

Institutionen för service management
och tjänstvetenskap

Examensarbete för kandidatexamen

Service genom våldsanvändande?

En kvalitativ studie om
ordningsvaktsyrkets komplexitet.

Elin Olsson

Jennifer Nilsson

Antal ord: 14 636

Gruppenr: 122

Handledare:

Fredrik Nilsson

Examensarbete

VT 2019

Sammanfattning

Syftet med vår studie är att undersöka hur den service ordningsvakter ska leverera påverkas av de förväntningar som finns kopplade till rollen som ordningsvakt samt det potentiella behovet att använda våld för att skapa säkerhet. Detta undersöktes i relation till maktdimensioner, maskuliniteter samt den växling, mellan att leverera service och hålla ordning, som yrket innebär eftersom det tillhör tjänstesektorn. För att uppfylla vårt syfte skapades frågeställningen: *Vilka faktorer formar ordningsvaktens yrkesroll och hur påverkar detta i sin tur den service de förväntas leverera genom användandet av våld för att skapa trygghet?*

Metoden som användes var kvalitativ och utfördes genom semistrukturerade intervjuer och respondenterna var ordningsvakter som arbetade i Malmös nattklubbsmiljö. Den teoretiska grund som studien utgått från utgjordes av teorier om skapandet av genus genom det performativa, maskuliniteter och normer samt om växlandet mellan olika roller individer tar sig an. Analysen påbörjades genom att tolka det empiriska materialet utifrån den teoretiska basen. Analysen visade på tre olika huvudteman. Det inledande var *ordningsvaktsyrket* som utgjordes av *rollen* och *uniformen*. Sedan presenterades *yrkeskultur* som bestod av *maskuliniteter och normer, gruppdyamik och kollegial tillit* samt *fördomar, förutfattade meningar och jargong*. Slutligen leddes analysen in på *service*, där vi behandlade *skillnad i förväntningar på service beroende på objekt* samt *växling mellan olika parters förväntningar på service*. Utifrån denna analys kunde slutsatserna dras att ordningsvaktsyrket är otroligt komplext, med många olika faktorer som formar yrket och dess förutsättningar. Den otydlighet som finns kring förväntningarna på ordningsvakter påverkar deras möjlighet att leverera service samt hur de bedömer i vilken situation och utsträckning de ska använda våld för att skapa säkerhet.

Nyckelord: Ordningsvakter, service, våld, normer, maskulinitet, yrkesroll, uniform.

Innehållsförteckning

1. Bakgrund	4
2. Problemformulering och syfte	6
3. Disposition	8
4. Metod	9
<i>4.1 Konstruktionistiskt synsätt och kvalitativ metod</i>	9
<i>4.3 Etiska principer</i>	10
<i>4.4 Utförande av intervjuer och val av miljö</i>	11
<i>4.5 Tematisk analys</i>	11
5. Teoretiskt ramverk	13
<i>5.1 Det performativa och föreställningar kring genus</i>	13
<i>5.2 Maskulinitetsnormer, yrkesnormer och våld</i>	14
<i>5.3 Roller, uniformen och service</i>	15
<i>5.4 Team och gruppdynamik</i>	16
6. Tidigare forskning	18
<i>6.1 Service</i>	18
<i>6.2 Maktperspektiv</i>	19
<i>6.3 Uniformen</i>	19
<i>6.4 Den ideala tjänstemottagaren</i>	20
7. Analys av ordningsvaktsyrket	21
<i>7.1 Rollen</i>	21
<i>7.1.2 Uniformen</i>	24
8. Analys av yrkeskultur	29
<i>8.1 Maskuliniteter och normer</i>	29
<i>8.2 Gruppdynamik och kollegial tillit</i>	32

8.3 <i>Fördomar, förutfattade meningar och jargong</i>	34
9. Analys av förväntningar på service	37
9.1 <i>Skillnader i förväntningar på service beroende på objekt</i>	37
9.2 <i>Växling mellan olika parter förväntningar på service</i>	39
10. Slutsatser	42
10.1 <i>Yrket</i>	42
10.2 <i>Yrkeskultur</i>	43
10.3 <i>Service</i>	44
11. Diskussion	45
12. Källförteckning	47
12.1 <i>Litteratur</i>	47
12.2 <i>Vetenskapliga artiklar</i>	48
12.3 <i>Elektroniska källor</i>	48
13. Bilaga	49

1. Bakgrund

Klockan 20.09 den 31/1 2019 larmades polisen om en incident i Stockholms tunnelbana. En gravid kvinna hade blivit utdragen från en tunnelbanevagn och nedbrottad av ordningsvakter medan hennes femåriga dotter stod bredvid (Svt nyheter). Videoklipp på händelsen spreds kort därefter och ett flertal liknande händelser i Stockholmsområdet blev sedan uppmärksammade. Incidenterna blev ett startskott för en samhällelig debatt gällande ordningsvaktens utövande av våld i tjänst samt gränsen mellan våld och övervåld. Medias porträttering av ordningsvakter är betydande för att, som Thumala, Goold och Loader (2011) i sin forskning visar, är bevakningsföretag beroende av att ses som legitima i allmänhetens ögon (ibid.). Legitimiteten är viktig för att säkerställa att ordningsvaktens arbete ska kunna fortsätta att existera, utföras och utvecklas (ibid.). Den samhälleliga debatten startade vårt intresse att undersöka ordningsvaktsyrket och vilka faktorer som påverkar ordningsvakternas möjlighet att tillhandahålla service. Andersson Cederholm, Jacobsson, Leppänen, Säwe & Åkerström (2014) skriver om servicemöten och hur olika förväntningar samt normer kring servicemötet existerar och vad som händer när man avviker från dessa förväntningar och normer (s.36). Serviceperspektivet i vår studie kommer ha fokus på hur genusnormer och ideal kan påverka beteenden när det gäller tillhandahållandet av service.

Utöver att ordningsvaktsyrket tillhör tjänstesektorn så är det även en del av ordningsmakten, inom vilket det främst har skett mycket forskning om poliser. Ett exempel på denna forskning är Granérs (2004) undersökning om patrullerande poliser. Granér (2004) undersökte sociala faktorer såsom normalisering av våldsanvändande (ibid., s.188), syn på människor som påverkas och förändras av yrket (ibid., s. 242) och fördomar och förutfattade meningar kopplat till polisarbete (ibid, s.229). Vi undersöker samma faktorer som Granér (2004), men gällande ordningsvakter istället för poliser, och därmed undersöker vi även utmaningen i att ordningsvaktsyrket både är en del av ordningsmakten och servicebranschen. Det som skiljer ordningsvaktsyrket från de statliga aktörerna inom ordningsmakten, så som polisen, är att de statliga aktörerna är till för att utföra sina tjänster gentemot alla människor, medan ordningsvakterna endast riktar sina tjänster gentemot de som kontrakterat dem (Button, 2016, s.21; Hansen Lofstrand, 2013, s.227). Utifrån att ordningsvakter förväntas tillfredsställa de som fakturerat bevakningsföretaget samtidigt som de representerar polismyndigheten, ansåg vi det fascinerande att undersöka ordningsvaktsyrket.

Utöver den bild media visar av ordningsvakter så är även uniformen en faktor som påverkar hur allmänheten ser på ordningsvakter. Exempelvis redogör Nilsson (2018) i sin forskning att allmänheten känner sig tryggare vid närvaro av uniformerade och uniformen kan förstås genom Myrntinens (2008) beskrivning att den representerar en helhet (s.12). Vi har till skillnad från Nilssons (2018) forskning, som fokuserat på uniformen ur allmänhetens synvinkel, valt att undersöka hur ordningsvaktsyrket påverkas av uniformen och formar ordningsvakternas ageranden och därmed servicemötet.

2. Problemformulering och syfte

Vår studie kommer centreras kring ordningsvaktens arbete kopplat till våldsanvändning i förhållande till förväntningar på service, maskuliniteter och normer. Vårt fokus i studien är manliga ordningsvakter som arbetar i nattklubbsmiljö, då de är mest centrala för att kunna undersöka vårt syfte. Anledningen till att vi valde att studera ordningsvaktsyrket är starkt grundat i aktualitet, då media skrivit mycket om ordningsvakter och våld men inte om ordningsvaktens syn på yrkesrollen. Orsaken till att vi undersökte vårt syfte ur ordningsvakternas egna perspektiv med koppling till maskuliniteter och skapandet av sociala processer, istället för ur ett organisationskulturellt perspektiv, är för att en organisationskultur endast visar en bild av hur ett specifikt företag arbetar. Eftersom ordningsvakter svarar till tre olika organisationer; polismyndigheten, sitt bevakningsföretag och kunden eller objektet, så hade samtliga av dessa organisationer behövt undersökas för att se hur ordningsvakter påverkas av de olika kulturerna. Det hade då varit svårt att urskilja vad som låg bakom vilka beteenden. Därför valde vi att undersöka detta ur ett genusperspektiv, för att se hur ordningsvakterna påverkas av sociala praktiker och normer från flera olika håll, snarare än från en organisation.

Den teoretiska grund vi har baserat vår analys på har framför allt utgjorts av Butlers (2007) syn på genus, vilket är att det är performativt och något som skapas. Det performativa kan kopplas till den positionering som ständigt sker ordningsvakter emellan då de är i sin yrkesroll. Connells (2008) beskrivning av hur maskuliniteter skapas och återskapas ur ett historiskt- samt beteendevetenskapligt perspektiv har kompletterat Butlers (2007) teorier för att förstå komplexiteten av yrket på ett djupare plan. Maskulinitetsnormer blir relevanta i denna studie, då bevakningsbranschen är mansdominerad och därmed starkt influerad av dessa normer. För att förstå ordningsvaktens yrkesroll och de förväntningar som finns kopplade till denna har även Goffmans (2014) teori om att människor tar sig an olika roller, för att ge publiken olika intryck, legat till grund för vår studie. Utifrån vår teoretiska grund är syftet med studien att undersöka hur den service ordningsvakter ska leverera påverkas av de förväntningar som finns kopplade till rollen som ordningsvakt samt det potentiella behovet att använda våld för att skapa säkerhet. Syftet kommer undersökas i koppling till maskuliniteter, maktdimensioner samt nödvändigheten av att kunna växla mellan att vara en serviceleverantör och ordningshållare vid arbete som ordningsvakt inom tjänstesektorn.

Utifrån studiens syfte skapades frågeställningen;

Vilka faktorer formar ordningsvaktens yrkesroll och hur påverkar detta i sin tur den service de förväntas leverera genom användandet av våld för att skapa trygghet?

,

3. Disposition

För att uppnå vårt syfte har vi valt att fördela uppsatsen i 8 delar. Dessa består av metod, teoretiskt ramverk, tidigare forskning, analys av ordningsvaktyrket, analys av yrkeskulturen, analys av service, slutsatser och diskussion. För att vägleda läsaren genom studien och skapa förståelse kring vårt upplägg så finns det en kort beskrivning av innehållet i början av varje avsnitt. Det inledande kapitlet redogör för vårt val av metod för att tydligt visa hur studien genomförts och vår syn på kunskap. För att leda läsaren vidare introduceras det teoretiska ramverk analysen baserats på, vilket utgörs av Butlers (2007) teori om det performativa för att förstå skapandet av genus samt makt. Butlers (2007) teori kompletteras av Connells (2008) teorier om maskuliniteter för att få en djupare förståelse av det mansdominerade ordningsvaktsyrket samt Goffmans (2014) teori om människans växlande mellan olika roller kopplat till förväntningar. Därefter presenteras tidigare forskning som stöd till det teoretiska ramverket samt för att visa läsaren vad som legat till grund för vår studie. Nästa del är analys av empiri som består av tre huvudsakliga teman, som tillsammans redogör för ordningsvaktsyrkets komplexitet och hur komplexiteten påverkar servicen. Analysen sammanfattas sedan under avsnittet slutsatser för att på ett tydligt sätt visa vad vi kommit fram till. I den avslutande diskussionen så diskuteras slutsatserna vidare ur ett samhällsligt perspektiv för att belysa vad studien bidragit med i stort. Studien avslutas sedan med förslag på vidare forskning inom området, då ett flertal intressanta perspektiv synliggjordes under studiens gång.

4. Metod

Under detta kapitel redogörs de metoder som varit centrala i studien för att uppfylla syftet. Här presenteras vårt ontologiska synsätt samt metodval för insamling av empiri, urval, de etiska principer som följts, utförande och val av miljö samt analysmetod.

4.1 Konstruktionistiskt synsätt och kvalitativ metod

Vår studie grundar sig i en konstruktionistisk syn på kunskap, vilken Bryman (2011) förklarar som att sociala aktörer ses som ständigt deltagande i en process av att förhandla, skapa och återskapa sociala företeelser (s.37). Allt vi ser är socialt konstruerat, även de kategorier som vi använder oss av, och skapas dels av sociala aktörer men är även något som oavbrutet befinner sig i ett tillstånd av konstant förändring (ibid.). Ett konstruktionistiskt synsätt ligger till grund för vår studie, då det som undersöks är just sociala företeelser, dels som bemötanden och interaktioner mellan kollegor, arbetsgivare och arbetstagare samt aktörer i servicemötet. Men även som kategorier i form av kön, olika sociala roller samt ordningsvaktens roll som serviceleverantörer, eftersom vi anser att de är socialt skapade. För att kunna undersöka ordningsvaktsyrket ur deras egna perspektiv bestämde vi oss för att använda oss av en kvalitativ metod. Bryman (2011) beskriver att kvalitativ metod har fokus på ord och berättelser, snarare än att fastställa kvantiteten, och kopplas ofta samman med att tolka och förklara exempelvis sociala fenomen (s.340). För att kunna studera de sociala samspel som vi bedömde var nödvändiga för att få en djupare förståelse för ordningsvakter och därmed kunna analysera deras synsätt, valde vi att använda en kvalitativ metod.

Empirin samlades in genom intervjuer, vilket framförallt berodde på att studiens syfte var att undersöka ordningsvaktsyrkets ur ordningsvakternas perspektiv. För att kunna uppfylla vårt syfte behövde vi utföra intervjuer, då observationer hade lämnat för stort utrymme till våra egna föreställningar och tolkningar. Vi valde att använda oss av semistrukturerade intervjuer, vilket Bryman (2011) förklarar är en metod där en intervjuguide, med teman och frågor används som grund men där intervjupersonen även har stor möjlighet att forma intervjun och själva tolka frågorna som ställs (s.415). Vi valde denna metod för att ha utrymme till att ställa följdfrågor anpassade efter de svar vi fick och inte vara begränsade av en strikt intervjuguide ifall teman skulle tas upp som vi inte på förhand identifierat.

4.2 Strategiskt urval

När det gäller det urval som gjorts för denna studie så har vi endast använt oss av respondenter som är utbildade ordningsvakter, vilka enbart har varit män av anledningen att studera intervjuvaren i koppling till maskuliniteter. Intervjuerna genomfördes på två olika företag med totalt 8 respondenter, varav 4 intervjuer på respektive företag och utgjorde sammanlagt 10,5 timmars intervjumaterial. Vi valde att göra intervjuerna på två olika företag för att försäkra oss om att svaren vi fick inte var direkt knutna till ett specifikt bevakningsföretag. Då 14 av 33 kommuner i Skåne idag använder sig av ordningsvakter (Nilsson, 2018, s.6), kändes det relevant att undersöka ämnet i södra Sverige. Vid val av företag bestämde vi oss för att använda bevakningsföretag placerade i Malmö, då Malmö är den största staden i södra Sverige och vi därmed ansåg att vi här skulle ha större chans att finna företag som skulle vilja ställa upp. Vi kontaktade ett par olika företag som matchade vår efterfrågan, och fick då kontakt med två grindvakter. Bryman (2011) beskriver att grindvakter är personer som hjälper till under studien för att man ska kunna få tillgång till exempelvis arbetsplats, respondenter eller miljöer (s.144). Dessa två företag arbetade båda främst inom Malmös nattklubbsmiljöer, vilket resulterade i att respondenterna endast arbetade som ordningsvakter på deltid. Grindvakterna hjälpte oss att få tag på respondenter utifrån ett strategiskt urval. Alvehus (2014) beskriver ett strategiskt urval som att man valt respondenter till studien utifrån vissa specifika egenskaper (s.67). Ett strategiskt urval var viktigt eftersom det var centralt att respondenterna hade en ordningsvaktutbildning samt att de behövde vara män för att kunna besvara de frågor som tagits fram. Grindvakterna gav oss sedan kontaktuppgifter till de som var intresserade av att ställa upp, för att vi skulle kunna sköta all kontakt så att respondenterna skulle bli så lite påverkade av grindvakten som möjligt och för att försäkra oss om att de deltog frivilligt.

4.3 Etiska principer

För att visa på transparens och att vi inte utnyttjat vår maktposition som forskare så har vi valt att utgå från Brymans (2011) etiska principer (s.132). De etiska principerna består av ett informationskrav, ett samtyckeskrav, ett konfidentialitetskrav samt ett nyttjandekrav (ibid.). För att uppfylla informationskravet inleddes varje intervju med en beskrivning och ett tydliggörande av undersökningens syfte. Samtyckeskravet uppfylldes då respondenterna informerades vid början av intervjun om att deras deltagande var helt frivilligt och att de har möjligheten att ta

tillbaka sin medverkan i studien närsomhelst under studiens gång. Konfidentialitetskravet tillgodosågs då vi klargjorde att alla uppgifter om respondenterna samt deras deltagande var konfidentiella och behandlades på så sätt att obehöriga inte kan ta del av de. Genom att helt anonymisera respondenterna och samtliga detaljer som kunde kopplas till deras person vid transkriberingen och i skrivandet av studien säkrade vi deras anonymitet. Nyttjandekravet uppfylls då studien kommer skickas till respondenterna vid förfrågan då studien färdigställts.

4.4 Utförande av intervjuer och val av miljö

Samtliga intervjuer blev mellan 1-1,5 h långa och längden på intervjuerna berodde på hur mycket intervjupersonerna själva valde att prata. Efter de två första intervjuerna reviderades intervjuguiden och några följdfrågor lades till, vilket gjordes för att svaren skulle bli säkrare. Revideringen behövdes eftersom vi under de två första intervjuerna uppfattade att vissa frågor tolkades olika av respondenterna och svaren därmed riskerade att avvika från vårt syfte. I intervjuguiden valde vi att inleda med frågor kring varför respondenten valde att bli ordningsvakt, eftersom våldsutövande kan vara ett känsligt ämne att prata om och vi ville försäkra oss om att intervjupersonerna kände sig bekväma. Vi gick sedan vidare till allmänna frågor om utbildningen, för att respondenterna skulle få möjlighet att tänka tillbaka på sin tid som ordningsvakt och var deras karriär startade. Intervjuerna fortsatte in på teman som kändes relevanta kring service, våld, media, maskuliniteter och förväntningar. Vid val av miljö vid intervjutillfällena anpassades platsen beroende på respondenterna samt vilken tid intervjun skulle utföras. Det för att försäkra oss om att respondenterna kände sig bekväma, att vi skulle ha möjlighet att utföra intervjuerna relativt ostört samt att det inte skulle vara för hög ljudnivå under inspelningen av intervjun. Därav utförde vi några intervjuer i cafémiljö, några i en hotelllobby samt några på Malmö Universitet.

4.5 Tematisk analys

Det sätt vi har valt att tolka den empiriska data som samlats från intervjuerna med ordningsvakterna är hermeneutiskt, vilket Bryman (2011) beskriver innebär att fokusera på det sammanhang i vilken datan uppstod, där hänsyn tas till den sociala och historiska kontext som har format datan (s.507). Vi började analysprocessen genom att läsa igenom intervjuerna och utgick då från det teoretiska ramverket som består av Butler (2007), Connell (2008) och Goffman (2014) tillsammans med tidigare forskning. Detta sätt beskriver Alvehus (2014) som abduktion vilket innebär att man ständigt växlar mellan empiri och tolkning utifrån teori för att försöka skapa

teman som blir den analytiska basen från empirin (s.26). Nästa steg var att påbörja en som Rennstam och Wästerfors (2015) benämner som tematiskt sortering (s.69), det genom att läsa igenom intervjuerna med ordningsvakterna flera gånger och fann då återkommande fenomen som bildade sex olika teman. Dessa sex teman bestod av uniformen, växlingen mellan olika parterers förväntningar, maskuliniteter och normer, fördomar, bedömning av våldsanvändande och service. Det visade sig att vi tyckte alldeles för mycket under intervjuerna var intressant och det skapades oreda i materialet. Oredan ledde till att vi fick ett, som Rennstam och Wästerfors (2015) definierar som kaosproblem, som kan lösas genom sortering eller tematisering (ibid.). Sorteringen gjorde vi genom att kontrollera att alla våra teman hade en koppling till hur servicen som ordningsvakter ska leverera påverkas av de förväntningar som finns kopplade till rollen som ordningsvakt samt det potentiella behovet av att använda våld för att skapa säkerhet, vilket ledde till att materialet reducerades. Nästa steg blev att hierarkisera våra teman, vilket Rennstam och Wästerfors (2015) menar är den del av processen som man går över till att tolka materialet (s.74).

5. Teoretiskt ramverk

Här presenteras de teorier som låg till grund för den empiriska analysen. De var *Genustrubbel* av Butler (2007), *Maskuliniteter* av Connell (2008) samt *Jaget och maskerna* av Goffman (2014). Butlers (2007) teori användes för att skapa en grundläggande förståelse om positionering samt beteenden genom teorin kring det performativa. För att få en djupare förståelse om specifikt maskuliniteter och normer kopplade till det våld ordningsvaktsyrket innebär användes Connells (2008) *Maskuliniteter*, som ett komplement till Butler (2007). För att även skapa en förståelse angående service, den betydelse ordningsvaktens uniform kan få för deras beteenden samt hur kollegor påverkar varandra i deras arbetsgrupper användes Goffmans (2014) *Jaget och maskerna*. Anledningen till att samtliga av dessa tre teorier var relevanta var de många faktorer som påverkar ordningsvaktens beteenden och yrkesroll.

5.1 Det performativa och föreställningar kring genus

Det performativa, som Butler (2007) beskriver, handlar om att kroppen är formad av samhällsnormer och strukturer (s.218). För att förstå skapandet av genus ses kroppen inte som oföränderlig, utan kroppen är något som ständigt växlar och formas (ibid). Individernas växlande kan ses som ett försök till att positionera sig i olika sociala sammanhang och regleras även av samhälleliga normer om genus och heterosexualitet (ibid.). Butler (2007) menar att genus är en fysisk stil som aldrig fullständigt kan uttrycka hela individen, det är istället en historia som begränsar och bestämmer de möjligheter som individen har (ibid.). En av anledningarna till att vi fortsätter reproducera genus är på grund av att vi regelbundet straffar de individer som inte lyckas upprätthålla det genus som de anses tillhöra på korrekt vis (ibid.). Bestraffningar för normbrytande personer innebär att samhället genom tysta överenskommelser skapar binära, kulturella genusnormer som anses trovärdiga för att slippa denna bestraffning (ibid, s.219).

Butler (2007) menar att genus skapas genom socialt konstruerade handlingar och att se genus som performativt innebär det att alla runt omkring tror på den konstruerade identiteten, (ibid., s.220). Det innebär även att genus är en norm som inte helt kan internaliseras, eftersom det omfattar yttre snarare än inre genusnormer vilka är omöjliga att omfatta (ibid.). Butlers (2007) teori om det performativa spelade en grundläggande roll i hur vi i denna studie såg på ordningsvakterna som aktörer i sociala sammanhang samt hur de ständigt skapade och återskapade sig själva utifrån

genusnormer och utifrån sina kollegor. Det blev även en grundläggande teori för att förstå hur detta i sin tur kunde påverka ordningsvakternas beteenden och vilka utmaningar som normerna leder till.

Butler (2007) beskriver även genus som en produktion av disciplinerade föreställningar som växlar mellan olika situationer där kroppsliga handlingar behöver vara närvarande eller frånvarande (s.213). För att förklara detta beskrivs det att normer kring genus bedömer när genus ska framträda och döljas, när detta inte sker korrekt så försöker man istället visa på andra styrkor eller på andra sätt skapa makt (ibid, s.214). Det vi försöker uttrycka är egentligen endast påhittat och vidmakthålls genom olika diskursiva metoder (ibid, s.214). Istället för att se genusidentiteter som fastställda utifrån kön, så ska man se det som en personlig och kulturell historia som har mottagits och individen försöker därefter imitera för att reproducera och upprätthåll det genus man vill tillhöra (ibid, s.217). Butlers (2007) förklaringar av sociala processer la grunden till hur vi förstod de växlingar som förekommer vid konstruerandet av sin roll i olika sammanhang och hur ordningsvakterna utifrån detta positionerade sig gentemot varandra för att skapa en tydlig mening och ordning sitt arbete.

5.2 Maskulinitetsnormer, yrkesnormer och våld

Connell (2008) menar att genus baseras på kroppar och dess utförda handlingar samt att genus, som en social struktur, ständigt samspelar med andra strukturer såsom etnicitet och klass och därmed skapas maskulinitet även i förhållande till dessa (s.113). Exempelvis så skapas en vit mans maskulinitet i förhållande till vita kvinnor, svarta män och andra grupper av människor som ses underordnade den vita mannen enligt samhällseliga normer (ibid.). Det som framförallt påverkar vem den dominanta mannen är grundar sig i klass, etnicitet samt ålder och gör att olika män får olika mycket fördelar eller makt (ibid., 254). Connell (2008) tar avstånd från att maskulinitet och de egenskaper som traditionellt sätt kopplas samman med olika könsroller, som exempelvis aggressivitet eller ohanterligt sexuellt driv, skulle vara något som ligger i människans natur (s.83). Connell (2008) belyser istället hur maskulinitet är något föränderligt, något som ständigt utvecklas, skapas och återskapas genom historien och ser på det som en social praktik (s. 110). Men det faktum att maskulinitet är något som formas genom kroppsliga aktioner gör det även otroligt skört och kan lätt skadas om förväntningar kring exempelvis fysisk förmåga inte möts (ibid., s.95). Connell (2008) menar även att relationen mellan dominanta maskuliniteter och

underordnade samhällsgrupper blir centralt för att kunna analysera och förstå maskuliniteter och dess påföljder (s.119). Kompletterande till Butlers (2007) teori om socialt skapande av genus används Connells (2008) teori om maskuliniteter för att skapa förståelse och möjlighet till att analysera de strukturer och förhållanden som är direkt kopplade till att ordningsvakterna är män inom ett mansdominerat yrke och hur detta kan forma yrket.

Connells (2008) teori visar även på maskulinitetsnormer, som skapats med hjälp av kultur och ideal, som männen förväntas följa och genom normer har det i sin tur skapats en homogen grupp som tillsammans bevarar dominansen (s.223). Normer har sedan spridits genom kulturer och institutioner i samhället och har marginaliserat de som inte uppnår idealen (ibid.). Connell (2008) menar även att det finns en stark koppling mellan användandet av våld och maskulinitetsnormer (s.122). Kopplingen förklaras genom att våld ofta används för att vidmakthålla sin position som överordnad, dels mot kvinnor och dels män emellan (ibid., s.122). Vidare beskriver Connell (2008) även att män inte hade kunnat vara i kontroll över samhället utan att, som grupp, blivit företrädare för våldsanvändning (ibid.). Han menar dock även att maskulinitet i sig inte direkt kan likställas med användandet av våld, då det ständigt skapas och återskapas (ibid., s.264). Connells (2008) beskrivande av maskulinitet, dominans och dess koppling till våld användes för att förstå komplexiteten i det mansdominerade ordningsvaktsyrket där våldsanvändandet är en potentiell arbetsuppgift. Kopplingen mellan maskuliniteter och våld låg även till grund för att förstå om maskulinitetsnormerna hade någon påverkan på själva våldsanvändandet och deras syn på våld.

5.3 Roller, uniformen och service

Goffman (2014) menar att vi bär alla en mask inför omvärlden och det är även denna mask som är vårt sanna jag, det vi vill vara, våra uppfattningar om oss själv och vår personlighet (s.27). Goffman (2014) menar även att en fasad är den del som en individ regelbundet använder på ett allmänt och fastställt sätt för att kunna definiera en given situation så som observatörer förväntar sig att denna ska bete sig (s.28). En individ spelar oavbrutet olika roller för de observatörer som finns runt omkring, när detta sker så förväntar sig aktören att de egenskaper som denne visar upp ska tas på allvar och att dennes handlingar ska få de konsekvenser som aktören förväntar sig (ibid., s.25). Det bör uppmärksammas att de fasader man bär tenderar att vara baserade på olika rutiner kring sociala och stereotypiska förväntningar, fasaden är då en kollektiv representation och sanningen kring den institutionaliserade fasaden (ibid., s.33). De som observerar en person i en

yrkesroll kan tycka de sparar både tid och emotionell energi när de betraktar en person genom att endast fokusera på det som matchar agerandet som hör ihop med den uniform som denne bär (ibid., s.50). Även om observatörer accepterar vissa delar av en persons agerande på grund av att denna exempelvis bär en uniform så är vi alltid beredda på att reagera ifall det skulle visa sig att denna har en egen önskan som synliggörs under agerandet (ibid., s.58). Men aktörerna behöver inte nödvändigtvis spela uteslutande den roll som uniformen innebär, utan aktören kan även byta mellan olika roller (ibid., s.69).

Vid interaktion med olika människor så lär vi oss de rutiner som finns för att kunna skapa en ny roll samt för att snabbt kunna skifta mellan olika roller ifall en observatör begär det (Goffman, 2014, s.69). Serviceyrkets representanter kan genom att inneha olika roller leva upp till de förväntningar som finns på deras framträdande (ibid., s.73). Inom serviceyrken så sker det ofta att kunder blir behandlade på ett serviceinriktat sätt under ett framträdande, men så fort aktörerna är bakom kulisserna så förlöjligar, förtalar och kritiserar man kunden för att kunna skapa en större sammanhållning mellan serviceaktörerna (ibid., s.151). Genom att förlöjlga kunderna innebär det att vi har bytt från rollen som serviceaktör till rollen som skämtare (ibid.). Goffmans (2014) teori om de roller människan tar sig an och vad uniformen får för påverkan på yrkesrollen användes för att komplettera Butlers (2007) och Connells (2008) teorier om genus och maskulinitet, för att förstå beteenden och ageranden utifrån yrket snarare än personen. Goffman (2014) användes därav för att förstå den växling som sker mellan yrkesrollen i koppling till uniformen och rollen som privatperson såväl som olika roller individen skiftar mellan i serviceyrken.

5.4 Team och gruppdynamik

Goffman (2014) menar att en teammedlem är en individ som resterande delar av teamet är beroende av, för att skapa en given definition av en situation (s.78). Teammedlemmar blir därmed beroende av varandra, speciellt om det finns olika formella statusar vilket leder till att strukturella eller sociala klyftor skapas inom sammanhållningen (ibid., s.77). När en teammedlem gör ett misstag under tiden då det finns observatörer, så måste de andra teammedlemmarna ofta bestraffa eller uppfostra denne efter att publiken försvunnit (ibid., s.149). Bestraffning av gruppmedlemmen kan inte ske framför publiken, eftersom det endast hade fått publiken att misstro alla medlemmar (ibid, s.83). Som det tidigare nämnts så ska individer som agerar ihop

följa rutiner som innebär att man samverkar med de andra teammedlemmarnas agerande och genom detta upprätthålla ett formellt eller informellt beteende för att skapa förtroende mellan teammedlemmarna (ibid., s.167). Goffmans (2014) beskrivningar av team användes för att skapa förståelse för hur gruppdynamik kan påverka beteenden hos ordningsvakterna såväl som vilka strukturer som skapas utifrån teamet och teamets relation till aktörer utanför teamet, såsom gäster eller kunder.

6. Tidigare forskning

Nedan kommer tidigare forskning inom service, makt, uniformen och fördomar presenteras för att redogöra för den forskning som hade utförts vid vår studies början. Anledningen till att forskning inom service var central att presentera var för att service är en del av ordningsvaktsyrket och vi därav behövde förståelse för den delen av yrkesrollen. Forskning om makt ansågs relevant för att förstå ordningsvakternas yrkesroll, hur makt skapas utifrån maskulinitetsnormer samt i koppling till våldsanvändande. Ett annat ämne som var väsentligt var uniformen, där forskning användes för att förstå sig på förväntningar och normer som finns kopplade till uniformer. Även forskning om den ideala tjänstemottagaren var betydelsefullt för att förstå hur kund-ideal påverkar levererandet av service inom ett yrke som även ska skapa trygghet genom det potentiella användandet av våld. Forskningen kommer användas som ett stöd till det teoretiska ramverket som presenterades i föregående avsnitt, för att bredda analysen av empirin och föra studien framåt.

6.1 Service

I viss mån så kan en leverans av en tjänst vara service, det är då bemötandet när tjänsten levereras och kvaliteten på det som kan avgöra om servicen anses vara bra eller dålig (Andersson Cederholm et al, 2014, s.36). Det är vänligt bemötande, engagemang och snabbt agerande som kan ses som god service och är då ingenting som är direkt kopplat till tjänsten utan endast själva bemötandet (ibid.). Men definitionen av service kan variera och Hansen Lofstrand (2013) poängterar att privatägda bevakningsföretag hela tiden behöver förhålla sig till både de kontrakterande kundernas samt allmänhetens definitioner av service (s.228). Här blir även ordningsvakternas legitimitetsarbete centralt, eftersom de behöver tillhandahålla god service för att uppfylla allmänhetens förväntningar och därmed ses som legitima i allmänhetens ögon (ibid.). Hansen Lofstrand (2013) skriver även om emotionellt arbete vilket innebär att ordningsvakter tenderar att försöka kontrollera sina känslor i möten med allmänheten, för att kunna uttrycka det som organisationen anser är önskvärt (s.234). Exempel på vad organisationen kan se som önskvärda uttryck kan vara att le, vara trevliga eller positiva (ibid.). Förhoppningen är att det emotionella arbetet ska leda till att negativt laddade situationer ska kunna undvikas och att det emotionella arbetet ska leda till positiva och tillmötesgående situationer som skapar förtroende hos allmänheten (ibid.). Andersson Cederholm et al (2014) menar att en individ som personligen levererar en tjänst gör det åt en organisations vägnar, även om servicen sker till en annan individ

(s.31). Oavsett om det bara är två personer i servicemötet så innehåller alltså själva servicerelationen flera olika parter, trots att de inte är närvarande i servicemötet (ibid.).

6.2 Maktperspektiv

Ett mönster Andersson (2003) belyser är att status är kopplat till maskulinitet och innebär att ju närmre man står den ideala maskuliniteten desto högre kommer man i makthierarkin inom organisationen (s.174). I olika situationer så formas en ideal bild av maskuliniteten, vilket kan vara en symbolisk bild som att den ideala manliga kroppen i ett sammanhang kan ses som vältränad, ung och smidig (Andersson, 2003, s.104). Även skämt om manliga kroppar som inte hör till den ideala bilden av en maskulin kropp kan hjälpa till att skapa en positiv stämning mellan männen inom en organisation (ibid., s.106). En skämtsamt jargong kan neutralisera maktrelationer, inte bara mellan män i en organisation, utan även mot de som bemöts i servicemötet kan skämt neutralisera och skapa en positiv stämning (ibid.,). Utöver makt genom att uppnå maskulinitetsideal, så innebär även yrkesrollen som ordningsvakt i sig makt. Endast genom att synas kan andras beteenden kontrolleras av en ordningsvakt, men det kan även ske via kommunikation och interaktion (Hansen Löfstrand, 2013, s.239). Om inte kontroll kan uppnås via synlighet så kan även fysiska tvångsmedel användas som en sista utväg (ibid.). Oavsett hur ordningsvakter försöker kontrollera medborgarna så är alltid makt, och försöket att normalisera makt i interaktionen, en del av relationen (ibid., s.229). Normalisering tar även Granér (2004) upp, men då gällande att något som är vanligt förekommande inom en yrkesgrupp riskerar att bli normaliserat och exempelvis ses inte användandet av våld som något ovanligt eller uppskakande (ibid., s.188). Granér påpekar dock även att majoriteten av de poliser som deltagit i hans studie föredrog att slippa använda våld och ville istället tala sig ur situationen, om situationen tillät (ibid.).

6.3 Uniformen

Uniformen innebär att det är en grupp som representeras och inte bara den individ som bär den och varje individ blir en del av en helhet (Myrntinen, 2008, s.12). När man representerar en hel grupp så kan man slippa en del konsekvenser som annars hade kunnat ske på individnivå (ibid.). Det för att man nu representerar alla förväntningar och normer som finns kring den specifika uniformen som man bär (ibid.). Att använda ordningsvakter eller andra parter i ordningsmakten kan vara ett effektivt verktyg för att förhindra och förebygga otrygghet, vilket beror på att

människor i allmänhet känner sig tryggare i närvaro av uniformerade (Nilsson, 2018, s.6). Uniformen förknippas ofta med positiva egenskaper såsom hjälpsamhet, intelligens och auktoritet samt kan påverka den sociala kontexten (ibid, s.21;22). Dock belyser Palm och Bjellert (2012) att om en polis genomför en olaglig handling utanför arbetet, så kommer polisen i allmänhetens ögon anses som illegitim (s.62). Att polisen ses som illegitim av allmänheten kan bero på att polisen antas kunna genomföra den olagliga handlingen även under arbetstid och det skiljs då inte på privatliv och arbetsliv (ibid.).

6.4 Den ideala tjänstemottagaren

Somliga grupper har visats löpa större risk att ses som mindre värda att bli beskyddade av ordningsvakter (Hansen Lövstrand, 2013, s.232). De grupper som ses som mindre värda kan även beskyllas för att förstöra andra, mer ideala grupper, säkerhet (ibid., s.232). Även ur ett organisatoriskt perspektiv har ideala mottagare identifierats, vilket i sin tur har format tjänster som blivit bättre anpassade efter de ideala mottagarna (Andersson Cederholm et al, 2014, s.35). Ideala individer identifieras även inom polisen, men då utifrån vilken grad poliserna kan känna igen sig i personerna och Granér (2004) benämner dessa som "svenssons" (s.228). Granér (2004) påpekar även att poliser har haft svårare att ingripa mot personer som de liknar eller tillhör samma grupp som, samt att det ofta förekommer andra bedömningsgrunder för dessa individer (s.228). För att kunna utföra sitt arbete använde poliserna även sig till stor del av kategorisering, vilket skapade diverse stereotypa bilder av olika personer (ibid., s.229). Granér (2004) beskriver även att poliser möter så många av samhällets "sämsta" människor att detta visat sig leda till cynism såväl som skepticism (s.224).

7. Analys av ordningsvaktsyrket

Analysavsnittet kommer inledas med något som blev centralt under hela studien och som diskuterades under samtliga intervjuer, vilket var ordningsvakternas yrke. Yrket kommer analyseras i koppling till den roll ordningsvakter tar sig an i arbetet och privatlivet samt uniformens betydelse för hur tjänsteutövandet formas. Rollen och uniformen är relevanta för denna studie då det är direkt kopplat till hur förväntningar och det potentiella behovet att använda våld påverkar servicen som ordningsvakter ska tillhandahålla.

7.1 Rollen

Ur ordningsvakternas egna synvinkel så beskrevs yrket likt en roll de tog sig an under arbetet och det gjordes en tydlig distinktion mellan privatlivet och arbetslivet. IP3 beskrev det som att ordningsvakter i tjänst hamnade i situationer märkbart annorlunda från situationer de vanligtvis skulle hamna i civilt. En av anledningarna till att en distinktion gjordes mellan ordningsvaktsrollen och det privata kan beskrivas genom Thumala, Goold och Loader (2011) som beskriver att det finns en syn på ordningsvaktsrollen som något man gör mellan arbeten på grund av den korta utbildningen, låga lönerna och höga personalomsättningen (s.287). Denna syn på ordningsvaktyrket kan vara en anledning till varför ordningsvakterna inte ville identifiera sig med yrkesrollen i privatlivet. Men trots det beskriver flera respondenter att vissa delar från yrkesrollen följde med in i privatlivet. Goffman (2014) beskriver att personer inte begränsas till att enbart ta på sig en roll, och då den som uniformen innebär, utan det även finns möjlighet att byta mellan olika roller (s.69). IP2 beskrev exempelvis att han ofta växlade mellan sin yrkesroll och sin roll som civil, då han upplevde att han ibland agerade så som han gjort i sin yrkesroll även i privatlivet om tillfälle krävde det. Växlingen exemplifierar IP2 genom citatet nedan:

“(…) Märker man då att, “ja men han kastade jag ut från en klubb förra veckan, vet han vem jag är?” “Högst troligen inte, han var påverkad och jag stod i uniform och nu har jag liksom en fin skjorta på mig”. Men lite åt det hållet, att man går liksom tillbaka till yrkesrollen om något händer eller om det är personer eller situationer som du känner igen från jobbet.” - IP2

Här visar respondenten tydligt på att han i vissa situationer tar med sig de värderingar och normer som skapats i rollen som ordningsvakt även i privatlivet och att de blir svåra att lägga av sig när man lämnar arbetet. Anledningen till varför ordningsvakter i vissa situationer är en del av yrkesrollen och ibland distanserar sig från rollen kan förklaras genom Butlers (2007) teori kring det performativa (s.214). En individ positionerar sig ständigt genom olika kroppsliga handlingar, utföranden och det vi ger uttryck för är endast socialt konstruerat för att vidmakthålla olika diskursiva metoder som skapar makt (ibid.). Det är en personlig och kulturell historia som formas genom imitering och reproduktion för att bevara det genus man tillhör (ibid, s.217). Genom att ordningsvakter ständigt positionerar sig både i privatlivet och arbetslivet så är vissa diskursiva metoder som används i arbetslivet inte önskvärda att bli kopplade till i privatlivet. Den positionering som görs i arbetslivet är inte accepterade i privatlivet vilket leder till att en distinktion skapas mellan yrkesutövande och det privata.

Ordningsvakter visade sig ta avstånd från sin yrkesroll i vissa situationer, vilket IP2 beskriver när han inte vill bli igenkänd av någon som han interagerat med under sin arbetstid. Avståndstagandet kan förstås genom Palm och Bjellerts (2012) forskning som visar att poliser i allmänhetens ögon alltid ses som en polis även utanför tjänst (s.62). Då ordningsvakter precis som poliser är en del av ordningsmakten kan det vara att allmänheten även ser ordningsvakter som sin yrkesroll även i privatlivet. Exemplet IP2 tar upp ovan kan även tolkas utifrån att situationer som inneburit trygghetsskapande genom användande av våld i arbetet kan leda till en rädsla för konsekvenser i privatlivet, som ordningsvakter tar hänsyn till när de är utanför yrkesrollen. Att utmaningar och rädsla skapas hos ordningsvakterna beskriver IP8 nedan:

“Jaja, jaja alltså vi har haft kollegor där, ehm de har blivit misshandlade efter jobb, de har fått sina bilar brända. (...) Då brukar vi för mesta del ta oss hem tillsammans på något sätt, tillsammans så vi inte är ensamma, så ja det kan förekomma. Jag tror det förekommer rätt så ofta också, du vet om alltså att ordningsvakterna blir efter sitt yrke, efter tiden de har stämplat ut, att de kan bli påverkade av situationer och händelser som har skett under jobbtiden om man säger så. Så ja, det kan hända.” - IP8

Ordningsvakter är endast ordningsvakter under sitt arbetspass och sedan har de inte lagstöd i privatlivet. Att en yrkesroll innebär att man i privatlivet blir utsatt för hot och lever under fara

skapar även risken att det kan påverka ens beslutsfattande och bedömningsförmåga under arbetstiden. Växlingen som sker mellan att kunna fatta beslut för att skapa trygghet, leverera service och vara medveten om konsekvenser som kan ske i privatlivet är en annan del av den positionering som ordningsvakterna genomför. Butler (2007) beskriver det som att man växlar mellan olika situationer där vissa handlingar och förmågor behöver vara närvarande eller frånvarande (s.213). Det är normer kring genus som bedömer när genus ska framträda och döljas, men om det inte sker på korrekt vis så försöker man istället visa på andra styrkor för att skapa makt (ibid, s.214). Om positioneringen ordningsvakter gör under arbete inte sker korrekt så kan det leda till en svårighet att nå upp till normer och förväntningar som finns, vilket kan leda till att ordningsvakterna försöker skapa makt genom andra handlingar och positioneringar. Inställningen till yrket förändras när ordningsvakterna ständigt är utsatta och inte har någon möjlighet att agera och positionera sig på samma sätt i privatlivet. Rädslan efter situationer som har hänt under arbetet visade sig genom uttryck som många av respondenterna använde under intervjuerna såsom “ta i trä” eller “peppar, peppar” , vilket IP2 visar här nedan:

“ Jag har inte varit med om det, ta i trä, att någon gått på mig efter yrket men absolut, lite mer vaksam blir man.” - IP2

Citatet visar att det inte endast är värderingar och normer som ordningsvakter tar med sig in i privatlivet från sin yrkesroll, utan även rädsla från situationer som hänt under arbetet följer med in i privatlivet. Rädslan för påföljder riskerar att leda till försök att identifiera speciellt riskabla situationer i arbetet genom att generalisera vissa individer för att kunna urskilja de som kan leda till hot. Exempelvis beskriver Granér (2004) från sin studie om poliser, att de som ständigt möter människor i olika negativt betingade situationer ofta får en inställning som påverkar hur de ser världen, vilket leder till ett skeptiskt och cyniskt tankesätt (s.224). Anledningen till att tankesättet påverkas är för att kunna hantera negativa situationer i arbetet (ibid.). För att kunna hantera de ständigt negativt betingade situationerna, sker en omförhandling av normer och värderingar som ordningsvakterna arbetar utifrån. Omförhandling påverkar hur ordningsvakterna ser på sin yrkesroll samt hur de väljer att positionerar sig i arbetet. Normerna och värderingarna påverkar i sin tur den service som ordningsvakterna förväntas leverera, då generalisering sker för att förhindra konsekvenser i privatlivet. Nedan beskriver IP6 utmaningen med att arbeta i en miljö då det ständigt sker negativt betingade situationer och hur det påverkar deras beteenden:

“Den var kanske inte var just den som förtjänade det, för just det men det har varit en del stegrande grejer innan och om man triggas igång lite extra där... det händer de flesta individer vågar jag påstå då. Det gäller att ha kontroll på det i längsta utsträckning och inte börja där, man märker rätt tydligt när folk har jobbat för länge i den branschen och är bittra och direkt olämpliga i vissa fall för att fortsätta på det, man ser alla som idioter eller alla andra gör fel.”

- IP6

Det är alltså lätt hänt att ordningsvaktens mänsklighet påverkar deras bemötande i servicemötet och att de kan råka hantera en situation fel på grund av tidigare incidenter under kvällen, eller att de börjar generalisera människor och utgår från att de är där för att skapa problem. Då en stor del av ordningsvaktsyrket är att tillhandahålla service genom att skapa trygghet så finns det förväntningar på att ordningsvakter ska vara serviceinriktade, vilket skapar en utmaning i att tillhandahålla en jämlik service till alla gäster oavsett om deras beteende. Det kan även bli ett sätt att försvara sig för att undvika att en själv eller andra i ens privatliv ska bli skadade. Butler (2007) menar att kroppen är ständigt växlande och formas efter det som krävs av den samt hur samhällsnormerna ser ut (s.218). Det är åter här som positionering sker för att kunna ta kontroll över olika sociala sammanhang och regleras även av normer (ibid.). Tidigare händelser som utspelat sig under arbetspasset påverkar alltså de normer och sociala sammanhang som ligger till grund för den positionering som sker, vilken i sin tur formar ordningsvaktens yrkesroll.

7.1.2 Uniformen

Under denna del vill vi belysa vad det innebär att ordningsvaktsyrket är ett uniformerat yrke samt vad ordningsvakterna ansåg att uniformen representerade. Det är inte uniformen i sig som studeras utan snarare hur uniformen påverkar yrkesrollen och bemötande gentemot de parter som är med i servicemötet. En tydligt skillnad kan göras från när ordningsvakter inte bar uniform till när ordningsvakter fick en tydligare yrkesroll tillsammans med uniformen. IP6 beskriver yrkesrollens definition och förväntningar kopplat till uniformen här nedan:

“Men vi fick en uniform och en tydligare roll, från att ha varit utkastare som det mer eller mindre hette.(...) då hade du liksom bara en metallbricka som det stod ordningsvakt och ett nummer på, som du hängde på och då kunde du stå i civila kläder och så var du ordningsvakt och så fick du puckla på någon annan. (...) Då var det ju merparten av de som jobbade lite biffigare killar

som stod i dörren och hanterade ordningen på det viset liksom, att det har blivit mer och mer formellt utbildade, vi har en uniform och så vidare och tydliga direktiv från polisen vad vi får göra och vad vi inte får göra.” - IP6

IP6 förklarar att de plötsligt representerade en myndighet och hur deras roll blev mer formell när de som ordningsvakter bar en uniform. Han förklarar även att bilden av typiska ordningsvakter förändrades från aggressiva, fysiskt stora män som genom våldsanvändande kontrollera situationer, till en något mer varierad personalstyrka och ett nyanserat arbetssätt.

Bilden av en typisk ordningsvakt kan kopplas till de normer som finns kring ordningsvaktsyrket och socialt konstruerade handlingar som Butler (2007) beskriver som det performativa skapandet av genus (s.220). Att normer reglerar den konstruerade identiteten innebär att definitionen ständigt förändras (ibid). Det har skett en förändring när ordningsvakterna fick uniformen som kan kopplas till hur de positionerar sig och hur deras genusnormerna är konstruerade. Butler (2007) beskriver vidare att genusnormer inte ska ses som fastställda utan att det är en personlig och kulturell berättelse som har mottagits för att sedan imiteras och reproduceras för att kunna upprätthållas (s.217), ordningsvakternas berättelse och imitering förändrades tillsammans med skapandet och bärandet av uniformen. De normer och värderingar som definierade yrket förändrades då även och utifrån detta positionerade ordningsvakterna sig på ett nytt sätt. En annan påverkan som uniformen har på yrkesrollen är som IP2 beskriver vidare nedan. Här förklaras det hur bemötande i yrkesrollen samt gästernas beteenden påverkas av att ordningsvakterna bär uniform. IP2 förklarar det vidare här nedan:

“(...) Jag vill tro att många undviker bråk med en just för att man är i uniform, just för att man är arga, så vet de med sig att det är dumt att bråka med någon som är i tjänst och jobbar för polismyndigheten. Så jag tror att om någon skulle börja bråka på en nattklubb och jag kommer in civilt så är det större risk att jag också får en smäll än om jag har på mig en uniform och försöker stoppa det. För då vet de om att “okej, vakt är på plats och vi slår inte vakterna” (...).” - IP2

IP2s citat visar på att fysiska handlingar inte alltid behövs, utan det räcker i vissa situationer bara att de visar sig i sin uniform. Hansen Löfstrand (2013) beskriver att ordningsvakter endast genom att synas kan påverka andras beteenden genom att uniformen representerar makt (s.239). IP2 menar även att uniformen påverkar agerandet hos individer och att uniformen blir en handling

genom sin synlighet och kan förklaras genom Butler (2007) som beskriver att normer kring genus kan framträda och döljas vid olika situationer (s.213). Vid användande av uniform så behöver inte normerna kring genus framträda, utan identiteten visas istället genom uniformens synlighet.

Med uniformen kommer framträdande normer kring positionering utifrån hur situationer ska hanteras och vad som är accepterat uppförande. Normerna kan innebära att man vid tillhandahållandet av service i vissa situationer förväntas använda våld för att skapa trygghet och i andra situationer förväntas att verbalt lösa situationen. För att förklara hur uniformen kan påverka ordningsvakter agerande i sin yrkesroll så kan Myrntinens (2008) beskrivning kring att man vid användandet av uniform går från ett individ tänk till ett grupptänk, hur man inte längre enbart representerar sig själv utan blir en del av en helhet (s.12). Det kan innebära att konsekvenstänket förändras eller att man måste stå för det som uniformen och organisationen eller myndigheten står för (ibid.). Att ordningsvakterna som individer inte behöver ta lika mycket ansvar för konsekvenser, utan istället representerar en helhet i yrkesrollen tillsammans med uniformen, innebär att agerande kan påverkas och ordningsvakterna hela tiden representerar en myndighet eller organisation istället för sig själv som individer. Det är då utifrån vad uniformen representerar som avgör hur ordningsvakten definierar sig yrkesroll och hur situationer ska hanteras. IP2 exemplifierar detta nedan:

“Men jag har jobbat med dem som hellre går in och gärna trycker till först och pratar sen. Och ibland är det det som krävs ibland, tyvärr. Det är inte alla som är villiga att lyssna på vad man har att säga. (...) Så att landa i det företaget som jag är nu, där de direkt öppnade för att “vi pratar först och går in fysiskt sen”. Där blev det lite att det blev en lugnande roll, och det är jag helt och hållet med på.” - IP2

IP2 exemplifierar hur olika ordningsvakter oberoende av att de bär samma uniform väljer att positionera sig på olika sätt. Att ordningsvakter positionerar sig olika visar på den komplexa yrkesroll som de har och de många delar som uniformen kan representera. Det kan vara som Goffman (2014) skriver att det är först vid agerande som inte matchar det uniformen representerar som man är beredd att reagera och motsätta sig aktören (s.58). Om gästen förväntar sig att ordningsvakten ska tala med en först, men ordningsvakten istället använder våld, så kan motpartens reaktion bli överdriven och betydligt hetsigare. Förväntningarna från motparten kring

vad uniformen representerar matchar inte och påverkar i sin tur hur servicemötet formas och hur ordningsvaktsyrket definieras. Även ordningsvakterna anser att uniformen representerar olika saker, IP5 beskriver vidare att det finns två olika synvinklar. Det finns de ordningsvakter som låter uniformens normer och värderingar positionera dem och skapar genom detta makt. Här blir det en viktig del hur individen själv har valt att positionera sig utifrån uniformen och de socialt konstruerade normerna. IP5 beskriver de olika perspektiven som uniformen kan representera här nedan:

“De tror att de kan göra allt bara för att de har en uniform på sig, men det funkar ju inte så i verkligheten. Så att, kanske högre krav och bättre kontroll. Det är många som vi kallar “uniform på galge” numera, du hade bara kunnat hänga en uniform på galge och sätta i ett hörn - det är sak samma.” - IP5

IP5 pratar om “uniform på galge”, vilket innebär att det är många ordningsvakter som inte gör någon nytta när de är i tjänst, utan hade kunnat bli utbytta mot en uniform upphängd på en galge. IP4 berättar även att det är många som precis efter sin utbildning tror att de blir oövervinnerliga när de bär uniform, vilket kan skapa utmanande situationer. Att ordningsvakter anser att de är oövervinnerliga påverkar yrkesrollen och hur kollegor samt gäster kommer att agera och positionera sig i möte med ordningsvakterna. Om personerna dessutom saknar konsekvenstänk blir risken större att ordningsvakterna tar riskabla beslut som kan påverka kollegorna såväl som gästerna på objektet. Det blir som att uniformen gått ordningsvakten över huvudet och de anser att de har så mycket makt över andra att de inte behöver bry sig om att de även ska vara där för att skapa trygghet. Exempelvis beskriver Nilsson (2018) att upplevd trygghet i och för sig är subjektivt, men att många ändå känner sig tryggare i närvaron av uniformerade (s.6). Om ordningsvakter då istället utnyttjar att gäster känner sig trygga i deras närvaro, så kan detta forma yrket och leda till utnyttjande av den makt uniformen innebär. Speciellt när uniformen förknippas med bland annat hjälpsamhet, intelligens och auktoritet vilket påverkar den sociala kontexten (ibid., s.21; s.22). Det kan även bli fel om någon antar att uniformen representerar hela personen och inte förstår att det även är en individ bakom, vilket IP4 beskriver nedan:

“För att inom alla yrken finns det rövhål och även inom ordningsvaktsyrket... Folk måste förstå att vi inte bara är en uniform, vi har faktiskt familj, vi har barn, vi har jobb och andra jobb kanske... Så en helt annan bild behövs, det

är ju människor bakom uniformen också. Inte bara en ordningsvakt som vill slåss, utan det är förutfattade meningar.” - IP4

IP4 menar alltså att det ofta sker att gäster inte ser personen bakom uniformen, vilket kan försvåra ordningsvaktens möjlighet att utföra personlig service i servicemötet om de endast blir en del av uniformen och vad den representerar. Genom att normer och förutfattade meningar kring ordningsvakter inte är positiva och man anser att ordningsvakter endast vill slåss, kan denna syn resultera i att ordningsvakterna börjar leva upp till denna förväntan. Det är i situationer där förväntningar krockar som ordningsvakterna behöver kunna växla mellan roller, så som Goffman (2014) beskriver att individer konstant växlar mellan de olika roller som man genom att interagera har lärt sig (s.69). Växlingen behövs för att undvika att genom sitt bemötande mot en gäst bekräfta deras negativa förväntningar på ordningsvakter, som skapats genom tidigare dåliga erfarenheter. Den negativa bild som allmänheten och media har om ordningsvakter riskerar alltså att försvåra tillhandahållandet av service samt hur ordningsvakter definierar sin yrkesroll utifrån positionering.

8. Analys av yrkeskultur

Analysen av ordningsvaktens yrkeskultur utgörs av tre delar som på olika vis påverkade yrkeskulturen, vilka var maskuliniteter och normer, gruppdynamik och kollegial tillit samt fördomar, förutfattade meningar och jargong. Analysen av yrkeskulturen är väsentlig för vårt syfte, för att den synliggör hur förväntningar kan påverka servicen och det potentiella behovet att använda våld.

8.1 Maskuliniteter och normer

Ordningsvaksbranschen är och har alltid varit en mansdominerad bransch, vilket har gjort att det vuxit fram en speciell yrkeskultur på ordningsvaktbolagen som utifrån dessa förutsättningar blivit starkt influerade av maskulinitetsnormer. Hur yrkeskulturen uppfattas och vad den innebär skiljer sig dock mycket åt beroende på individen och IP5 beskriver sin uppfattning på följande sätt:

“Eh ja, jag... rå och hjärtlig skulle jag nog säga. Lite det som jag sa innan att, kommer man in utifrån och lyssnar så kan man “usch, vad är det för hemska människor” asså så, men jag tror också att det är ett sätt att hantera stress på och liksom så. Och det kan man väl se, asså, det är ett mansdominerat arbete och tittar du på fotbollsspelare, tittar du på brandmän, tittar du på militärer, tittar du på folk som jobbar på oljebåttonn, gruvarbetare, snickare, asså det blir ju en liten rå jargong, det ska man inte sticka under stol med.” - IP5

IP5 beskriver ovan att jargongen är rå men hjärtlig, att vad de pratar om kan uppfattas hemskt av någon utomstående samt att det beror på att det är ett mansdominerat yrke. Att hantera stress genom att prata på ett hemskt eller rått sätt kollegorna emellan är exempel på hur maskulinitetsnormer format ordningsvakternas yrke och hur det visar sig i handlingar. Dessa normer är dock ständigt föränderliga och skapas, formas och återskapas i varje social interaktion (Connell, 2008, s.110). Vilka normer som finns kring maskulinitet och vad som anses tillåtet skiljer sig alltså åt beroende på var man är. IP5 beskriver exempelvis maskulinitetsnormer som något som följer med jobbet, att en rå jargong är något som ordningsvakter får acceptera. IP1 menar däremot att:

“Det var väl lite därför vi lämnade det andra bolaget där de var väldigt mycket... alfahannar, och liksom vifta batong häftigt, det är inte riktigt det. Vi har en väldigt skämtsam jargong, vi har en väldigt kärleksfull jargong skulle jag vilja säga, det är väldigt mycket kramandes och liksom mjuk stämning, jobbar väldigt mycket med mjuka värden, det är vårt sätt att jobba, det vi tror på. (...)” - IP1

IP1 beskriver att en rå och typisk macho-jargong inte var något han önskade att identifiera sig med, vilket stämde överens med de normer som fanns på hans förra arbetsplats. Att IP1 valde att byta bolag på grund av den rådande machokulturen kan, precis som ageranden kopplade till yrkesrollen och uniformen, förstås genom Butlers (2007) teori om det performativa. Butler (2007) menar att individen oavbrutet positionerar sig, genom beteenden och kroppsliga ageranden för att bevara diskursiva tillvägagångssätt som skapar makt (s.214). IP1 tar i citatet avstånd från den kultur som återfanns på den förra arbetsplatsen och identifierar sig istället som en del av en skämtsam och kärleksfull kultur. Butlers (2007) teori om positionering kan även förklara varför IP1, IP5 och flera andra av respondenterna hade skilda åsikter i frågan. Något som gör dessa krockar speciellt utmanande är att de som inte följer de dominerande normerna inom kulturen riskerar att snabbt marginaliseras och exkluderas från gruppen (Connell, 2008, s.223). Till grund för detta ligger även det faktum att maskuliniteter ofta skapas i förhållande till de som avviker från samhälleliga normer, såsom mindre maskulina män, kvinnor eller personer med funktionsvariationer (Connell, 2008, s. 113) eller kopplat till ideal om en ung, stark och smidig manlig kropp (Andersson, 2003, s.104). Att ordningsvakterna beskrev hur de själva skiljde sig från egenskaper som inte går i linje med de dominanta maskulinitetsnormerna var väldigt vanligt under majoriteten av intervjuerna och visade sig exempelvis såhär:

“Min kollega som är 160 behöver ha ett helt annat tillvägagångssätt än vad jag behöver, för ofta behöver jag bara gå ut och titta på folk “hej”, “hej”, ”dags att gå hem nu va?”, “Aa”. Sen går de. Inte riktigt samma effekt om Kalle, 162, 48 kg, kommer och säger så. “Dags att gå hem nu va?” “Va? Vafan ska jag göra det för, lilla skit” liksom.” - IP5

IP5 anser det alltså viktigt att belysa att han följer de normer som finns kring kroppsideal, att han är stor och stark. Likt att IP1 positionerar sig gentemot sin före detta arbetsgivare på grund av den kultur som fanns där, så kan IP5s citat förstås genom Butlers (2007) teori om positionering (s.214). Genom att IP5 agerar på ett sätt, baserat på att han följer de maskulinitetsnormer som finns kring att vara stark, lång och stor, så positionerar han sig. Han beskriver även att en kollega som inte följer maskulinitetsnormerna behöver agera på ett annat sätt än en normföljande person och genom sin beskrivning visar IP5 även att han anser sig överordnad. Vid händelsen i citatet baseras positioneringen på ideal och normer kring mäns kroppar och fysik, men det kan även ske i förhållande till kvinnor som bryter mot maskulinitetsnormer genom att inte vara män. Exempelvis beskriver IP8 att manliga ordningsvakter ofta ser ner på kvinnliga ordningsvakter och att de kvinnliga ordningsvakterna behöver agera annorlunda och bevisa mycket mer än vad en manlig ordningsvakt behöver göra. Positionering på det vis IP5 samt IP8 beskriver visar här på en kultur där distansering från det som avviker används för att själva etablera sin dominans. Manliga ideal och normer är alltså något som ständigt är närvarande på ordningsvakternas arbetsplatser och reglerar hur de agerar i olika situationer. Connell (2008) betonar dock hur sköra maskuliniteter kan vara, eftersom de skapas genom sociala processer, om inte idealen uppnås (s.95). Detta kan då forma yrket på olika sätt, vilket IP8 beskriver såhär:

“För vad jag har märkt är att många personer som har det tankesättet när de kommer till jobbet är ofta de personer som kanske haft lite, ehm dålig bakgrund i skolan och liksom mobbning och kanske inte har det bästa självförtroendet. Liksom de har just lite mansproblem, de måste hävda sig och visa upp sig och de gör de endast för att de har den uniformen och när de väl har på sig uniformen så känner de att de kan göra dessa saker och jag känner mig inte bekväm med det (...) så känner jag mig inte helt 100% säker på att riskera min säkerhet för att min kollega har lite mansproblem (...).” - IP8

IP8 påpekar alltså att ordningsvakter som väljer att bli ordningsvakter med fel intentioner och därmed använder sig av sin uniform, av sitt yrke och sin makt, för att bekräfta sig själva ofta tycks skapa situationer där kollegorna utsätts för fara. IP8 belyser hur ordningsvaktens uppfattning om sin egen maskulinitet som skör påverkar deras agerande. Användandet av uniformen och makten med fel intentioner kan även bli farligt, då Connell (2008) menar att män ofta använder sig av våld för att etablera sin maktposition och förbli överordnade (s.122). Våldsanvändandet riskerar

då i sin tur att skapa otrygga situationer för såväl ordningsvakterna som för gästerna och servicen löper stor risk för att bli lidande.

8.2 Gruppdynamik och kollegial tillit

Genom Butlers (2007) teori om hur positionering sker utifrån genusnormer (s.214) visades ovan hur maskulinitetsnormer och ideal formade ordningsvakternas ageranden. Gruppdynamik visade sig under intervjuerna även vara något som påverkade ordningsvakternas handlingar. Goffman (2014) menar att medlemmar i en grupp följer formella eller informella bestämmelser som skapar ett homogent beteende, för att skapa sammanhållning och tillit (s.167). Empirin visade även att maskulinitetsnormer spelade en central roll vid utformningen av gruppernas formella och informella bestämmelser. Något som såklart har en stark påverkan på hur gruppdynamiken kommer se ut, är vilka arbetsgivarna väljer att anställa. Exempelvis berättar IP6:

“Och det är en, det finns väl en kultur, det kan jag säga att vissa av de som gillar den tuffa stilen kanske jobbar ihop i team och samlas på vissa ställen och kör de klubbarna på sitt sätt, ehm det hänger rätt så mycket ihop med vilket val klubbar gör. Och ibland kanske då, det kanske inte är helt politiskt korrekt, har du ett klientel som är lite besvärliga ja då kanske du behöver ha lite tuffare vakter (...).” - IP6

Här beskrivs det att fördomar som klubbägaren har om sitt eget klientel ligger till grund för vilka de väljer att anställa, vilket i sin tur riskerar att skapa en väldigt homogen personalstyrka. I fallet IP6 beskriver används ordningsvakter som befinner sig inom maskulinitetsnormen, som en lösning på det som klubbägarna ser som stökiga eller bråkiga gäster. Men som ovan påpekat kan maskulinitetsnormer forma yrket, inte minst vad gäller gruppdynamik. Andersson (2003) menar exempelvis på att status är nära sammanlänkat med att uppnå det ideal som finns kring maskulinitet och att personer som anses vara väldigt maskulina får större inflytande inom en organisation (s.174). Maskulinitetsnormerna kan då även visa sig genom att skämt dras på andra mindre ideala personers bekostnad, både inom gruppen men även mot utomstående, för att försöka minska klyftan vilket då påverkar servicemötet (ibid., s.106). Den skämtsamma jargongen har då en tendens att drabba normbrytande grupper, vilket sedan kan resultera i att dessa gäster sällan blir nöjda med sina servicemöten.

Något som även visade sig under intervjuerna var hur viktigt ordningsvakterna ansåg att det var att kunna lita på sina kollegor. Tilliten var viktig för att ordningsvakterna sällan var på plats från start när en situation uppstod och var därför tvungna att lita på den andrahandsinformation som de fick. Det innebär att om tillit saknas inom deras team, så skulle de inte kunna utföra sitt arbete, vilket gör förtroende gruppmedlemmarna emellan essentiellt. Dels för att kunna bedöma situationer, men även om de själva hamnar i en position då de behöver stöttning från sina kollegor. Just situationer där de “kommer in som tvåa” var något som togs upp av flera respondenter, och ett flertal belyste även utmaningen i detta utifrån att ett beslut ofta redan tagits som de själva var tvungna att följa. IP8 såg på det så här:

“Om du jobbar med en kollega som ska gå in “pang pang pang pang” då måste du vara beredd på det för du kan absolut inte tveka, vilket jag tycker är lite bullt. Eh, att vi säger nu om min kollega har tagit ett beslut så kan jag inte komma in och säga “skit i det beslutet, ta detta istället” utan det är hans beslut som gäller oavsett om det är rätt eller fel (...).” - IP8

Det som visas i citatet ovan kan förstås genom Goffmans (2014) förklaring av hur följandet av rutiner skapar förtroende mellan teammedlemmar (ibid., s.167). Ordningsvakterna behöver alltså agera enhetligt och backa varandras beslut, oavsett vad dessa beslut är. Goffman (2014) menar även att teammedlemmar inte tillrättavisar varandra framför observatörer, då det hade resulterat i att observatörerna hade misstrott hela teamet (s.83). Som IP8 förklarar hamnar de ständigt i situationer då de i stunden behöver försvara handlingar och åsikter som de själva inte står för. Risken finns därför att personer med missgynnande åsikter skapar situationer som påverkar vissa grupper av människor, vilket då i sin tur formar servicemötet och vilka som anses förtjäna service. Det innebär alltså att alla ordningsvakter inte behöver ha missgynnande åsikter för att hela grupper med människor ska påverkas och att yrkesrollen ska formas. Ordningsvaktens intentioner vid val av ordningsvaktsyrket kan även vara en bidragande faktor till att situationer skapas som kollegor inte håller med om, men ändå måste försvara. IP8 belyser problematiken med ordningsvaktens intentioner nedan:

“Ehm jag har jobbat med kollegor som liksom har gått in med inställningen att de ska få ut sin frustration, sin ilska på arbetsplatsen vilket är självklart inte så bra liksom. Du vet det finns ordningsvakter som kan se det som en

*fördel att de får ut all irritation och ilska de haft under veckans gång med
möjligheten att få ut det.” - IP8*

Om ordningsvakterna har valt sitt arbete som ett sätt att få ut sina känslor, och därmed kommer till arbetspasset med inställningen att bråka, kan yrkesrollen formas av detta. Exempelvis så har det i vissa yrkesgrupper, där användande av våld ofta förekommer, visat sig att våld blir normaliserat och inte längre ses som något upprörande eller avvikande (Granér, 2004, s.188). Om våldsanvändandet blir normaliserat finns risken att det ökar i situationer då det egentligen inte var nödvändigt och service genom trygghetsskapande går över till att orsaka otrygghet.

8.3 Fördomar, förutfattade meningar och jargong

Ett ämne som var centralt i samtliga intervjuer var den roll fördomar och förutfattade meningar, om såväl andra ordningsvakter och bevakningsföretag som gäster och krögare, spelade i deras yrkeskultur. Uttrycket av och agerandet utifrån fördomar och generaliseringar kan förstås som ett sätt att positionera sig, vilket utifrån Butlers (2007) teori sker när individer i sociala sammanhang försöker forma sin identitet utifrån samhällseliga normer (s.218). Empirin visade att fördomar var något samtliga respondenter hade och det visade sig i flera av deras beskrivningar av deras arbetssätt. Exempelvis berättar IP5:

“Sen så ska jag nog säga, att om man lyssnar på ordningsvakter så kan man nog tro att alla är rasister, men jag skulle nog säga att det är otroligt få som är rasister. Men människan har ju väldigt lätt för att generalisera, liksom är man butikskontrollant och nio av tio personer man plockar är... romer. Så kan man ju “ah, nu är det romer igen” utan att egentligen mena någonting illa. Det är nog mer bara att det blir enkelt att säga det, man lägger nog folk i fack ändå. (...) “kan du komma till dörren” “vaddå vad är det nu?” “Ah, det är några killar, Rosengårdskillar”. Ja men då vet man - det är lite gängmentalitet, lite kaxigt, nån som är ledare där. - IP5

IP5 beskriver i citatet hur generaliseringar är en del av deras jargong på arbetsplatsen och något som används för att underlätta utförandet av arbetet. IP5 visar här inte någon ånger över det faktum att de generaliserar sina gäster, utan snarare bortförklarar det med att det är så människan fungerar. Goffman (2014) menar att personer som arbetar inom service ofta levererar service i själva mötet med gästen, men att det sedan är vanligt att personen byter roll när gästerna väl är

utom synhåll (s.151). Den roll de då tar på sig kan vara som skämtare, i vilken de hånar och klankar ned på gästerna för att skapa en bättre gemenskap kollegor emellan (ibid.). Att ordningsvakterna tar sig an en roll som skämtare för att få gemenskap kan vara en förklaring till varför de talar illa om sina gäster och varför det skulle låta hemskt om någon utomstående lyssnade på dem. Det som dock är svårare att förklara är de exempel som IP5 använder sig av, vilket visas i citatet nedan:

“Sen om de kommer från Svedala eller om de kommer från Rosengård har absolut ingen betydelse. Eller om de skulle vara av arabiskt ursprung eller balkan-ursprung. (...) asså om du är rasist och du är sexistiskt och du behandlar kvinnor fel så märks det och då får du inte jobba mer pass.” - IP5

IP5 ger alltså bara exempel där de generaliserat individer som tillhör någon form av minoritet och är avvikande från normen. Han menar att generaliseringar inte påverkar ordningsvakternas handlingar och att de som verkligen agerar rasistiskt eller sexistiskt sticker ut och sedan inte får arbeta kvar. Men Butler (2007) menar att bestraffningar i olika former för personer som är normbrytande är otroligt vanligt och att bestraffningarna bidrar till att skapa och upprätthålla kulturella genusnormer (s.219). Det faktum att bestraffning är vanligt innebär att risken är stor att de som är normbrytande inte får samma bemötande som de normföljande. Att bemötandet kan variera har fastställts i tidigare forskning, då Hansen Löfstrand (2013) har belyst att vissa grupper av människor setts vara mindre prioriterade att beskyddas av ordningsvakter (s.232) och Granér (2004) menar att poliser har haft svårare att ingripa mot individer som de identifierar sig med (s.228). Risken är alltså stor, trots att IP5 menar att de som tydligt agerar rasistiskt inte får arbeta kvar, att ordningsvakterna omedvetet kan agera utifrån orättvisa premisser och därmed anpassar servicebemötande efter detta. Även ur ett organisatoriskt perspektiv har normers betydelse synliggjorts, då forskning har visat att normer om hur tjänsten eller servicen ska vara skapas och anpassas utifrån den ideala kunden (Andersson Cederholm et al, 2014, s.35). IP8 och majoriteten av respondenterna ansåg exempelvis att krögarens syn på den ideala kunden påverkade vilken kund ordningsvakterna prioriterade och deras sätt att leverera service, vilket förklaras så här:

IP8: “Jag tror att det har med krögaren att göra, för om krögaren rakt ut säger ja men släpp in svenskarna som ser välvårdade ut men släpp inte in blattar som ser välvårdade ut. Alltså då även i ditt omedvetna tror jag att det

har en påverkan på dig även fast du inte lägger märke till det så tror jag det har en påverkan på dig(...)".

Krögarens åsikter om och bild av den ideala kunden kan alltså väga väldigt tungt och påverka ordningsvakternas agerande i servicemötet, vare sig det sker medvetet eller omedvetet. Det faktum att det har skett en internalisering av såväl krögarens som ordningsvakternas egna fördomar i yrkeskulturen skapar alltså en stor risk att de grupper eller kunder som inte ses som ideala, eller som bryter mot normerna, blir missgynnade.

9. Analys av förväntningar på service

Analysen i detta avsnitt berör skillnad i förväntningar beroende på objekt samt växlingen mellan olika parter förväntningar på service, eftersom de var återkommande utmaningar som synliggjordes i empirin. Båda delarna i analysen är relevanta för att kunna undersöka vårt syfte, då de är kopplade till de förväntningar som finns kring service samt det potentiella behovet som ordningsvakter har i sin yrkesroll att använda våld för att skapa trygghet.

9.1 Skillnader i förväntningar på service beroende på objekt

Ordningsvaktsyrket har kanske framförallt setts som en del av ordningsmakten, och därmed inte varit så självklart förknippat med service. Men faktum är att yrket även är en del av tjänstesektorn. Däremot skiljer det sig hur mycket service som förväntas ingå i ordningsvaktens arbete och hur mycket fokus som bör läggas på servicen beroende på vilket objekt som ordningsvakterna arbetar på. IP4 belyser den utmaningen som finns kring olika förväntningar som krögare kan ha på ordningsvakterna såhär:

“Ja men du ska le”, andra bryr sig inte lika mycket. De flesta krögare vill ju att deras gäster ska ha trevligt ju, men vissa sätter verkligen krav på det. De kanske byter ut en vakt om den inte ler tillräckligt mycket. (...) Så att, det var lite hårt men det beror mycket på objektet.” - IP4

Hansen Löfstrand (2013) skriver om emotionellt arbete som innebär att ordningsvakter försöker kontrollera sina känslor för att visa de känslor som organisationen anser är önskvärda (s.234). Att de ständigt känner att de kan bli utbytta om de inte skulle tillfredsställa krögarens eller det kontrakterade företagets förväntningar kan leda till att de direktiv som finns från polismyndigheten eller bevakningsföretaget inte följs. Denna komplexitet har uppkommit eftersom servicedelen av yrkesrollen som ordningsvakt betyder mer för krögaren, än att det skapas trygghet. Krögaren har gästerna i åtanke, då det är de som gör nattklubben lönsam och utan gäster kan inte nattklubben hållas öppen. Men ordningsvakten ska samtidigt tänka på tryggheten och förebygga att incidenter händer, och har därav som arbetsuppgift att exempelvis berusningsgraden på de som vistas på ett alkoholsERVERANDE objekt hålls, även fast det är krögarens önskan att sälja

mer alkohol. Det är direktiv från polismyndigheten som gäller, men dessa riskerar att förbises ifall krögaren inte vill eller anser att de ska följas.

Utöver att följa direktiv från polismyndigheten och krögaren, så vill även bevakningsföretaget att ordningsvakterna ska utföra det som Hansen Löfstrand (2013) definierar som emotionellt arbete (s.234). Emotionellt arbete innebär att ge god service för att allmänheten ska få förtroende för ordningsvakterna och att negativt laddade situationer ska kunna vända till något positivt (ibid.). Att ordningsvakterna ska tillgodose så många olika parter normer och förväntningar kan även förstås genom Butlers (2007) teori kring det performativa (s.218). Utifrån att ordningsvakterna på olika sätt positionerar sig mot de förväntningar och sociala sammanhang som de befinner sig i. Dessa faktorer tillsammans kan leda till att ordningsvaktens arbete upplevs väldigt utmanande att utföra och kan även leda till att parterna blir besvikna då ordningsvakterna inte vet vems förväntningar de ska prioritera. Gästerna vill alltså ha någon som är serviceinriktad men i vissa fall är det med fokus på att skapa trygghet, krögaren vill tjäna pengar och måste enligt lag ha en ordningsvakt på plats. De betalar bevakningsföretaget för en ordningsvakt som håller med om deras värderingar kring när man ska agera och när man inte ska agera för att skapa trygghet genom användande av våld. Annars förlorar bevakningsföretaget ett objekt, vilket ordningsvakten även representerar. IP8 beskriver denna utmaning på följande sätt:

“Jag kan gå in och säga “men du detta bryter mot diskrimineringslagen” man ja, då jobbar inte jag där nästa helg. Liksom och det vet jag redan så jag känner hellre att jag är tyst och kan utföra ett bättre arbete där jag inte behöver liksom neka varje blatte som kommer, utan släpper in ett par stycken och släpper in ett par stycken där och så länge krögaren är nöjd på en viss nivå så är han nöjd.” - IP8

I situationen som beskrivs av IP8 så väljer han att ta avstånd från att följa diskrimineringslagen, för att kunna följa krögarens förväntningar. Citatet visar på att respondenten försöker skapa en balans och hur positionering sker i förhållande till de olika förväntningarna som finns på yrkesrollen. De olika delarna av yrkesrollen är i detta fall att antingen följa myndigheternas direktiv kring diskrimineringslagen eller krögarens krav på vilka gäster som får komma in på objektet. Ordningsvakten försöker trots de olika kraven och förväntningar att behandla alla lika, under de förutsättningar situationen ger honom. Genom att positionera sig så väljer

ordningsvakten vem av parternas förväntningar och normer att tillgodose, vilket avgör hur ordningsvakterna agerar samt avgör vilken del av yrkesrollen som används. Antingen den del som innebär trygghetsskapande genom användande av våld eller den del som innebär tillhandahållande av service.

9.2 Växling mellan olika parter förväntningar på service

Något som är speciellt för yrket som ordningsvakt, till skillnad från många andra serviceyrken samt uniformerade yrken, är som nämnt ovan att ordningsvakter inte enbart rapporterar till en person eller ett företag. IP7 beskriver balanserandet mellan de olika parterna på detta sätt:

“På grund av att vi bär en uniform och på uniformen så står det ju polismyndighetens emblem. Så vi företräder en myndighet. Så lite det där, ordningsvakt det är lite speciellt, lite som att krögaren som betalar lönen, och sen andra halvan är det ju myndigheten som utbildar oss och det är de som är mina chefer, det är inte krögaren som är min chef. (...), Du ska kunna medla mellan, i detta fallet, bevakningsföretaget, krögaren och myndigheten. Och sen gästerna. Och liksom någonstans hitta en balans, så att alla känner att de bestämmer, men ingen bestämmer egentligen. Asså lite den, jag bestämmer och har sista ordet men måste ändå medla så det funkar. Så det är höga krav, det tycker jag.” - IP7

IP7 beskriver alltså hur alla parter ställer olika krav och har olika inflytande över ordningsvakterna, men även att det i slutändan alltid är upp till de själva att få jobbet gjort. Andersson Cederholm et al (2014) förklarar att även om servicemötet sker mellan två individer så är det fortfarande en tjänst som levereras åt en organisation och på deras uppdrag och då även för det kontrakterade företaget (s.31). Det innebär att även om det är en ordningsvakt som hälsar gästen välkommen, så sker detta servicemöte fortfarande i linje med organisationens värderingar kring vad som anses vara god service. Detta kan även kopplas till Butlers (2007) teori kring det performativa, vilken handlar om hur positioner skapas och reproduceras genom att vi straffar de som inte följer genusnormer (s.218). För att försöka hitta en balans så skapar vi en tyst kulturell överenskommelse (ibid.). Man tror själv på det sätt som man har konstruerat vilka handlingar som ska ske, de regler som bör följas och vilka som ska åsidosättas blir till en norm (ibid., s.220). Det är ordningsvakternas sociala acceptans kring det sätt man ska agera samt den genusnorm som man ska följa, för att inte bli straffad, som påverkar hur ordningsvakterna positionerar sig i olika

situationer. Ordningsvakter blir dock inte endast bestraffade av en aktör utan av flera. Detta exemplifierar IP1 nedan:

“Det är väl det stora problemet, många kunder vill eller man uttrycker sig som att man vill ha vakter med kulor så att säga, tillbaka till den här machokulturen, det ska vara armarna i kors, nej det finns ingen anledning. Har du en sån vakt i dörren som står med armarna i kors och ser sur ut så kommer gästerna få dåligt bemötande och det skapar en dålig stämning. Ehm, polisen vill att vi ska vara väldigt korrekta och gästerna vill gärna att vi ska bjuda på oss själva, service. (...) Ja det är svårt att pussla ihop det här, det blir en person som passa alla tre läger så.” - IP1

IP1 förklarar att det kan skapas otrygghet om gästerna och krögaren förväntar sig helt olika saker som ordningsvakten försöker pussla ihop. Om en person ska passa alla tre läger blir det automatiskt så att någons förväntningar kommer bli bortprioriterade. Ordningsvakterna förväntas rätta sig efter vilket bevakningsföretag de jobbar för och den kund som betalar lönen. Det som då händer om de inte uppfyller dessa krav är att de riskerar att förlora sina jobb. En annan del är även det som Hansen och Löfstrand (2013) beskriver, att relationen mellan ordningsvakter och medborgare kan anses vara socialt skapad, men att ett maktperspektiv som försöker normaliseras i interaktionen med allmänheten alltid hör till (s.229). Vidare så är det bevakningsföretaget, företaget som kontrakterar ordningsvakten och myndigheterna som reglerar vad som ska eller borde ske under servicemötet. IP1 visar på balansen mellan att ha förväntningar från flera olika parter nedan:

“Ja men det är klart, det är både en fördel och nackdel, konkurrens är alltid bra och det får en att anstränga sig lite lite mer, men ja kommer det en kund och så här vill vi vakterna ska vara och jag känner att det är inte vår grej då finns det tre andra bolag som redan står och knackar på dörren och vill ha kunden, vilket innebär att företaget kommer tappa i omsättning, jobb till kollegorna... så det är ju en balansgång, men någonstans måste man ju stå för sina värderingar och följa det vi tror på.” - IP1

Det blir här ett övervägande kring om det finns förväntningar från bevakningsföretaget och krögaren på trygghetsskapande genom användande av våld eller delen av yrkesrollen som innebär att man levererar service. Det kan vara så att om ordningsvakten inte levererar tillräckligt mycket service, så riskerar denna att förlora sin tjänst då bevakningsföretaget förväntar sig det. För att kunna definiera och förstå sig på vilka förväntningar parterna har så beskriver Goffman (2014) att man använder sig av en fasad för att anpassa sig till det allmänna och fastställda sätt som man ska bete sig (s.28). Fasaderna är baserade på kollektivt framtagna stereotypiska förväntningar och blir då en opersonlig fasad som är socialt framtagen för att ses som giltig (s.33). Ordningsvakten försöker tolka vilka förväntningar som finns och vilken fasad som ska användas. Det uppstår då en utmaning eftersom det inte endast är en parts förväntningar som ska tillfredsställas. Risken blir att ordningsvakten väljer fel part att prioritera och som följd förlorar sitt jobb, vilket innebär att varje situation kräver en individuell bedömning. Yrkesrollen förändras alltså beroende på situationen och påverkar antingen servicen eller trygghetsskapandet.

10. Slutsatser

I detta avsnitt kommer de slutsatser som dragits i analysen att presenteras. Det syfte som studien utgått från är att undersöka hur den service ordningsvakter ska leverera påverkas av de förväntningar som finns kopplade till rollen som ordningsvakt samt det potentiella behovet att använda våld för att skapa säkerhet. Inledningsvis fastställdes det att media hade visat en bild av ordningsvakter i koppling till våldsanvändande, till skillnad från den bild media har målat upp visade empirin att ordningsvaktsyrket är otroligt komplext. Under intervjuerna lös Butlers (2007) teori om det performativa tydligt igenom. Ordningsvakterna talade återkommande om hur de positionerade sig i förhållande till de olika parterna, hur de skapade och återskapade sina genusroller i relation till sina kollegor, gäster samt arbetsgivare och slutsatsen kunde utifrån detta dras att de var starkt influerade av sociala faktorer såsom normer och ideal.

10.1 Yrket

Tidigare händelser som skett i arbetet kan påverka ordningsvaktens tålamod, vilket i sin tur kan avgöra hur mycket våld som används. Även hur ordningsvakterna talar med varandra om tidigare händelser kan påverka vilken roll ordningsvakterna tar i servicemötet. Det blir som Goffman (2014) beskriver att man tar på sig flera olika roller och växlar mellan dessa (s.69). Men det blir utmanande när de olika rollerna man tar på sig går ihop och skapar otydlighet kring hur man ska agera. Slutsatsen som kan dras är att det faktum att agerande i arbetet kan få följder i ordningsvaktens privatliv, och därmed leda till att vissa ordningsvakter får stereotypa föreställningar, är en av de faktorer som formar ordningsvaktens yrkesroll. Att ordningsvakterna kan få påföljder i sitt privatliv påverkar i sin tur servicen, eftersom individer som stämmer in på stereotypiska antaganden blir bemötta på ett annat sätt. Ordningsvakterna tenderar därmed att generalisera vilka av gästerna som ska beskyddas och levereras service till samt vem de behöver använda våld för att tillrättavisa och avlägsna.

Studien har visat att det uppstår krockar mellan de förväntningar ordningsvakten själv har kring vad uniformen representerar och gästernas förväntningar utifrån tidigare erfarenheter eller medias bild av uniformen. Det kan kopplas till Goffmans (2014) beskrivning att det är först vid agerande som inte matchar uniformens representation som man är beredd att reagera och motsätta sig aktören (s.58). Svårigheten att skilja mellan uniformen och personen bakom den är en av de

faktorer som påverkar ordningsvaktens yrkesroll, vilket leder till att servicemötet formas och ordningsvaktens bedömning av våldsanvändning försvåras. Det blir en utmaning för ordningsvakten att kunna distansera hur individen agerar i servicemötet, eftersom agerandet är påverkat av det faktum att de bär uniform. Vår studie visade att ordningsvakterna försökte leverera en god service, för att inte reproducera de föreställningar och förväntningar som allmänheten hade kring uniformen. Sammanfattningsvis behöver alltså ordningsvakterna ses som mer legitima i allmänhetens ögon för att kunna förändra vad rollen innebär och under vilka förutsättningar individers beteenden i servicemötet formas.

10.2 Yrkeskultur

Vid granskning av ordningsvaktens yrkeskultur upptäcktes det att maskulinitetsnormer, gruppdynamik samt förutfattade meningar och jargong på olika sätt påverkade den service ordningsvakterna förväntades leverera genom att potentiellt behöva använda våld för att skapa säkerhet. Empirin visade att maskulinitetsnormer var en av de faktorer som har format ordningsvaktens agerande i servicemöten och även deras syn på kollegor samt gäster. Att maskulinitetsnormer påverkar ordningsvaktens ageranden är problematiskt, eftersom Connell (2008) beskriver att ouppnådda maskulinitetsideal kan leda till våldsanvändande för att vidmakthålla en överordnad position (s.95;122). Om våld används för att vidmakthålla en överordnad position riskerar det att leda till otrygga situationer för ordningsvakter samt gäster och därmed påverka servicen.

Våld spelade även en betydande roll vid diskussioner om gruppdynamik och hur tillit ansågs essentiellt för att utföra arbetet. Tillit skapas, som Goffman (2014) förklarar, mellan teammedlemmar genom att kollegorna agerar i linje med varandra (s.167). Empirin visade då att ordningsvakterna kunde hamna i situationer då de kände sig tvingade att stötta en kollegas beslut, oavsett deras egna åsikter, och därav ständigt riskerade att behöva använda våld även i situationer då ordningsvakten själv ansåg att det inte behövdes. Slutsatsen kan då dras att yrkets karaktär skapade ett behov av en stark kollegial tillit, vilket var en av de faktorer som påverkade ordningsvaktens yrkesroll. Behovet av den starka kollegiala tilliten skapade tillfällen där bedömning av situationer baserades på åsikter hos en enskild ordningsvakt, vilket resulterade i att servicen blev lidande.

Empirin visade även att åsikter ofta påverkades av förutfattade meningar vilket blev synligt genom deras sätt att prata om gäster. Goffman (2014) menar att de som arbetar med service ofta efter servicemötet växlar till en roll som skämtare och gör narr av gästerna för att skapa sammanhållning med sina kollegor (s.151). Ordningsvakternas fördomar och jargong visades vara påverkande faktorer på ordningsvakternas yrkesroll och hur de arbetade. Utmaningen som synliggjordes här var att majoriteten av dessa skämt gjordes på bekostnad av personer från normbrytande grupper, vilket oavsett om det gjordes medvetet eller ej riskerar att resultera i normalisering av dessa åsikter samt att dessa personer blir missgynnade. Slutsatsen som kan dras är då att personer från normbrytande grupper löper större risk att få en sämre serviceupplevelse än andra personer, dels vid bemötande men även om de skulle råka höra ordningsvakternas jargong.

10.3 Service

Empirin synliggjorde att ordningsvakter dels ska representera polismyndigheten, dels göra bevakningsföretaget nöjda, uppfylla de krav som ägaren av objektet har samt möta de förväntningar gästerna har på servicemötet. Ordningsvakter förväntas alltså leva upp till förväntningar och följa direktiv från flera olika håll på samma gång. Ordningsvakternas arbetssituation kan förstås genom Butlers (2007) teori om det performativa, vilken innebär att man ständigt positionerar sig och försöker hitta en balans kring det som har blivit kulturellt överenskommet (s.218). Det som blivit kulturellt överenskommet producerar en norm kring vilka regler som ska förbises och vilka som ska följas (ibid., s.220). En svårighet skapas för ordningsvakterna att kunna bedöma vilken del av yrkesrollen som används, antingen trygghetsskapande genom det potentiella behovet att använda våld eller den del som innebär att leverera service. Faktorena som ovan i slutsatsavsnittet har fastställts tillsammans med det faktum att det är en ständig utmaning att bedöma vilken av parterna som ska tillfredsställas i olika situationer, visar på ordningsvaktsyrkets komplexitet. Slutsatsen kan utifrån detta dras att ordningsvaktens levererande av service genom det potentiella behovet att använda våld för att skapa trygghet påverkas av den otydlighet som följer med yrket och de ständiga förhandlingarna mellan de parter som ska tillfredsställas.

11. Diskussion

Under detta avslutande kapitel kommer de ovan redovisade slutsatserna att diskuteras ur ett större perspektiv och knyts tillbaka till det inledande problem som startade intresset för studien. Ordningsvaktsyrket är som ovan synliggjort ett komplext yrke, som till sin karaktär är märkbart unikt. Det som är utmanande med den bild som idag finns av ordningsvaktsyrket är att, som Thumala, Goold och Loader (2011) och Hansen Löfstrand (2013) påpekar, är ordningsvakterna beroende av att allmänheten ser dem som legitima för att yrket ska fortsätta att finnas. Vår förhoppning är därav att bidra till den förståelse av ordningsvaktsyrkets komplexitet som tidigare inte synliggjorts i media, exempelvis vid rapporteringen av händelsen rörande den gravida kvinnan i tunnelbanan. Det som visades under medias rapportering och den samhällseliga debatten var att det fanns två olika läger. Det var de som försvarade ordningsvakternas agerande och de som tydligt inte gjorde det. Klyftan mellan dessa två läger försvårar möjligheten att förändra situationen, eftersom spänningen som finns mellan ordningsvakterna och allmänheten lätt eskalerar till incidenter som annars inte hade uppstått.

Media har enbart fokuserat på våld och övervåld, men som denna studie visat borde den samhällseliga debatten snarare fokusera på komplexiteten som ordningsvaktsyrket innebär samt de olika positioneringar som tas genom att skilja sig från vissa regleringar och upprätthålla andra. Fokus borde vara på komplexiteten för att kunna synliggöra de faktorer som ligger bakom problematiken och vad som orsakat dessa omskrivna incidenter. Granér (2004) har i sin forskning undersökt hur polisens syn på människor påverkas av yrket varpå fördomar och förutfattade meningar blir en grund för bedömningsarbete (s.242; 229). Fördomar var något som även var återkommande i vår studie, med fokus på de fördomar som ordningsvakterna hade om allmänheten. Ordningsvakternas fördomar påverkar deras agerande och skapar därmed en ond cirkel som gör det svårt att förändra medias samt allmänhetens bild av ordningsvaktsyrket, vilket resulterar i att den samhällseliga debatten förblir oförändrad.

En annan del av våldsanvändandet som vi anser problematiskt är att ordningsvakter tillhör ordningsmakten och är då en del av de som har våldsmonopol trots att de inte tillhör den statliga sektorn, utan tjänstesektorn. Inom tidigare forskning har skillnad gjorts mellan ordningsmaktens statliga och privata aktörer, där de statliga tjänsterna anses vara till för allmänheten medan de

privata är ämnade för betalande företag (Button, 2016, s. 21; Hansen Lövstrand 2013, s.227). Att ordningsvakter behöver följa de direktiv som de betalande företagen sätter upp och leverera service till företagets kunder, gör att de privata företagen får inflytande över individer inom ordningsmakten med lagstöd om våldsanvändande.

Det som under studien uppenbarades var den krock som uppstod gällande vems förväntningar i servicemötet som ordningsvakterna borde tillgodose. Risken ökar därav att ordningsvakterna kommer prioritera de direktiv som privata aktörer sätter upp, då de annars riskerar att förlora sitt arbete. Om dessa företag inte delar polismyndighetens värderingar om allas lika värde finns det inga garantier att ordningsvakterna kommer göra det heller. Ordningsvakternas värderingar kan i sin tur påverka allmänhetens bild av hela ordningsmakten och riskerar att påverka den trygghetskänsla och tillit civila borde känna kring de som bär uniform och har våldsmonopol. Vi anser därför att forskningen om ordningsvaktens yrkesroll behöver fördjupas. Det som idag saknas i den tidigare forskning som gjorts är ett fokus på de utmaningar som just ordningsvakter står inför, vilket inte genomförts i samma utsträckning inom forskningen om yrkeskulturer, gruppdynamiker och service. Med utgångspunkt i detta uppmuntrar vi framtida forskning att fokusera på just yrken, vars komplexitet beror på dess position mellan det statliga och det privata, såväl som mellan säkerhet och service.

12. Källförteckning

12.1 Litteratur

Alvehus, Johan (2014). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok*. Stockholm: Liber

Andersson, Susanne (2003). *Ordande praktiker: en studie av status, homosocialitet och maskuliniteter utifrån två närpolisorganisationer*. Diss. Stockholm: Univ., 2003. - Recension: *Kvinnovetenskaplig tidskrift* 2004(25):1/2, s. 157-160.

Andersson Cederholm, Erika, Jacobsson, Katarina, Leppänen, Vesa, Säwe, Filippa & Åkerström, Malin (2014). *Servicemötet gnissel och skav*. Malmö: Gleerup

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder. 2.*, [rev.] uppl. Malmö: Liber

Butler, Judith (2007). *Genustrubbel: feminism och identitetens subversion*. Göteborg: Daidalos

Connell, Raewyn (2008). *Maskuliniteter. 2.* uppl Göteborg: Daidalos

Goffman, Erving (2014). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik* [4 uppl]. Stockholm: Studentlitteratur

Granér, Rolf (2004). *Patrullerande polisens yrkeskultur*. Diss. Lund: Univ., 2004

Hansen Löfstrand, Cecilia (2013). *När säkerhet blir en marknadsvara: etnisk mångfald som resurs och problem för bevakningsföretag. I: Den sorterande ordningsmakten*. Lund: Bokbox förlag

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015). *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

12.2 Vetenskapliga artiklar

Button, Mark (2016). *Security Officers and Policing [Elektronisk resurs] Powers, Culture and Control in the Governance of Private Space*. New York: Routledge

Myrntinen, Henri (2008). *Striking Poses – Notes on the Performances of Violent Masculinities in Conflict Situations*. Vol. 03, Issue 2, 2008, 132-149. Oslo: Norma

Nilsson, Filipa (2018). *Ordningvakt, väktare och trygghetsvärd - Vad visar forskningen?*. Malmö: Länsstyrelsen Skåne

Palm, Göran & Bjellert, Per (2012). *En trygg polis i ett otryggt samhälle: nyhetsmediernas bild av polisen och polisarbetet*. Växjö: Polisutbildningen, Linnéuniversitetet

Thumala, Angélica, Goold, Benjamin & Loader, Ian (2011). *A tainted trade? Moral ambivalence and legitimation work in the private security industry*. I: *The British Journal of Sociology*, 2011, Volume 62 Issue 2.

12.3 Elektroniska källor

Dahlin, Patrik, Moufid, Cheyma & Söderlund, Andreas. 2019. *Gravid kvinna till sjukhus – efter att ha avvisats från tåg*. Svt nyheter. 31 januari.

<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/stockholm/tumult-vid-hotorget-kvinna-ford-till-sjukhus>

(Hämtad 2019-03-29).

13. Bilaga

Intervjuguide

Informationskravet: Syftet med denna studie är att undersöka vad det innebär att ordningsvakter förväntas leverera service genom användandet av våld för att skapa säkerhet.

Samtyckeskravet: Vi vill bara tydliggöra att ni helt själva bestämmer över er medverkan och att det är helt frivilligt om ni vill delta eller inte. Ni kan närsomhelst under arbetets gång dra er ur, fram till och med den 28/5 då vi lämnar in arbetet.

Konfidentialitetskravet: Vi vill även tydliggöra att vi kommer anonymisera både er och företaget helt och hållet, samt förändra eventuella detaljer som skulle kunna kopplas till er som person för att på ett så säkert sätt som möjligt avidentifiera dig som intervjuperson. Vi kommer inte heller spara några uppgifter och det kommer endast vara vi två som hör de inspelningar vi gör. Inspelningarna kommer sedan att transkribera, alltså skriva ned, intervjuerna för att sedan kunna radera inspelningarna.

Nyttjandekravet: All information som inte har ett direkt koppling till vårt syfte kommer tas bort och endast det som används i rapporteringen kommer finnas kvar. All information som vi samlar in kommer endast att användas till denna undersökning och inget annat.

Inledande frågor:

Hur länge har du arbetat som ordningsvakt?

Har du jobbat på något annat bevakningsföretag innan detta?

Varför valde du just detta bevakningsföretag?

Vilka olika platser/företag utför du/ni tjänster på/för?

Hur kommer det sig att du valde att bli ordningsvakt? Var startade intresset?

Varför valde du just ordningsvakt och inte något annat yrke inom servicebranschen? (Ex. bartender, butiksbiträde eller liknande)

Vad har du gått för utbildning?

Fick du någon inledande utbildning på just detta företag när du började?

Hade du då någon du fick skugga/ någon mentor?

Vad har du för anställning/tjänst - heltid, deltid, enbart timmar? Under vilka dagar?

Hur ser ett vanligt arbetspass ut? Jobbar ni oftast två och två/ själva/ fler?

Vad innebär din tjänst för arbetsuppgifter? Vad tycker du om dina arbetsuppgifter?

Teman och djupgående frågor:

Utbildning

Hur lång var utbildningen? Har du gjort någon vidareutbildning efter? Har du fått någon typ av repetition av grundutbildningen?

Vilka förväntningar hade du på arbetet som ordningsvakt innan/under utbildningen?

Hur skulle du säga att verkligheten skiljer sig åt från det ni lärde er på utbildning?

Hur ser ett arbetspass ut i jämförelse med det ni lärde er på utbildningen?

Vilka situationer har du varit i då du upplevde att din utbildning inte har väglett dig?

Vad gjorde du då?

Är det något som du känner saknades i utbildningen? Hur har det visat sig?

Till vilken grad upplever du att du höll med om det ni fick lära er under utbildning?

Vad under utbildningen höll du inte med om, kommer du ihåg något specifikt?

Om ja, varför höll du inte med?

Diskuterade ni problematiken kring rasprofilering/sexism/homofobi eller liknande?

Diskuterade ni etiska och moraliska problem?

Hur lärde ni er att bedöma situationer? Finns det vissa specifika steg/faktorer/riktlinjer som ni utgår från?

Hur skulle du definiera sunt förnuft?

Fysisk och psykosocial arbetsmiljö

Ser arbetsdagarna lika ut sinsemellan eller är det väldigt olika från dag till dag? Upplever du att arbetet går mycket på rutin eller är det olika hur arbetet ser ut varje dag?

Upplever du att du har ett stressigt arbete/ en stressig arbetsmiljö? Hur påverkar detta hur du utför dina arbetsuppgifter?

Vad är det bästa med ditt jobb?

Vad är det sämsta med ditt jobb?

Vad hade du för tankar om arbetsplatsen/yrket innan du började här? Fördomar/förutfattade meningar?

Hur föreställde du dig att dina kollegor skulle vara?

Hur skiljer sig arbetsplatsen/yrket/kollegorna mot dina förväntningar?

Upplever du att du identifierar dig som ordningsvakt både i ditt privatliv och arbetsliv eller upplever du att det är en tydlig gräns mellan de två?

Det är din lediga dag och du är som civil i din närbutik. Du ser någon som betar sig underligt och du ser att denna plockar på sig en förpackning spagetti innanför jackan. Hur agerar du i denna situation?

Hur sker återkoppling i samband med en incident? Hur fungerar det med feedback och rapportering?

Vilka incidenter förekommer oftare än andra? Är det något du har reflekterat över?

Hur pratar ni som kollegor om dessa incidenter?

Mellan incidenterna - när det inte är en situation där ni behöver ingripa - vad gör ni då?

Anser du att din uppfattning av människor ändrats sen du blev ordningsvakt?

Om ja, på vilket sätt? Positivt/negativt?

Hur skulle du säga att stämningen/jargongen är på ett arbetspass?

Hur pratar ni med varandra?

Vilken typ av humor har ni? Upplever du att det är en nära relation mellan kollegorna?

Finns det någon viss organisationskultur hos er?

Exempel på detta kan vara vissa uttalade eller outtalade värderingar, sätt man ska bete sig, intressen eller saker man ska tycka om?

Service

Anser du att du arbetar med service?

Hur märker du av att ditt arbete är en del av tjänstesektorn?

Hur använder du service i ditt dagliga arbetet?

Hur skiljer sig kraven på att vara trevlig/serviceminded på olika ställen?

Hur skiljer sig typen av service som ska utföras beroende på vilken arbetsplats ni är på?

Hur sker återkoppling på hur kunden upplevt servicen?

Hur kan de olika arbetsplatserna skilja sig åt?

Är det olika kundgrupper som ni interagerar med?

Vad för typ av anpassning kan krävas?

Är det fler människor som ber om hjälp på en viss arbetsplats?

Hur märker du av det uppdragsgivande företags värderingar när du arbetar på en viss arbetsplats?

Har ni värderingarna i åtanke när ni är arbetar för det företaget?

Hur ser ni på att det både är en arbetsgivare och en kund som ger direktiv/anpassa sig efter?

Hur upplever ni förväntningar kring att ni ska vara trevliga?

På vilket sätt ska ni vara trevliga?

Hur kan man känna av vad som förväntas av allmänheten?

Hur känns det att behöva vara trevlig och serviceminded mot samma person som du sedan kan behöva hålla koll på/arrestera/tillrättavisa?

Har du någonsin reflekterat över denna växling mellan att leverera service och att hålla ordning/skapa trygghet?

Vad ser du som skillnad när du har din uniform på dig? Hur du agerar/ hur du blir bemött/ vad som förväntas av dig?

Vad upplever du är den största skillnaden på er som ordningsvakter och de som arbetar som poliser? Hur ser du på skillnaden i bemötande mellan er som ordningsvakter och de som är poliser?

Vad anser du att ditt yrke består mest av - att leverera service och utföra en tjänst eller likt polisen, att ni upprätthåller ordning och regler?

Vad upplever du att det är för service ni levererar? Exempel? Hur sker informationen när det är en ny kund ni ska leverera tjänsten hos? Ex får man veta vad fokus är?

Bilden av ordningsvakter i media

Vad har du hört om de uppmärksammade fallen angående ordningsvakter som var i media i början av året?

Har du läst någon artikel om det?

Var har du läst/hört om fallen?

Hur ser du på bilden som visats i media under de senaste månaderna?

Anser du att den är felaktig/korrekt/delvis felaktig/delvis korrekt, orättvis/rättvis?

Vilka åsikter har man här på jobbet när det gäller medias bild av ordningsvakter?

Är det även din åsikt/uppfattning?

Hur har ditt företag tagit upp det med er?

Om du hade varit i en liknande situation, hur hade du agerat?

Hur har ni blivit instruerade att agera?

Har du märkt av någon skillnad efter att ordningsvakter varit så omtalade i media på hur andra agerar mot dig eller är det som förut?

Är folk argare/gladare?

Har du märkt någon skillnad på era prestationer efter medias porträttering av ordningsvakter?

Förutfattade meningar, uppfattningar av människor, förväntningar och normer

Vad anser du att det finns för förutfattade meningar hos människor du möter angående ordningsvakter?

Upplever du att det finns speciella normer kring hur en ordningsvakt ska bete sig?

Vilka förväntningar upplever du att det finns på dig och dina kollegor inom arbetet? Hur visar sig dessa förväntningar?

Var upplever du att förväntningarna kommer ifrån? (mellan kollegorna eller är det normer från samhället)? Vad händer om man bryter mot förväntningarna?

Finns det en kultur kring vem som ska beskyddas?

Det faktum att människorna ni träffar under ett arbetspass snabbt kan skifta från att vara trevliga till att vara aggressiva - har det påverkat sättet ni ser på människor? Känner ni att ni behöver vara mer uppmärksamma mot de ni möter?

Vilka egenskaper anser du att en riktigt bra ordningsvakt behöver ha för att utföra ett bra jobb?

Hur stämmer detta överens med den bilden du hade innan du blev ordningsvakt?

Vilka intressen anser du att man ska ha för passa in i arbetsmiljön? Sport? Idrott? Kläder?

Vilka känslor är det okej att man gör uttryck för under arbetet?

Vad kan man prata öppet om bland arbetskollegorna? Skiljer det sig från dina tidiga arbeten?

Hur anser du att föreställningar kring sexualitet och etnicitet är på arbetet? Finns det vissa uttryck som du anser att man inte borde säga?

Har du någonsin varit med om en situation där din kollega gjort något som du känner dig obekvämt med? Vad gjorde du då?

Får man vara känslös under arbetet eller finns det uttalat känslor som man får "lämna hemma"? Är vissa känslor mer accepterade än andra?

Om du gör ett misstag under arbetet, vad händer då? Är det någonting man pratar om? Har du blivit förvarnad kring att vissa misstag får man inte göra?

Utövandet av våld

Berätta om en situation när du känt att du inte haft kontroll? Vad gjorde du då? Hur reagerade du på det?

Kan du berätta om en händelse i arbetet som ordningsvakt där du har känt dig rädd?

Vad finns det för rutiner kring hur ni hanterar aggressiva/våldsamma situationer? Sker detta per automatik/ på rutin?

Hur avgör du hur mycket våld som ska användas i olika situationer? Hur överväger du ditt beslut? Vilka aspekter/faktorer spelar roll?

Hur reflekterade du kring möjligheten att behöva använda våld i ditt yrke när du valde att bli ordningsvakt? Var detta något du oroade dig för?

Hur ser du på gränsen mellan våld och övervåld? Är det svårt att avgöra var gränsen går?

Om en skarp situation uppstår, hur kommer ni fram till hur ni ska agera/gå till väga?

Är det en som har huvudansvaret eller ta ni beslutet själva?

Har ni möjlighet att rådfråga varandra i en sån situation?

Hur pratades det kring detta i utbildningen?

Avslutande frågor

Vilka råd skulle du ge någon som ska börja arbeta som ordningsvakt?

Om du kunde vrida tillbaka klockan hade du valt att arbeta som ordningsvakt? Vad hade du velat ändra?

Om du hade fått ändra medias bild av ordningsvakter hur hade ordningsvakter blivit porträtterade? Vilka egenskaper hade du ansett borde framhävas?