I denna del presenteras det som var centralt vid analys av det insamlade materialet. Teori och empiri är sammanfogat i avsnittet.

5.1 Offerrespons och påverkansfaktorer vid trakasserier och sexuella trakasserier



Figuren ovan beskriver den process som identifierades vid analys av det empiriska materialet. Processen beskriver de faktorer som påverkade individernas val av respons. Vilken typ av respons man väljer bestäms genom individens och arbetsgruppens egenskaper och erfarenheter samt de rådande organisatoriska normerna/värderingarna. Organisatoriska normer/värderingar beskrivs enligt informanterna som ett konstant fokus på service och ett hårdare klimat. Informanterna beskriver att det hårda klimatet och fokuset på service i restaurangbranschen är något man vänjer sig vid, det är något man ”lär sig” i rollen som servitör/servitris. Man upplever att många restauranger värdesätter gästen före sina anställda och att det som en konsekvens av detta leder till att man väljer att tolerera mer trakasserier. Informanterna ansåg att individuella egenskaper och erfarenheter har en stor påverkan för vilken typ av respons man väljer. Man beskriver att yngre individer är utsatta i högre utsträckning än äldre med mer erfarenhet och att detta ofta beror på att de yngre är mer konfliktradda och ovetandes om branschens klimat. Att värdesätta meningen med sitt arbete i relation till sina egna ideal var något som informanterna ansåg vara viktigt. Särskilt viktigt i relation till hur man hanterar kunder och hur kunderna bemöter en. Till sist ansåg de

tillfrågade att arbetsgruppens egenskaper spelar stor roll för hur man väljer att hantera situationer där man blivit utsatt för sexuella trakasserier. Gruppens sammanhållning och uppbackning var det som man upplevde var viktigast för att känna sig trygg på sin arbetsplats. Offerresponserna kan bara resultera i två handlingar, antingen *konfrontation* eller *tolerans*. Konfrontation riktar fokus på förövaren medan *tolerans* riktar fokus mot offret. Både *konfrontation* och *tolerans* är handlingssätt som förstärker faktorerna som påverkar valet av respons, dvs att konfrontera någon påverkar ens egenmakt och erfarenheter vilket kommer leda till att man hanterar liknande situationer med större självsäkerhet. Nedan presenteras påverkansfaktorerna med citat från informanterna samt koppling till tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter.

6 Organisatoriska normer/värderingar

6.1 Fokus på service

Samtliga informanter vittnar om restaurangbranschens serviceorientering och vikten av att erbjuda kunden god service. God service handlar enligt informanterna om att man ska erbjuda kunden en bra upplevelse oavsett hur kunden bemöter en. De tillfrågade beskriver vidare att det första intrycket man får från kunden bestämmer hur upplevelsen kommer att bli. Man betonar därför att det krävs en stor anpassningsförmåga för att kunna förse kunden med den servicen som de betalar för oavsett om det också innebär en högre toleransnivå för kundens beteende.

Citatet nedan är Anders beskrivning över ett typiskt bra och ett typiskt dåligt bemötande från en gäst och illustrerar servitrisernas/servitörernas anpassningsförmåga och vikten av att ge god service trots att man inte alltid är bekväm med det.

”Men ett positivt bemötande är alltid när dom är glada, trevliga, dom pratar och bjuder på sig själv och du bjuder någonstans på dig själv också framförallt genom konversationer och sånt. Medans negativa människor det märker du nästan av direkt när man försöker liksom... vad ska man säga...charma och du får två blängande ögon som säger ”du är dum i huvudet” då får man ta den situationen...då vet man om det är en tjurig människa men som sagt man vet aldrig historien bakom. Då är det bara att ta det som det är och göra det bästa möjliga för den personen [...] negativa människor... dom finns såklart även på fredagar och lördagar men mestadels vardagar och så är dom lite bittra och det

kan ju vara allt möjligt som har hänt. Allt från en dålig arbetsdag till att kärringen har pirrat någon annan, det är mycket man inte vet så man får ha väldigt mycket tålamod med dom egentligen för att du vet aldrig historien bakom personen och varför dom besöker en just idag.” (Anders)

Citat från intervjun med Sara:

Citaten är svaret på frågan om hon anser att man får tolerera mer opassande eller dåligt beteende i sin yrkesroll än i exempelvis deras privatliv.

”Men rent generellt så får man ändå tänka på att dom (kunderna) är inte där för att veta om du haft en bra eller dålig dag dom bryr sig inte det är inte det dom är där för. Så du måste ju ändå hålla emot och då är det bara att gå ut och ta en cigg eller ut i disken och bara “åh din jävla fitta” man har ju lärt sig hur man ska utagera för att någonstans så måste man inse som jag har insett att din negativa respons inte kommer gynna upplevelsen över huvud taget.” (Sara)

Även om det inte är uttalat från respondenterna så verkar det finnas en underliggande press på dem att ge kunderna en personlig service vilket även verkar inbegripa att tolerera dåligt bemötande och trakasserier. Resultaten stämmer överens med det man funnit vid tidigare studier, att ledningens krav och förväntningar på sin personal leder till en högre toleransnivå (Warhurst et al., 2007; Poulston, 2008; Knapp et al., 1998).

Utifrån det som informanterna berättar är denna syn inte bunden till specifika restauranger utan det är ”generellt sett samma” över hela restaurangbranschen.

6.2 Hårdare klimat

Informanterna upplever att restaurangbranschen i relation till andra branscher har ett hårdare klimat, man uttrycker det som att ”det är så det alltid varit”. Som en konsekvens av det hårda klimatet upplever man att toleransnivån är mycket högre inom restaurangbranschen än andra branscher. Resultaten visar också att man tycker att branschen är i förändring gällande hur man hanterar och förhåller sig i frågor som rör sexuella trakasserier.

Citat från intervjun med Anders:

Citatet är svaret på frågan om han anser att det vanlig att man som servitris/servitör tolererar istället för att reagera på opassande/dåligt bemötande från gäster. Citatet belyser en medvetenhet om utsattheten i branschen i relation till andra branscher:

”Ja, verkligen. För att dra det lite så, tror jag att restaurangbranschen kontra till exempel polisyrket eller ja alla andra så har nog restaurangbranschen högst toleransnivå av dom alla. Hade jag gått in och skrikit ”jävla fitta” till någon på H&M så hade jag åkt i backen, polisen hade kommit och jag hade blivit anmäld och fan vet allt medans det är något man dras med varje dag, det ska jag egentligen inte sitta och säga men ehm... Man hör det från tid till tid liksom. Någon idiot kanske står och skriker på din kollega. Så att ja, toleransnivån är väldigt hög inom restaurangbranschen.” (Anders)

De tillfrågade upplever att det hårda klimatet i restaurangbranschen är något man vänjer sig vid, det är något man ”lär sig” i rollen som servitör/servitris. Informanterna beskriver också att många restauranger värdesätter gästen före sina anställda och att det som en konsekvens av detta leder till att man väljer att tolerera mer trakasserier:

”Man lär sig liksom, hade jag ställt in någon annan som inte har skinn på näsan hade dom gråtit blod, ringt till DI, skrivit Facebook inlägg och fan och hans moster, ”man får inte prata till kvinnor så” nä men det är sånt man får ta när man är där tyvärr. Sånt är klimatet vi lever i sen handlar inte det om jämställdhet och det ena med det andra utan så är det.” (Anders)

”Jag tror det för att många är just förstörda från vissa restauranger som då står mer på gästens sida än på sina anställdas sida och jag tror många är skadade därifrån vilket gör att dom tar mer än dom ska ta och jag tror det är väldigt vanligt”. (Linda)

Svaren som servitriserna beskrev på frågan om det finns några rutiner och förhållningssätt att ta hjälp när sexuella trakasserier inträffar vittnar återigen om det tuffa klimatet i restaurangbranschen och arbetsledningens nonchalans gällande frågor som rör sexuella trakasserier.

”Oh nä, detta är ända stället jag har jobbat på som faktiskt kör... ja alltså har rutiner på det och till och med i vissa fall har uppföljningssamtal där dom frågar hur man mår...så nä det har jag aldrig varit med om innan.” (Linda)

Linda beskriver vidare att hennes nuvarande arbetsgivares stöd vid sexuella trakasserier är sällsynt och att det är väldigt sällan man agerar så i restaurangbranschen:

”Ja det tycker jag och där är... alltså nu är detta väldigt extremt men jag har absolut jobbat på ställen som aldrig skulle porta någon för en sådan sak. Då är det mer: ”ja men när han kommer hit så kan du ju hålla dig undan. Du kan väl gå och servera där borta istället?” Väldigt mycket sånt på vissa ställen jag har jobbat på. Som hade hanterat det på det sättet istället.” (Linda)

Hon fortsätter med att beskriva att det beror på hur branschen alltid varit och att ”gamla” synsätt och värderingar är mer stabila och svåra att ändra på. Hon upplever även att servitriserna har mer problem än servitörerna:

”Men jag tror många är kvar på det gamla där. Att en servitris ska bara springa... alltså jag tror servitörer har inte alls samma problem som servitriser. Dom ska bara springa runt där och vara söta och bara ta en massa skit liksom för det är så det har varit i många år innan liksom.” (Linda)

Denna uppfattningen delas inte av servitörerna. Man beskriver att det finns tydliga regler och förhållningssätt att ta hjälp av när sexuella trakasserier inträffar.

”Ja, det har vi. Vi har en lista, nu har inte jag den i huvudet så det är inte lönt att du frågar mig men det står liksom hur man ska bemöta det och hur man ska behandla det. Sen är det väl oftast åldersskillnad ehm... åldern har ett stort avgörande.” (Tobias)

”Säkerligen finns det sådana ställen men där jag har jobbat har dom alltid varit snabba på att agera när något inträffar.” (Anders)

Resultaten som beskrivs ovan bekräftar det man funnit vid tidigare studier. Rådande normer och förväntningar gällande sexuella trakasserier har en signifikant effekt på personalens val av respons. Miljöer som inte tar avstånd mot sexuella övergrepp och beteende har en förhindrande effekt på konfrontationen av förövaren (Knapp et al., 1998). Attitydskillnader mellan könen har identifierats tidigare men utan någon tydlig orsaksförklaring (Gilbert, 1998). Att männen har en annorlunda syn gällande branschens regler och förhållningssätt

skulle kunna vara en konsekvens av att kvinnor är utsatta i högre utsträckning än män och att männen därför saknar insyn och kunskap kring problematiken.

Majoriteten av informanterna vittnar om att de skett en förändring i restaurangbranschens förhållningssätt gällande sexuella trakasserier de senaste åren. Man beskriver att frågan har ”kommit upp till ytan” och man berättar om en ökad medvetenhet i restaurangernas förhållningssätt gällande sexuella trakasserier. Två av informanterna beskriver att #metoo var en viktig komponent i denna förändring. Det var dock endast servitörerna som identifierat detta som en viktig händelse.

Citat från intervjuerna med *Linda, Anders* och *Tobias*:

”Det tycker jag! Jag tycker nog att fler och fler företag blir mer och mer medvetna om vad sexuella trakasserier är och att det inte bara behöver komma av en gäst utan det kan även ske mellan anställda... [] Och jag menar det är inget okänt faktum att... tar man kockar generellt är ju ganska grova i mun liksom och det tycker jag faktiskt har blivit ganska bra just det här liksom att folk börjar mer ifrågasätta och bara så: ”tycker du verkligen det där var passande sagt till din kollega?”. Ehm... och det blir bättre hela tiden som sagt då är det både mellan gäster och anställda och mellan anställd till anställd.” (Linda)

”Ja det tycker jag nog. Det har blivit bättre om man säger så. Även om man ibland kan hata dom här #metoo aktivister så någonstans har dom ju rätt i det dom säger. Det har ju blossats upp mycket och gjort det till viss del positivt. Jag tror att många människor inte vågar bete sig så som man gjorde förr och det är mycket med sociala medier. Du kan liksom förstöra en människas liv på ungefär trettio sekunder genom att hänga ut den här människan. Vilket resulterar i att folk blir mer rädda och tillbakadragna.” (Anders)

”Ehm...Ja det är som jag säger om vi går tillbaka till den här #metoo rörelsen med allting runt omkring så har det väl kommit upp mer till ytan idag än vad det gjorde innan. Klimatet har väl lugnat sig lite, folk har blivit mer medvetna om sexuella trakasserier de senaste tre, fyra åren än vad det var innan.” (Tobias)

Sara som är den yngsta bland informanterna delar inte samma uppfattning. När frågan om informanternas upplevelser av att restaurangbranschen ändrat sitt förhållningssätt gällande sexuella trakasserier ställdes beskrev Sara att situationen inte förändrats och att det har att göra med en nonchalans för problem som rör sexuella trakasserier:

”Nej, det är ungefär detsamma. Jag tror de senaste 3 åren, 2. Alltså typ vakter främst dom bryr sig inte lika mycket. Bli en tjej antastad så bryr dom sig inte lika mycket jämfört med om det skulle bli ett slagsmål. Jag tror också att det har med rent generellt att det är många unga vakter jämfört med 10 - 20 år sedan. Och jag tror att dom här yngre, dom tränar på gymmet dom lever för adrenalinet och du vet blir det ett slagsmål så flyger dom upp men om en tjej kommer fram till en vakt och bara “han killen är skitjobbig och han håller på” så dom bara “synd” “gå därifrån” dom har liksom inte samma uppfattning alls. Det är väldigt tragiskt.” (Sara)

Även om en av informanterna inte upplever att klimatet förändrats verkar det som att restaurangbranschen tagit ett steg i rätt riktning. Utifrån det som beskrevs i litteraturgenomgången är medvetenhet för problematiken en viktig komponent för att kunna motverka sexuella övergrepp (Poulston, 2008).

7 Individuella egenskaper

7.1 Erfarenhet

Informanterna delar uppfattningen om att erfarenhet i branschen påverkar ens toleransnivå. Man beskriver att yngre individer är utsatta i högre utsträckning än äldre med mer erfarenhet och att detta ofta beror på att de yngre är mer konflikträdda och ovetandes om branschens klimat.

Citat från intervjuerna med *Anders, Tobias* och *Linda*:

”Så är det nog i varenda en bransch man hamnar i. Folk känner väl att dom yngre inte vågar säga ifrån och det ena med det andra. Nu ska jag inte påstå att jag blivit sexuellt trakasserad men är det någon som är duktigt uppkäftig och börjar ”ruffa” då är inte jag den som inte vågar ta för mig medans en yngre person hade nog blivit osäker får jag nog säga inte rädd, osäker över hur man

ska hantera situationen. Dom hade nog kommit och sökt hjälp hos någon av dom äldre. Vilket jag än gör idag: "hur fan ska jag handskas med denna idioten?". Vi har liksom en tjej där jag jobbar nu som är 55 år. Hon har liksom skinn på näsan så det skriker om det sen har vi en i baren som är 24 år som har jävligt mycket skinn på näsan också så det behöver inte vara att man är ung och dum, kanske inte dum men ovetandes." (Anders)

"Oh ja, bland yngre människor är det ett hårdare klimat än vad det är för äldre." (Tobias)

"Vi är väl tre, fyra stycken som ändå har jäkligt mycket skinn på näsan och har många år i branschen och det är oftast vi som säger ifrån. Många av dom andra vågar inte riktigt men dom kan ändå säga till en efteråt att: "fan vad bra att du sa till". (Linda)

Övergripande kan man säga att det råder en konsensus bland tillfrågade om att yngre personer är mer utsatta än äldre personer. En intressant iakttagelse som vittnar om motsatsen är svaren som de informanterna beskrev på frågan "Vad är sexuella trakasserier för dig". De med mindre erfarenhet inom branschen gör ingen åtskillnad mellan fysiska och psykiska övergrepp och ser dem som lika allvarliga. Resultat från tidigare studier visar att individer med mer erfarenhet har en bättre förmåga att skilja mellan deras yrkesroll och deras personliga liv och att de sexuella trakasserier som de blev utsatta för inte var riktat mot dem utan rollen dem spelade upp på arbetet (Waudby, 2012). En uppenbar konsekvens av detta är ett mer tolerant förhållningssätt till frågor som rör sexuella trakasserier. Resultaten från intervjuerna bekräftar i viss mån tidigare resultat. Ingen av de tillfrågade beskrev att de skiljer mellan sin yrkesroll och sitt personliga liv men det är uppenbart att de med mer erfarenhet har en mer tolerant begreppsdefinition.

Citat från Sara och Tobias som beskriver hur de med mindre erfarenhet i branschen ser på sexuella trakasserier:

"Min bild av det är att trakasserier är någonting där du blir attackerad, det är inte ömsesidig, det är obehagligt du vill liksom inte det. Men mycket också vilka känslor du får av det om du blir arg eller ledsen eller om du känner ett obehag. Ja.. det kan ju egentligen bara en enkel pik där en snuskig gubbe frågar efter

ditt telefonnummer. Det skulle jag säga också är sexuella trakasserier för du tänker längre du vet liksom vad människan vill och där kan man känna...

(Sara)

”Jag skulle faktiskt säga någon väldigt opassande kommentar eller när det blir fysiskt och man tar på en person när dom inte vill bli berörda.” (Anders)

De tillfrågade med mer erfarenhet inom branschen upplever att gränsen är tydligare och mer uttalad vid fysiska övergrepp än vid psykiska övergrepp. Man tycker också att *”det är upp till var och en”* att bestämma vad som är okej. Nedan redovisas citat som belyser detta:

Citat från *Linda* och *Tobias*:

”Alltså för mig så... det kan ju vara onödiga kommentarer men jag tycker absolut att gränsen går stenhårt vid beröring som är opassande. Men sen som sagt det kan ju även vara via ord liksom och där är ju gäster som fortfarande faller jätte olämpliga kommentarer ehm... men där tycker jag det är lite upp till var och en.” (Linda)

”ja alltså...sexuella trakasserier är ju i grund och botten när någon känner sig kränkt. Så det handlar väl snarare om när känner folk sig kränkta?[...]För att trakasserier är ju i betraktarens ögon. Du och jag har säkert olika sätt att se på trakasserier. Jag kan kalla dig ”din jävla blondie” och du blir jättekränkt medans du kan kalla mig ”din långe jävel” och jag bryr mig inte. Så att ja...den där är väldigt svår att jobba med alltså sexuella trakasserier.” (Tobias)

7.2 Mening

Att värdesätta meningen med sitt arbete i relation till sina egna ideal var något som informanterna ansåg vara viktigt. Särskilt viktigt i relation till hur man hanterar kunder och hur kunderna bemöter en. I intervjun med *Anders* berättar han:

”Många ser det bara som ett ”pitstop” typ ”jag gör detta här medans jag pluggar” eller ja ”jag gör detta här nu tills jag vet vad jag själv vill göra”. Det ser man själv på vissa som jobbar att dom tänker: ”detta är inte jag, jag borde inte vara här” men samtidigt får dom inga andra jobb och kan inte hantera andra jobb och ja... då, tydligen ska du vara här, acceptera läget och gör det

bästa av situationen...[] Då trivs du inte på din arbetsplats och då drar du med en negativ stämning både för din arbetsplats och för gästerna. Alla kan vi fejka ett leende men någonstans skiner det igenom.” (Anders)

Linda hade en liknande syn och ger ett exempel där hon själv befann sig i en situation där hon hade svårt att se någon mening med sitt arbete:

*”Medans på andra ställen man har varit så har man haft kanske en klump i magen bara man ens tänker att man ska till jobb dagen innan liksom. Eh... att man ska dit imorgon och då har det bara varit jobbigt liksom...[] Tar man arbetsplatsen jag har idag eller min förra arbetsplats så får man titt som tätt höra från gäster: ”shit du verkar verkligen tycka att ditt jobb är jätteroligt” Så ja det skulle verkligen säga. För dem ser ju skillnaden och dem bemöter en olika beroende på det liksom. Det är sju svårt att få fram en bild som man inte riktigt kan stå för alltså då ta emot en gäst så att säga...många ser igenom det.”
(Linda)*

Att värdesätta mening med arbetet är inget som behandlats i tidigare studier om sexuella trakasserier i arbetsbranschen. Inlärd hjälplöshet är ett begrepp inom organisations- och beteendepsykologi som beskriver att låg effektivitet och dåligt kundbemötande är en konsekvens av att individer upplever att dem inte kan påverka sin arbetssituation. Stress och utbrändhet är vanliga följder av att man inte kan påverka sin arbetssituation. Resultatet av sådana känslor innebär att individerna ofta lämnar organisationen eller att man stänger ute sina känslor och tolererar mer antisocialt beteende (Filby, 1992).

8 Arbetsgruppens egenskaper

Att kunna känna att man kan stöd av sina arbetskolligor var något som informanterna beskrev som avgörande för att konfrontera någon som betett sig illa. Gruppens sammanhållning och uppbackning var det som man upplevde var viktigast för att känna sig trygg på sin arbetsplats. Citat från intervjuerna med Sara och Linda:

”Ja absolut. Jag personligen speciellt när det gäller nattklubbsbranschen och krogbranschen jobbar hellre med bara killar än fler tjejer för att genom mina egna erfarenheter så backar killarna upp mig mer. Jag har ändå pondus, jag säger vad jag tycker och tänker men lilla jag kanske inte räcker till och där vill man ha någon kille. Jag menar när jag stod i baren på X så kunde jag skylla på att X va min pojkvän eller X va min pojkvän för man ville verkligen att killarna skulle låta en va. Och det är den uppbackningen som man kanske inte kan få på en vanlig restaurang eller ett ställe där man inte har så bra sammanhållning. Man måste kunna prata med varandra så man hjälps åt så blir det hela den här gruppen mot den här gästen eller gästerna.” (Sara)

Citatet nedan är *Linda*s svar på frågan om det är svårt att känna sig trygg på arbetsplatsen som värderar gästen framför sin personal:

”Ja precis. Det är liksom A och O att känna att man har ägare och chefer bakom sig och känna att man jobbar på en trygg arbetsplats.” (Linda)

Vidare beskriver *Linda* att hon känner att det är viktigt att de personer med *”skinn på näsan”* agerar förebild till den yngre personalen i arbetsgruppen för att vissa dem vad som inte är okej att tolerera:

”Ehm... men sen tror jag också att jag själv känner väl kanske lite att jag har en ansvarsroll, då måste jag agera därefter också. Då kan jag inte stå och trippa på tårna utan jag måste sätta ner foten och vissa att ”det här är okej” och ”det här är inte okej”. För då tror jag att det hjälper dom lite yngre när dom ser hur ”vi” agerar. Att dom känner att det är okej att säga ifrån, att dom inte bara tar. Man blir helt enkelt en förebild.” (Linda)

Svaren som *Sara* beskriver ovan stämmer inte överens med resultat från tidigare studier. Arbetsplatser där arbetsgruppen domineras av män har beskrivits ha en fientlig och kränkande karaktär. Som en konsekvens av detta har personalen en lägre benägenhet att konfrontera individer som trakasserat dem (Knapp et al., 1998). Svaren från informanterna beskrev vittnar också om betydelsen av att chefer aktivt motsätter sig tolerans av sexuella trakasserier. Att man genom konkreta och tydliga ansträngningar minskar problematiken och skapar normer

som fördömer sexuella trakasserier istället att främja dem (Pryor, LaVite & Stoller, 1993; Yagil, 2008). Det finns också vissa inslag av teorin om egenmakt främst genom att man kan se att individer som känner egenmakt bidrar till att omgivningen tar del av denna makten när dem ser hur hon agerat vid sådana situationer.

9 Diskussion

Nedan presenteras en metoddiskussion där styrkor och svagheter diskuteras kring metodologiska aspekter. Sedan följer en resultatdiskussion där resultatet diskuteras utifrån tidigare forskning och teori samt bidrag till kunskaps utvecklingen.

9.1 Metoddiskussion

Eftersom syftet med denna studien var att undersöka hur egenmakten och viljan att ge god service påverkar toleransnivån bland servitriser och servitörer användes en kvalitativ metod. För att identifiera skillnader och likheter i materialet analyserades transkriberingarna utifrån en kvalitativ innehålls analys. Den kvalitativa innehållsanalysen är en metod där skriven eller verbal kommunikation analyseras stegvis med fokus på olikheter och likheter i syfte att bilda ett övergripande tema (Kvale & Brinkman, 2009). En nackdel med den kvalitativa metodansatsen är att resultaten inte går att generalisera till en större population (ibid), dvs resultaten för denna studien är inte representativ för restaurangbranschen som helhet.

Informanterna till studien valdes ut genom ett snöbollsurval vilket är en form av bekvämlighetsurval. En nackdel med urvalet är att man då riskerar att fastna i viss social grupp med liknande åsikter och värderingar. Åldersspannet för arbetande inom restaurangbranschen består till mesta dels av individer mellan 18-25 år och åldersspannet på informanterna var mellan 23 och 53 år vilket kan ha påverkat resultaten.

Urvalet bestod av fyra informanter vilket jag anser var tillräckligt för att besvara studiens frågeställningar.

Intervjuerna genomfördes med hjälp av en semistrukturerad intervjuguide vilket gav en tydlig ram att förhålla sig till samt möjligheten att ställa följdfrågor. En nackdel med semistrukturerade intervjuer är att det kan påverka svaren bland informanterna om frågorna formulerats utifrån egna antaganden. För att inte låta detta påverka studien formulerades frågorna utifrån granskning av tidigare studier om sexuella trakasserier samt att dem sedan kontrollerades av en handledare.

Intervjuerna spelades in vilket bidrog till ett mer aktivt samtal. Transkriberingen av intervjuerna skedde direkt i anslutning till intervjutillfället för att inte blanda ihop materialet. Intervjuerna genomfördes på den plats som informanterna önskade så att dem skulle känna sig säkra att prata om det som skulle behandlas.

För att försäkra att informanternas upplevelser återspeglats korrekt har intervjuerna lästs och lyssnats igenom ett flertal gånger.

Min förståelse för ämnet har försökts att läggas vid sidan vid analysen av intervjuerna. Men det är tänkbart att den kan haft en inverkar på studien.

Tidigare forskning undersöktes noggrant i syfte att skapa en övergripande bild kring den aktuella forskningen om sexuella trakasserier i restaurangbranschen. När detta gjordes framkom få studier som behandlat vad som påverkar personalen i branschen att antingen konfrontera eller tolerera sexuella handlingar och beteenden. Det var därför svårt att bidra med forskning som gjorts i Sverige.

9.2 *Resultatdiskussion*

I denna studie har det framkommit att valet som informanterna gör vid händelser av sexuella trakasserier påverkas av organisatoriska normer och värderingar, individuella egenskaper samt arbetsgruppens egenskaper.

Informanterna upplever att restaurangbranschens fokus på service och det hårda klimatet påverkar toleransnivån bland de arbetande i branschen. Det verkar finnas en underliggande press på dem att ge kunderna en personlig service vilket även verkar inbegripa att tolerera dåligt bemötande och trakasserier. Resultaten stämmer överens med det man funnit vid tidigare studier, att ledningens krav och förväntningar på sin personal leder till en högre toleransnivå (Warhurst et al., 2007; Poulston, 2008; Knapp et al., 1997). Informanterna upplever att restaurangbranschen i relation till andra branscher har ett hårdare klimat, man uttrycker det som att ”det är så det alltid varit”. Som en konsekvens av det hårda klimatet beskriver man att toleransnivån är mycket högre inom restaurangbranschen än andra branscher. Resultaten bekräftar det man funnit vid tidigare studier. Rådande normer och förväntningar gällande sexuella trakasserier har en signifikant effekt på personalens val av respons. Miljöer som inte tar avstånd mot sexuella övergrepp och beteende har en förhindrande effekt på konfrontationen av förövaren (Knapp et al., 1998). Individuella egenskaper beskrevs också som viktiga för valet att antingen konfrontera eller tolerera sexuella trakasserier, främst genom den mening man värdesätter sin roll samt erfarenhet inom branschen. Resultat från tidigare studier visar att individer med mer erfarenhet har en bättre förmåga att skilja mellan deras yrkesroll och deras personliga liv och att de sexuella trakasserier som de blev utsatta för inte var riktat mot dem utan rollen dem spelade upp på

arbetet (Waudby, 2012). En uppenbar konsekvens av detta är ett mer tolerant förhållningssätt till frågor som rör sexuella trakasserier. Resultaten från intervjuerna bekräftar i viss mån tidigare resultat. Ingen av de tillfrågade beskrev att de skiljer mellan sin yrkesroll och sitt personliga liv men det är uppenbart att de med mer erfarenhet har en mer tolerant begreppsdefinition. Arbetsgruppens egenskaper upplevdes vara direkt avgörande för hur personalen väljer att hantera en situation där man blivit utsatt. Bland de restauranger som stod bakom sin personal upplevde dem att det var lättare att konfrontera förövaren. Att kunna känna att man kan stöd av sina arbetskollegor var något som informanterna beskrev som avgörande för att konfrontera någon som betett sig illa. Gruppens sammanhållning och uppbackning var det som man upplevde var viktigast för att känna sig trygg på sin arbetsplats. Svaren från informanterna beskrev vittnar också om betydelsen av att chefer aktivt motsätter sig tolerans av sexuella trakasserier. Att man genom konkreta och tydliga ansträngningar minskar problematiken och skapar normer som fördömer sexuella trakasserier istället att främja dem (Pryor, LaVite & Stoller, 1993; Yagil, 2008). Det finns också vissa inslag av teorin om egenmakt främst genom att man kan se att individer som känner egenmakt bidrar till att omgivningen tar del av denna makten när dem ser hur hon agerat vid sådana situationer. Utifrån dessa påverkansfaktorer gör individen ett val som antingen innebär att man konfronterat förövaren eller tolererar trakasserier

10 Slutsats

Undersökningens syfte har varit att utifrån tidigare forskning och teorin om egenmakt förstå hur egenmakten och viljan att ge god service påverkar toleransnivån bland servitriser och servitörer utifrån två frågeställningar:

- Har gränsen mellan god service och personlig integritet en påverkan på toleransen av sexuella trakasserier i yrkesrollen som servitris och servitör?
- Är det någon skillnad i toleransen mellan servitriser och servitörer?

Undersökningen har gjorts med hjälp av den kvalitativa metodansatsen genom semistrukturerade intervjuer med personal inom restaurangbranschen. Det har resulterat i en kartläggning över personalens egna erfarenheter, beskrivningar och attityder gentemot sexuella övergrepp.

Undersökningens intervjupersoner är överens i de flesta frågor men vissa skillnader visade sig mellan servitrisers och servitörers upplevelser. Detta uppenbarar sig främst genom attitydskillnader gällande sexuella trakasserier där servitörerna hade en mer tolerant syn. Att männen har en annorlunda syn gällande branschens regler och förhållningssätt skulle kunna vara en konsekvens av att kvinnor är utsatta i högre utsträckning än män och att männen därför saknar insyn och kunskap kring problematiken. Resultaten visar även en övergripande samstämmighet med tidigare forskning. Att värdesätta mening med sitt yrke i relation till egna värderingar var ett resultat som avvek från tidigare studier och här kunde teorin om egenmakt bidra med en förklaring. Det som verkligen är framstående är hur normer och värderingar gällande service försätter personalen i svåra situationer där dem själv tvingas avgöra vad som är acceptabelt beteende. Resultaten visar också hur det hårda klimatet inom branschen gör individer mer toleranta med åren. Under intervjuerna märktes att informanterna var väldigt medvetna och accepterande gällande problematiken främst i relation till andra branscher. Det framgick också att arbetsgruppens förhållningssätt och regler är direkt avgörande för att skapa ett klimat som motsätter sig sexuella trakasserier.

10.1 Förslag till vidare studier

Sexuella trakasserier i restaurangbranschen är inget nytt fenomen. Utifrån intervjuerna och tidigare studier märker man att det saknas kunskap inom branschen gällande problematiken. Det behövs utvecklas strategier för hur man engagerar hela arbetsgruppen att tillsammans

engagera sig för att skapa ett bättre klimat. Nuvarande regler och förhållningssätt behövs utvärderas och nya måste implementeras.

Referenser

Ahrne, G., & Svensson, P. (2011). Handbok i kvalitativa metoder. Malmö : Liber, 2011 (Egypten).

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

Arbetsmiljöverket (2011/2013) *Fördjupning: Sexuella trakasserier i arbetslivet*. Stockholm: Arbetsmiljöverket & LO

Arbetsmiljöverket (2013) *Stress, tunga lyft och hot och våld – Arbetsmiljöverket synar arbetsmiljön i hotell och restaurangbranschen*. Malmö: Arbetsmiljöverket

Arbetsmiljöverket (2014) *Restaurangbranschen, korta arbetsskada fakta*. Stockholm: Arbetsmiljöverket

Beth Waudby, Jill Poulston, (2017) "Sexualisation and harassment in hospitality workplaces: who is responsible?", *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, Vol. 11 Issue: 4, pp.483-499, <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-10-2016-0102>

Bishop, J. W., Dow Scott, K., & Burroughs, S. M. (2000). Support, Commitment, and Employee Outcomes in a Team Environment. *Journal of Management*, 26(6), 1113–1132. <https://doi.org/10.1177/014920630002600603>

Bryman, A. (2009). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber

Bryman, A (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. uppl. 2. Malmö: Liber

Marilyn J. Davidson, Jill Earnshaw, (1990) "Policies, Practices and Attitudes towards Sexual Harassment in UK Organisations", *Personnel Review*, Vol. 19 Issue: 3, pp.23-27, <https://doi.org/10.1108/EUM00000000000776>

Diskrimineringslagen, 2008:567.

Filby P., M. (1992). 'The Figures, the Personality and the Bums': Service Work and Sexuality. *Work, Employment and Society*, 6(1), 23–42. <https://doi.org/10.1177/095001709261002>

Fine,G (1996) *Kitchens The Culture of Restaurant Work*: USA: University of California Press

- Gilbert, D., Guerrier, Y., Guy, J., 2014. Sexual harassment issues in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 10 (2), 48–53.
- Goldsmith, A. (1997). *Human resource management for hospitality services*. London, England: Thomson Learning.
- Guerrier Y & Adib A S (2000) 'No we don't provide that service': The harassment of hotel employees by customers. *Work, Employment and Society*, 14 (2000), pp. 689–705
- Hayner, N. (1928). Hotel life and personality. *American Journal of Sociology*, 33(5), 784-795. doi:10.1086/214541
- Jarnhammar, Lennart, *Kampen bakom svängdörrarna: historien om Hotell och restaurang facket*, Hotell och restaurang facket (HRF), Stockholm, 2005
- Kensbock, S., Bailey, J., Jennings, G., & Patiar, A. (2015). Sexual harassment of women working as room attendants within 5-star hotels. *Gender, Work, and Organization*, 22, 36–50. <http://dx.doi.org/10.1111/gwao.12064>
- Knapp, D. E., Faley, R. H., Ekeberg, S. E., & Dubois, C. L. (1998). Determinants of target responses to sexual harassment: A conceptual framework. *Academy of Management Review*, 22, 687–729. <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1997.9708210723>
- Konrad A & Gutek B (1986). Impact of Work Experiences on Attitudes toward Sexual Harassment. *Administrative Science Quarterly*, 31. 1986: 422-438
- Korczynski, M. (2002). *Human resource management in service work*. Basingstoke : Palgrave, 2002. Retrieved from
- Kvale, S., Brinkmann, S., & Torhell, S.-E. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund : Studentlitteratur, 2009 (Ungern).
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund:Studentlitteratur
- Mathisen och Mykletun (2009) Occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector *Personality and Social Sciences: University of Stavanger, Norway* University of Bergen, Norway
- Osman M. Karatepe, Ilkay Yorganci, Mine Haktanir, (2009) "Outcomes of customer verbal aggression among hotel employees", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 21 Issue: 6, pp.713-733, <https://doi.org/10.1108/09596110910975972>

Page N. & Czuba C (1999) Empowerment: What is it?

Poulston J (2008) Metamorphosis in hospitality: A tradition of sexual harassment. *International Journal of Hospitality Management* v27. 232-240.

Pryor J B, LaVite C M, Stoller L M (1993) A social psychological analysis of sexual harassment: The person/situation interaction. *Journal of Vocational Behavior*, 42 (1993), pp. 68–83

Saxena, S & Shah, Hardik. (2008). Effect of organizational culture on creating learned helplessness Attributions in R&D professionals: A canonical correlation analysis. *Vikalpa: The Journal For Decision Makers*. 33. 25-45.

Spreitzer, Gretchen & Kizilos, Mark & W. Nason, Stephen. (1997). A Dimensional Analysis of the Relationship between Psychological Empowerment and Effectiveness Satisfaction, and Strain. *Journal of Management*. 23. 679-714. 10.1016/S0149-2063(97)90021-0.

Vetenskapsrådet (2015). Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> (2019-01-11)

Yagil D (2008) When the customer is wrong: A review of research on aggression and sexual harassment in service encounters. *Aggression and violent behavior*, v13. 141-152.

Yin, Robert K. (2013). *Kvalitativ forskning från start till mål*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Warhurst, C., & Nickson, D. (2007). Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality. *Work, Employment and Society*, 21(1), 103–120.
<https://doi.org/10.1177/0950017007073622>

Waudby B (2012) Employee experiences and perceptions of sexual harassment in hospitality: an exploratory study.

Bilaga 1

Intervjuguide

Informera om:

- Anonymitet, (resultaten redovisas genom anonyma citat där enskilda individers identitet inte går att spåra)
- Sammanställning av intervjun till intervjupersonen?
- Ok att spela in intervjun?
- Informanten får hoppa över frågor eller avsluta när denne så önskar

Bakgrund

- Hur länge har du arbetat inom restaurangbranschen? - Har du arbetat på annan/andra restauranger tidigare?
 - Är detta din huvudsakliga sysselsättning?
 - Hur ser en typisk arbetsdag ut?
 - Hur upplever du rollen som servitris/servitör?
- om tidigare erfarenhet: Skiljer sig rollen som servitris/servitör åt på olika arbetsplatser?

Upplevelse av kund

- Hur blir du generellt bemött av kunderna/gästerna som besöker er? - Skiljer det sig från tidigare arbetsplatser?
- Skulle du kunna ge ett exempel på ett typiskt dåligt och ett typisk bra bemötande av kund/gäst?
- Berätta om den värsta upplevelsen av en kund du varit med om. Vad gjorde du i den situationen? (Gräns mellan god service och personlig integritet)

Tolerans

- Rollen som servitris/servitör innefattar att ge god service. Hur upplever du att detta påverkar ditt agerande i din yrkesroll? Ställer det krav på din tolerans för dåligt/opassande beteenden som inte ställs i andra miljöer? Exempelvis: i ditt privatliv, andra arbetsinriktningar osv.

- Om ja: Vilka krav? Tidigare arbetsplatser? • Tror du att det är vanligt att man som servitör/servitris väljer att tolerera och inte

reagera på dåligt bemötande av kund?

Sexuella trakasserier

- Vad är sexuella trakasserier för dig?

- Vilka erfarenheter har du av sexuella trakasserier av servitriser och servitörer?

- Har du några egna erfarenheter av sexuella trakasserier?

- Vill du beskriva vad som hände? (när passerades gränsen?)

- Vilket stöd fick du av dina arbetskamrater och arbetsgivare?

- Har ni några förhållningsregler och rutiner när något sånt här inträffar?

- Känner du att dessa är till din hjälp?

Har intervjupersonen arbetat under längre tid kan du även fråga efter om det skett någon förändring i restaurangbranschens förhållningssätt till frågan om sexuella trakasserier från gäster/kund?

Avslut

Då var intervjun slut. Stort tack för din medverkan! Är det okej att kontakta dig igen om något svar är oklart?