

Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Institutionen för tjänstvetenskap

## **Examensarbete för kandidatexamen**

“Vilken attityd behöver jag ha till den här mannen?”

En kvalitativ studie om unga kvinnors självledarskap i negativa servicemöten gentemot en stereotyp antagande man.

Fabian Schillström

Johan Ryrvik

Antal ord: 12 955

Gruppnummer: 83

Handledare:  
Alina Lidén

Examensarbete  
KSMK65

## SAMMANFATTNING

**Titel:** Vilken attityd behöver jag ha till den här mannen.

**Nivå:** Examensarbete för Kandidatexamen i Service Management

**Författare:** Fabian Schillström och Johan Ryrvik

**Handledare:** Alina Lidén

**Datum:** 26/3/23 - 25/5/23

**Syfte:** Negativa servicemöten har visat sig påverka anställda till att känna mindre motivation, inte minst negativa servicemöten som inbegriper könsstereotypa antaganden gentemot kvinnor. Ett verktyg för att prestera utefter förmåga är självledarskap. Vi vill undersöka om unga kvinnor självleder sig själva i negativa servicemöten där könsstereotyper förekommer. Syftet ska besvaras med hjälp av följande frågeställning:

- På vilket sätt självleder unga kvinnor sig själva när de utsätts för negativa stereotypa servicemöten?

**Metod:** Studien har en kvalitativ grund och datainsamling har skett genom semistrukturerade intervjuer. Totalt har 8 unga kvinnor intervjuats från olika delar av Sverige. Den insamlade datan har sedan transkriberats och analyserats med hjälp av en tematisk analys.

**Slutsats:** Unga kvinnor använder olika strategier för att hantera negativa servicemöten där manliga kunder agerar stereotyp. Möten av positiv karaktär främjar självledarskap och ökad motivation, medan negativa möten leder till att de unga kvinnorna antar en roll och förlorar motivationen och därav förmågan att prestera optimalt, självledarskapet reduceras. Inställningen gentemot negativa servicemöten är att de är tillfälliga perioder, de positiva faktorerna i yrket väger mer än de negativa. Om negativa möten blir mer regelbundna hade de unga kvinnorna övervägt att byta jobb. Äldre och mer erfarna kvinnor har lättare att bemöta orättvis behandling och agera utefter sin förmåga.

**Nyckelord:** Könsstereotyper, Självledarskap, Rolltagande.

Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

## **Förord**

Vi vill först och främst tacka de starka respondenter som valt att delta i vår studie och dela med sig av sina erfarenheter. Vi vill också tacka de som varit så vänliga att läsa igenom vårt arbete och gett återkoppling. Slutligen vill vi tacka vår handledare Alina Lidén som kommit med kloka råd och väglett oss under arbetets gång.

Arbetet kring det här examensarbetet har till lika stora delar utförts av båda författarna.

Helsingborg, Maj 2023  
Fabian Schillström och Johan Ryrvik

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>5</b>
1.1 Tidigare forskning och Problemdiskussion.....	5
1.2 Syfte.....	7
1.3 Frågeställning.....	7
<b>2. Metod</b>	
<b>2.1 Vetenskapsteoretisk referensram</b> .....	<b>8</b>
2.1.1 Forskningsansats.....	8
2.1.2 Forskningsdesign.....	9
2.1.3 Kvalitetskriterier.....	10
2.1.4 Etik.....	11
<b>2.2 Tillvägagångssätt</b> .....	<b>12</b>
2.2.1 Empirisk datainsamling.....	12
2.2.2 Urval.....	13
2.2.3 Utformning av intervjufrågor och teman.....	13
2.2.4 Analysmetod.....	14
<b>3. Teoretisk referensram</b> .....	<b>15</b>
3.1 Negativa servicemöten.....	15
3.2 Könstereotyper och Stereotypot.....	15
3.3 Självledarskap.....	18
3.3.1 Vad har glädje och begreppet flow för roll i självledarskap.....	20
3.3.3 Rolltagande.....	22
3.4 Sammanställning av den teoretiska referensramen.....	23
<b>4. Empiri</b> .....	<b>24</b>
4.1 Vill snarare bli upplärd av en man.....	24
4.2 Kunden ska ju bli nöjd.....	26
4.3 Mansplaina först.....	27
4.4 Ett temporärt rolltagande.....	29
4.5 Professionell glädje.....	30
4.6 Feedbackens effekter.....	31
<b>5.0 Analys och diskussion</b> .....	<b>33</b>
5.1 Inledande upplevelser i ett negativt servicemöte.....	33
5.2 Konsekvenserna av stereotyp antagande män.....	35
5.3 Vart fanns meningsfullheten inom yrket?.....	37
<b>6. Slutsats</b> .....	<b>40</b>
<b>7. Förslag på vidare forskning</b> .....	<b>43</b>
7.1 Förslag på forskningsfrågor.....	43
<b>8. Källförteckning</b> .....	<b>44</b>
<b>Bilaga 1: Samtyckesformulär</b> .....	<b>50</b>
<b>Bilaga 2: Intervjuguide</b> .....	<b>51</b>

# 1. Inledning

## 1.1 Tidigare forskning och Problemdiskussion

Kvinnliga anställda på arbetsplatser i Sverige möter negativa attityder och inställningar från kunder på grund av deras kön. Det visar sig i studier att manliga kunder har en mindre gynnsam inställning gentemot serviceanställda vars kön inte stämmer överens med rollkongruensen för det arbetet (Kim, Youn & Phau 2021; Fischer, Gainer & Bristor 1997). Det uppstår en partiskhet bland olika sociala grupper där förväntningar byggs upp på att ett kön är mer lämpligt för en viss roll. Partiskheten skapar en preferens för kunden att hellre interagera med en anställd vars kön är densamma som kundens (Kim, Youn & Phau 2021). Förutfattade meningar av det här slaget grundar sig på stereotyper vilket ofta har en negativ effekt på drabbade anställdas jobbtillfredsställelse då kundernas behandling av den anställde baseras på normer som i vissa fall kan vara nedsättande beroende på kontext (Ottén & Alewell 2020; Kim, Youn & Phau 2021). Trots att kunders tillfredsställelse efter ett manligt och kvinnligt servicemöte är snarlika så finns det fortfarande bland många ett undermedvetet antagande att män tillhandahåller bättre service (Kim, Youn & Phau 2021).

Fenomenet om stereotyper skapar ett hinder för kvinnor i servicemöten (Huetten, Antons, Breidbach, Pieing & Salge 2018; Kim, Youn & Phau 2021). Stereotyper innebär ett problem för kvinnor med anledning av att det sätts en stämpel på hur en kvinna. Det här gör att det blir svårt för kvinnor att hantera kunder vars antaganden och beteenden influerats av stereotyper (Salin 2020; Von Hippel et al. 2020; Fischer et al. 1997; Huetten et al. 2018; Baker 2014; Posthuma & Champion 2009). Det här skapar osynliga hinder för kvinnor då deras kompetenser samt förmåga att leda undervärderas och ställs på prov vid hanteringen av kunder som agerar stereotyp (Von Hippel, Wiryakusuma, Bowden & Shochet, 2011; Salin 2020). Likaså sker favorisering då kunden utför mer positiva utvärderingar gentemot individer som tillhör den sociala grupp som överensstämmer med kundens egna beteenden och attityder. Det här problematiserar servicemötet ytterligare vilket till följd påverkar den utsatta individens utveckling (Huetten et al. 2018; Posthuma & Champion 2009; Baker 2014; Fischer, Gainer & Bristor 1997).

Händelsen ovan som uppkommer gentemot kvinnor kan förklaras som stereotypot. Deemer, Lin och Soto (2016) definierar stereotypot som situationer där individer befinner sig i en riskzon att acceptera en negativ stereotyp som ifrågasätter deras förmåga i ett särskilt område. I en omgivning av stereotypot finns det en risk att den drabbade individens förmågor hämmas. Hotet realiseras vid det tillfälle en oro över att acceptera den negativa stereotypen kommer. Det kan leda till att individen får ångest, sämre förväntningar och således minskar prestationen vilket oavsiktligt kommer bekräfta stereotypen (Von Hippel et al. 2011; Kray, Reb, Galinsky & Thompson 2004). Kvinnor som är medvetna om stigmatiseringen och stereotyperna riktade mot deras kön är mer sårbara mot stereotypot och bär på en större oro (Hoy & Murphy 2016; Brown & Pinel, 2003). Det här påverkar kvinnans meningsfullhet, kontroll, prestation och vilja att utföra sitt jobb (Von Hippel et al., 2011).

Att få möjligheten att jobba med en autonomi där man kan utveckla sina förmågor innebär en meningsfullhet för många individer (Mortimer 2023). Att i servicemöten bli hämmad på grund av ens kön kan påverka meningsfullheten och viljan att arbeta (Salin 2020; Von Hippel et al. 2020; Fischer et al. 1997; Huetten et al. 2018; Baker 2014; Posthuma & Champion 2009). Däremot ökar meningsfullheten i situationer där individer får utrymme att lita på sin egen förmåga att prestera, på det här sättet tenderar individer att få minskade problem vid hinder och kan ävenledes förmå att leda andra när de lyckas vara en ledare över sig själva (Fitzgerald, 2021; Chai, Shek & Dou 2021). Genom självreflektion kan individer identifiera sina signaturstyrkor och få en större insikt över sig själva, på det viset kan en självledning uppstå där en bättre uppfattning om olika miljöer skapas vilket ger upphov till bättre hanteringsstrategier. Till följd av det påbörjas en individuell utveckling med mindre ångest då individen erhåller en större kontroll (D'Intino, Goldsby, Michael, Houghton, Jeffery Neck & Christopher 2007; Chai, Shek & Dou 2021; Fitzgerald 2021).

Ett annat sätt att bemöta stereotyper kallas för stereotypisk reaktans vilket innebär ett inkonsekvent beteende gentemot den antagna stereotypen. Det blir en typ av assimilering när individen väljer att aktivera stereotypen genom att bete sig på ett visst sätt. Exempelvis att individen agerar i kontrast till stereotypen, att en kvinna agerar utefter en maskulin roll för att bryta stereotypen (Hoyt & Murphy 2016; Kray et al. 2006).

Negativa servicemöten som innefattar stereotypa antaganden påverkar unga kvinnor. Denna könsstereotyp sätter en stämpel på hur en kvinna ska vara eller förväntas vara. Det här gör det svårt för kvinnor att hantera manliga kunder och innebär även en psykisk belastning som kan medföra risker för deras prestationsförmåga (Salin 2020; Von Hippel et al. 2020; Fischer et al. 1997; Huetten et al. 2018; Baker 2014; Posthuma & Champion 2009). Samtidigt visar forskning på hur självledarskap innebär ett ökat välbefinnande som leder till en ökad prestationsförmåga (Fitzgerald 2021; Chai et al. 2021; D’Intino et al. 2007) Stereotyperna skapar därmed problem och betungar kvinnors prestationskrav (Von Hippel et al. 2020; Kray et al. 2004; Salin 2020; Fischer et al. 1997).

Tidigare forskning visar att det finns en problematik som uppstår vid negativa servicemöten vilket hämmar kvinnors möjlighet att prestera utefter deras förmåga. Det här kan leda till psykiska konsekvenser som kan påverka kvinnors upplevda välbefinnande samt motivation till att arbeta. Med utgångspunkt i denna inledande del har vi därmed funnit det intressant men framförallt relevant att undersöka om kvinnor finner mening och motivation till att självleda sig själva till prestation vid negativa servicemöten där könsstereotyper förekommer.

## 1.2 Syfte

Syftet med studien är att få en större insikt och förståelse för om unga kvinnor självleder sig själva i negativa servicemöten där könsstereotyper förekommer. Genom att kunna redogöra för våra deltagares perspektiv önskar vi kunna bidra till en ökad utveckling av tjänstekunskap.

## 1.3 Frågeställning

På vilket sätt självleder unga kvinnor sig själva till att prestera i negativa servicemöten där könsstereotyper förekommer?

## 2. Metod

### 2.1 Vetenskapsteoretisk referensram

I följande del av uppsatsen kommer vi att förklara samt ge motivering till den valda vetenskapsteoretiska referensramen. Det här genom att redogöra för en diskussion om hur vi gått tillväga utifrån en forskningsansats samt forskningsdesign. Vidare finns även en redogörelse för valda forskningskriterier. Ytterligare punkter som genomgås är etik och metodkritik.

#### 2.1.1 Forskningsansats

Den vetenskapliga grunden som studien bygger på är kvalitativ. En kvalitativ metod används för att adressera hur människor tänker kring sin sociala verklighet (Lee 2014; Denny & Weckesser 2022). Eftersom studien centrerar sig kring unga kvinnors upplevelser vid negativa servicemöten, fann vi det lämpligt att använda oss av en kvalitativ studie då vi vill få fram och undersöka perspektivet hos de vi studerar. Vidare innebär en kvalitativ studie att forskaren tolkar och försöker förstå de fenomen som uppstår i den sociala världen, för att kunna få en förståelse över olika sociala kontexter som finns (Lee 2014; Alvehus 2019; Parker 2011). Det här var ytterligare ett övertygande faktum i valet att använda en kvalitativ studie då vi vill finna en förståelse över den kontext som utspelar sig.

En kvalitativ studie är lämplig att använda i studier då forskaren vill generera en ny teori av den insamlade datan snarare än att vidareutveckla en befintlig teori (Bryman 2018; Lee 2014). Det här sågs som en ytterligare motivering till att använda en kvalitativ studie då vi vill fylla ett tomrum som vi fann i den befintliga teorin, hur unga kvinnor självleder sig själva vid negativa servicemöten där stereotypa antaganden uppkommer. Vidare har kvalitativa studier ofta ett induktivt förhållningssätt (Bryman 2018). Ett induktivt förhållningssätt innebär att forskaren arbetar utefter respondenternas erfarenhet vilket betyder att analysen leds av respondenternas svar (Ryder, Jacob & Hendricks 2019; Azungah 2018).

Genom att arbeta med ett induktivt förhållningssätt ges betydelse till ett fenomen genom respondenternas subjektiva ögon. Därav har vi valt att arbeta induktivt under studiens gång



vilket har inneburit att vi arbetat tolkningsinriktat för att finna förståelse över hur de som studeras tolkar den verklighet som de befinner sig i (Bryman 2018; Lee 2014).

Dock har vi inte följt den induktiva ansatsen till fullo med anledning av studerandet av tidigare teori för att få fram en teoretisk referensram.

## 2.1.2 Forskningsdesign

Uppsatsen har en kvalitativ utgångspunkt vid insamlandet av data. En kvalitativ studie kännetecknas av att tolka och förstå den sociala verklighet som finns (Alvehus 2019; Parker 2011). Därav har vi valt att använda oss av ett tolkningsperspektiv, i andra termer ett hermeneutiskt perspektiv då tolkningen är vårt analysverktyg. Hermeneutik innebär att vikten ligger på att uppfatta saker och finna en förståelse i den sociala kontext som en individ befinner sig i (Bryman 2018). Det här är även en sammanfattning som Kidder (1997) använder där han förklarar att hermeneutiken är en metod för att förstå kontexter och kulturer av den sociala verkligheten. Vidare ger metoden en större förståelse för mänskliga beteenden och de värderingar som kulturen har. Hermeneutik kan dessutom användas för att förstå samhällsutvecklingen och hur gemenskap och samverkan främjas med hjälp av hermeneutik, det vill säga, förståelse. Perspektivet finner vi därav lämpligt för vår studie då vi vill finna en förståelse för hur respondenterna uppfattar deras sociala verklighet och hur de tar till verktyg för att hantera den (Bryman 2018; Eldabi, Irani & Love 2002).

Genom att utgå från ett hermeneutiskt perspektiv i studien har data samlats in i form av kvalitativa intervjuer. Kvalitativa intervjuer är lämpliga för arbeten där frågorna består av en mer öppen karaktär då det framkallar öppna svar med givande information. Vi har valt att använda oss av ett semistrukturerat format i vår intervjuguide med anledning att vi vill ha ett par förberedda frågor som öppnar upp för diskussion som bjuder in följdfrågor (Guion, Diehl & McDonald, 2001; Denny & Weckesser 2020). Eftersom att temat som studien berör kan uppfattas som ett känsligt område har vi varit mån om att genomföra intervjun omsorgsfullt. En viktig aspekt att beakta är att vi är två män som leder en studie som endast berör kvinnor. Därmed har vi med ett öppet sinne strävat efter en god stämning där känslan av att vara dömande och kritisk ska vara frånvarande. Vi har dessutom strävat efter att lyssna och att vara tålmodiga för att göra det så bekvämt som möjligt för individen som intervjuas, även för

att få fram så mycket information som möjligt från respondenten (Guion, Diehl & McDonald, 2001).

### 2.1.3 Kvalitetskriterier

För att säkerställa att studien består av god kvalitet har två kvalitetskriterier använts. De två valda kriterierna är tillförlitlighet och äkthet. Kriterierna har valts på grund av deras lämplighet då de ger en bild över möjligheten att det finns flera beskrivningar av verkligheten, vilket går ihop med en kvalitativ studie (Bryman 2018)

Tillförlitlighet består av fyra delkriterier vilka är trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och konfirmering.

För att uppfylla delkriteriet trovärdighet är det empiriska materialet i fokus för denna studie. Genom att använda oss av semistrukturerade intervjuer låter vi respondenterna själva reflektera och yttra sig om de erfarenheter de erfarit i det fenomen vi vill studera. Dessa intervjuer har spelats in och transkriberats för att reducera risken att oavsiktligt missa insamlandet av betydande data, vilket även ökar trovärdigheten (Graneheim & Lundman 2004)

Överförbarheten framkommer till att vara ett avgörande från läsarens sida, dock kan läsaren influeras av författarna (Graneheim & Lundman 2004). Genom att tydligt beskriva sammanhanget, datainsamlingen och analysprocessen underlättas överförbarheten (Bryman 2018; Graneheim & Lundman 2004). Genom att använda en bredd av tidigare studier valideras fenomenet samtidigt som datainsamlingen används för att ta fram representativa teman som ökar trovärdigheten.

Genom att uppfylla delkriteriet pålitlighet har bekanta och handledare till uppsatsen fått läsa igenom arbetet kontinuerligt under skrivprocessen. Det här har varit en vald strategi för att genom granskning och vägledning uppnå pålitlighet för forskningsstudien så att det finns en fullständig beskrivning av alla delar i forskningsprocessen (Bryman 2018)

För att uppnå delkriteriet konfirmering har vi med arbetat med en neutral inställning för att kunna förklara den uppfattade sociala verkligheten för våra deltagare så bra som möjligt. På

så vis kan vi styrka och konfirmera de slutsatser som kommer att dras senare i arbetet (Bryman 2018).

Kriteriet äkthet berör det faktum att studien ska ge en rättvisande bild av de åsikter och uppfattningar som delgivits av respondenterna (Bryman 2018). För att åstadkomma en rättvisande bild har vi med noggrannhet utfört transkriberingarna samt ställt frågor till respondenterna när frågetecken från våran sida har dykt upp, både under och efter intervjutillfället.

## 2.1.4 Etik

I samhällsvetenskapliga undersökningar är det av vikt att följa etiska riktlinjer som handlar om hur individerna i studien ska behandlas. För att förhålla sig till de etiska värderingarna finns det ett par etiska principer som rör frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet (Bryman 2018). Det är viktigt att de som medverkar i undersökningen inte ska skadas och kränkas, få sämre självkänsla eller en negativ utveckling till följd av medverkandet. Genom att undvika det här kan forskare följa etiska kodexar som uttalar sig över vad en forskare bör göra innan forskningens genomförande, under genomförandet och efter genomförandet. Det är en samling av regler som förklarar hur en forskare bör agera gentemot respondenterna (Vetenskapsrådet 2011).

Bryman (2018) tar upp informationskravet som första etiska princip som forskare ska förhålla sig till i undersökningen, där det är av vikt att forskaren informerar berörda personer om undersökningens syfte. Här tas det även upp punkter som tydliggör deras frivillighet i undersökningen och att de när som helst kan välja att avbryta eller hoppa av om de önskar. Undersökningens moment ska även redogöras. Vidare tas samtyckeskravet upp vilket innebär att deltagarna i undersökningen har rätt att själv bestämma om deras medverkan (Bryman 2018). En tredje princip är konfidentialitetskravet vilket innebär att alla medverkande personer ska behandlas med största möjliga konfidentialitet, det här innebär att alla personuppgifter ska bevaras på ett sätt som gör att obehöriga inte kan komma åt dem. Den fjärde och sista etiska principen är nyttjandekravet, vilket innebär att all data som samlas in från de som har deltagit ska endast användas för forskningsändamålet (Bryman 2018).

De ovan nämnda etiska principer och värderingarna är något som har tagit stor hänsyn till under studiens gång, det här var för att behandla medverkande individer med största möjliga respekt. Innan genomförandet av intervjuer kontrollerades frågorna som var med i intervjuguiden för att de inte skulle bli obekväma för de deltagande. Vid intervjutillfället fanns det därför en noggrannhet i att underrätta den deltagande individen om forskningens syfte och vilka sociala fenomen som intervjun kommer att beröra. Vidare till andra principen upplystes deltagarna om att deras svar kommer att vara helt anonyma, det här har gjorts genom att koda den insamlade datan och att hålla tystnadsplikt. Slutligen har vi underrättat de deltagande respondenterna att deras medverkan i studien är helt frivillig och att de när som helst får avbryta eller hoppa av.

## 2.2 Tillvägagångssätt

I följande delkapitel redogörs för det empiriska materialet. Inledningsvis beskrivs tankar kring insamlandet av data till studien, för att sedan argumentera för urval och utformning av intervjufrågor. Slutligen återger vi hur bearbetandet av den insamlade datan har gått till.

### 2.2.1 Empirisk datainsamling

I och med att studien är kvalitativ användes intervjuer som empiriskt material. Empirin hämtades från unga kvinnor som på sina arbetsplatser upplevt och bemött könsstereotyper. Bryman (2018) nämner att intervjuer sannolikt är den mest använda metoden inom kvalitativa studier. Vidare finns två huvudsakliga typer vilket är ostrukturerade och semistrukturerade intervjuer. I studien har semistrukturerade intervjuer använts då den framställda intervjuguiden består av olika teman som ska beröras. I denna form av intervju får respondenten därmed fortfarande en stor frihet att utforma svaren på sitt egna sätt. Svar som inte ingår i en sådan intervju kan även ställas, vilket vi ansåg vara fördelaktigt då respondenternas svar eventuellt kommer väcka följdfrågor. Genom semistrukturerade intervjuer ges därmed mer djupgående svar, utan att respondenten börjar associerar fritt och utanför studiens syfte (Bryman 2018).

De semistrukturerade intervjuerna har skett digitalt via plattformen zoom vilket kan problematisera möjligheterna att koppla svaren som ges till eventuella kroppsspråk som används vid svar av respondenterna. Farooq och Villiers (2017) uppmärksammar problematiken forskare kan möta vid insamlandet av datan om intervjuerna inte sker ansikte mot ansikte. Det här har givetvis tagits i åtanke och för att optimera insamlandet av datan utefter de digitala förutsättningarna har videosamtal på plattformar som zoom använts för att kunna tyda möjliga betydande kroppsspråk.

## 2.2.2 Urval

Uppsatsens datainsamling har skett via ett målstyrt urval, vilket innebär att urvalet inte är slumpmässig utan att det istället ligger en prioritering på att intervjua personer som med störst sannolikhet kan bidra till att besvara forskningsfrågorna (Bryman 2018). Denna form av urval möjliggör för oss att välja deltagare som är mest relevanta för forskningsfrågan och som därmed ger högre effektivitet i insamlingen av data.

Inledningsvis användes ett mindre urval med endast ett par intervjupersoner. Däremot fick de utvalda deltagarna hjälpa till att hitta ytterligare deltagare med relevans till studiens syfte. Denna metod kallas för snöbollsurval vilket innebär att deltagarnas nätverk nyttjas för att hitta ytterligare personer som med sannolikhet har erfarenhet och svar som anses relevanta för arbetet (Bryman 2018). Generaliserbarhet och validitet är något som också säkerställs med denna urvalsmetod. Det är svårt att generalisera ett slumpmässigt urval i en kvalitativ studie. Dessutom minskar risken för snedvridning och bias om man intervjuar personer utanför sitt kontaktnätverk. Snöbollsurvalet, som är en form av generiskt målstyrt urval, underlättar genereringen och kodningen av olika teman och teorier (Bryman 2018).

Studien genomförs på unga kvinnor som i någon form arbetar i servicemöten med en varierande demografi. Till en början skulle studien avgränsas till enbart skidinstruktörer. Då flera respondenter dock tog upp liknande historier från andra yrken breddades urvalet till att intervjua unga kvinnor som befann sig inom andra servicebranscher.

## 2.2.3 Utformning av intervjufrågor och teman

Utformningen av frågor baserades till stor del på de teman som uppmärksammats i teorin. Frågornas innehåll kan därmed kategoriseras inom de två områdena självledarskap och könsstereotyper som är signifikanta inom arbetets teoretiska referensram. Konstruktionen av intervjuguiden prioriterade att innehålla öppna frågor då det möjliggör en kvalitativ och djupgående diskussion om ämnet. Kvalitativa metoden har funnits i åtanke när frågorna formulerats då det ger möjlighet till respondenten att med egna ord besvara och reflektera över frågorna. Bryman (2018) skriver att öppna frågor innebär en ökad tid för bearbetning av svaren där svaren inte formas av forskarens ordval.

## 2.2.4 Analysmetod

Inledningsvis har den tematiska analysen använts som utgångspunkt. Genom att granska och söka efter olika uppstående teman i den insamlade empirin så kan relevanta slutsatser och kategorier upptäckas (Bryman 2018). Därtill utgår arbetet från en induktiv ansats där målet är att använda den insamlade data som grund för att skapa generaliseringar och teorier inom området (Bryman 2018). Genom att analysera likheter och skillnader som finns i materialet kan mönster urskiljas och därav kan olika teman tas fram (Bryman 2018). På det här viset har teman kunnat lyftas fram i empirin där respondenter haft liknande tankar och idéer men likaså olika tankar. Genom att ha arbetat på det här sättet har risken att gå miste om viktiga teman minimerats.

För att ge en tydlig översikt av den empirin som tagits fram har ett helt kapitel tillägnats till att redogöra för resultatet av empirin. Här har empirin delats in i olika kapitel för att tydliggöra och visa de teman som har visat sig mellan respondenterna. Här ingår representativa citat om respondenternas delade tankar. Till det här kapitlet följer en analys och diskussion där vi analyserar den framtagna empirin i relation till den teoretiska referensramen för att eventuellt finna kopplingar men även olikheter.

## 3. Teoretisk referensram

### 3.1 Negativa servicemöten

Det har visat sig i studier att kvinnor har en minskad arbetstillfredsställelse när de behandlar kunder som uppvisar stereotypa antaganden. Risken med en minskad arbetstillfredsställelse är en minskad prestationsförmåga och upplevt välbefinnande (Otten & Alewell 2020; Kim et al. 2021). Det har visat sig i tidigare studier att negativa servicemöten reducerar självständigheten som de anställda kan uppleva sig ha. Likaså kan psykiska effekter uppstå som påverkar välbefinnandet negativt för de anställda (Xiao, Liang, Liu & Zheng 2022). Det här kan grunda sig i att vissa kunder har en inställning av överlägsenhet vilket leder till att de har en mindre respekt och förståelse. Det här gör att service anställda försätts i en underlägsen position när de behandlar en kund och det skapar i sin tur en stressrelaterad känsla (Xiao et al. 2022). En sådan interaktion med en besvärlig kund kan således leda till att servicemötet upplevs som negativt och påverkar den anställdas tillfredsställelse.

### 3.2 Könstereotyper och Stereotypnot

Heilmann (2012) skriver att stereotyper är generaliseringar av grupper som sedan appliceras på individerna tillhörande förutnämnd grupp. Könstereotyper är således generaliserade stereotyper om attribut som är tillskrivna till de två könen man respektive kvinna. Det finns både beskrivande och normativa könstereotyper. Den förstnämnda beskriver hur kvinnor och män är och det senare beskriver hur kvinnor och män ska vara.

Normativa stereotyper håller en mer normativ förväntan på kvinnors beteende där kvinnor som framträder mot denna normen devalveras (Heilman 2012). Det här skapar en kultur med uppfattningen om att vissa kön är mer lämpliga för vissa roller än andra. Det kan därför ske en krock vid interaktioner där nedvärderande attityder och beteende skapas gentemot de olika könen (Heilman 2012)

Sahoo och Lenka (2016) förklarar att könstereotyper är djupt rotade i en kultur där specifika roller anses vara mer passande för kvinnor. Det här är attityder som under lång tid har byggts upp och skapat det här synsättet, därför tar det också lång tid att ändra det. Kvinnor förväntas

ha en lägre prestationsförmåga och därför förväntas det mindre av dem, män förväntas vara naturliga ledare och kvinnor följare. Yukl (2012) skriver att även om synen på könsstereotyper har förändrats så är det fortfarande vanligt att människor anser att män har mer rätt att inneha ledande positioner. Det beror på de underliggande värderingarna som finns i samhället. Värderingarnas effekt är inte begränsade till fördomar mot andra utan har även en risk att ha en direkt påverkan på hur utsatta agerar.

Steele, Spencer och Aronssons (2002) påpekar att stereotypot kan förklaras med hotet att bli dömd eller felbehandlad i miljöer där det råder negativa värderingar kring en specifik stereotyp. Det är ett fenomen där individer ställs inför en situation som aktiverar en negativ stereotyp om deras sociala grupp (Steele & Aronssons 1995; Steele, Spencer & Aronssons 2002). Genom att utsättas för stereotypot riskerar individen att bekräfta stereotypen om sig själv eller den grupp individen ser sig tillhöra. Således finns det risk för att individens förmåga att agera utefter sina färdigheter reduceras och förminskas (Steele & Aronson 1997).

Förekomsten av stereotypot ökar risken att individer agerar på ett sätt som överensstämmer med stereotypen (Steele & Aronson 1995). Stereotypot mot kvinnor som ledare kan innebära att de betraktas som mindre kompetenta, mindre kapabla att ta beslut och mindre ledarskapsbenägna än män. Sådana fördomar kan ha konsekvenser då kvinnor kan möta högre krav och förväntningar för att bevisa sin kompetens och legitimitet som ledare (Eagly & Karu 2002).

En studie gjord av Marx och Roman (2002) visar att kvinnor presterar sämre på en uppgift om de påminns om negativa kvinnliga stereotyper i förväg samtidigt som det också resulterar i minskad självsäkerhet och ökad ångest. I denna studie blev 118 olika kvinnliga studenter slumpmässigt exponerade inför ett av tre möjliga förhållanden innan genomförandet av ett matematiktest. Den första gruppen var en kontrollgrupp som inte kopplades samman med någon könsstereotyp, den andra gruppen påmindes om negativa könsstereotyper gällande kvinnors matematiska förmåga och den tredje gruppen introducerades av en kvinnlig matematikstudent som beskrev sina egna erfarenhet och om hur hon övervann stereotyper (Marx & Roman). Målet var att se skillnaden i resultat mellan en neutral kontrollgrupp, en grupp som exponeras inför stereotypot samt en grupp som fick träffa en form av förebild gällande målet att övervinna stereotypot. Resultatet visade att kvinnor som blev påmindas om



negativa stereotyper presterade sämre på testet i jämförelse med kontrollgruppen och gruppen med den kvinnliga förebilden. Dessutom rapporterades även att kvinnor i förebildsgruppen kände sig mer självsäkra och mindre ångestfyllda än de andra två grupperna. Kvinnlig förebilder kan underlätta och förbättra andra kvinnors strävan, motivation och självförmåga (Laguía, Wach, Garcia-Ael & Moriano 2022). Stereotypot som inte bekämpas kan riskera att leda till brist på motivation och energi (Fogliati & Bussey 2013; Steele, Spencer & Aronson 2002; Cortland & Kinias 2019).

Kvinnor kan känna ett behov att anpassa sig för karriärmöjligheter på grund av de stereotyper och könsroller de stöter på, speciellt om det motsatta könet är dominerande på arbetsplatsen. Denna process, assimilering, kan resultera i stress och till en viss grad identitetsförlust. Assimilering på arbetsplatsen för kvinnor kan handla om hur kvinnor tvingas anpassa sig efter mansdominerade normer och påverkan av könsstereotyper samtidigt som arbetet ska balanseras med familjeansvar (Bond 2022). Manliga karaktärsdrag kan därmed användas av kvinnor i förhoppning om att tas på alvar (Ibid.). Manliga karaktärsdrag inkluderar att prioritera ett burdust förhållningssätt framför empati, utnyttja ett assertivt språk samt undvika att uttrycka känslor och sårbarhet. Även en ökad grad av uppoffring kan ske bland kvinnliga anställda för att kompensera för eventuella stereotyper genom att exempelvis undvika konversationer om familjen för att verka mer engagerad i karriären eller att jobba extra timmar för att bevisa ifrågasatt engagemang (Pace & Sciotto 2022). Assimilering kan även kopplas till anställdas interaktioner med kunder i olika former av servicemöten. Kvinnor kan behöva vidta manliga karaktärsdrag för att försöka uppnå respekt från manliga kunder, speciellt inom yrken där erfarenhet och kompetens är centrala. Effekten av denna anpassning och hanteringen av dessa osynliga barriärerna kan vara utmanande för den anställde och i sin tur försämra arbetsglädjen och motivationen (Dickens & Chavez 2017). Utöver det riskerar assimilering att göra kvinnor passiva och begränsade på arbetsplatsen då det är energikrävande att tvingas anpassa sig (Jacobs, Quartarone & Hemingway 2022). Anpassningen kvinnor genomför kan kortsiktigt förbättra servicemöten men vara utmattande och frustrerande för kvinnor långsiktigt. Ökad medvetenhet om könsspecifika frågor och utmaningar som kvinnor stöter på och utmana könsspecifika stereotyper genom att främja mångfald är därmed två exempel på hur de negativa effekterna kan motverkas.

### 3.3 Självedarskap

Konceptet självledarskap är när individer genom ett omfattande själv-influerat perspektiv leder sig själva till en prestation genom naturlig motivation men även genom en prestation där motivationen inte kommer naturligt. Självledarskap betonar inneboende värden och eventuella motivationer som individer bär som kan användas för att kontrollera, leda och utveckla sig själv (Chai et al. 2012; D'Intino et al. 2007; Shen 2023; Neck & Houghton 2006).

Konceptet innefattar en själv influerad process där individer kan åstadkomma tillräcklig självledning och självmotivation för att utföra diverse uppgifter och arbete. Den här processen innehåller specifika beteendemässiga och kognitivmässiga strategier som är designade för att positivt influera personlig effektivitet. Dessa strategier är generellt klustrade i tre primära kategorier; Beteendefokuserade strategier, naturliga belöningsstrategier samt konstruktiva tankemönsterstrategier (Chai et al. 2012; D'Intino et al. 2007; Shen 2023)

Den förstnämnda strategin, beteendefokuserade strategier, är en strategi som hjälper individen att utveckla och öka sin självmedvetenhet. Motivet är att underlätta beteendehanteringar vid särskilda situationer där beteenden hos en individ kan begränsa ens förmåga att prestera (D'Intino et al. 2007; Manz & Neck 2004; Shen 2023; Neck & Houghton 2006). Beteendefokuserade strategier inkluderar självobservation, självuppsättning av mål, självbelöning eller självbestraffning.

Självobservation innebär en process där en person fokuserar på sitt eget beteende och medvetet observerar hur, när och varför de engagerar sig i specifika beteenden (D'Intino et al 2007; Neck & Houghton 2006). Genom att göra det här tydliggörs ineffektiva eller improduktiva beteende som då kan elimineras. Likaså kan individen identifiera vilka beteenden som leder till positiva resultat och vilka som bör undvikas (Manz & Neck 2004; Neck & Houghton 2006). Det här är användbart för individen att kontrollera sina beteenden för att ta sig igenom obehagliga men nödvändiga uppgifter (Chai et al. 2012; Neck & Houghton 2006). Självobservation enligt D'intino et al. (2007) gör att individer kan identifiera sina styrkor och svagheter och utveckla en bättre självbild, vilket ökar både självförtroendet och motivationen då individen blir mer benägen till att prestera.

Egen belöningar tillsammans med självuppsatta mål kan vara mycket effektiva för att öka motivationen och ansträngningen som krävs. Med belöningar ökar sannolikheten att fortsätta sträva efter att uppnå liknande mål i framtiden. Belöningar kan vara enkla eller immateriella, exempelvis en mental uppmuntran men också till exempel en semester (D'intino et al 2007; Neck & Houghton 2006). Samtidigt kan självbestraffning eller självkorrigering också vara effektivt för att förbättra prestationen. Genom att rannsaka sina misslyckanden kan individer omforma sådana beteenden och minska risken för att det upprepas. Dock kan en överdriven självbestraffning leda till självkritik och skuld känslor vilket i sin tur påverkar prestationen negativt. Det är av stor vikt för självledarskapet att individer använder verktygen på ett balanserat och ansvarsfullt sätt för att undvika negativa effekter på prestationen och välbefinnandet (D'Intino et al 2007; Neck & Houghton 2006).

Den andra strategin som finns till för att utveckla en personlig effektivitet är naturliga belöningsstrategier. Det här är ett verktyg som kan användas för att förändra en individs känslor inför en uppgift, det handlar om att inkludera en känsla av njutning och tillfredsställelse av uppgiften (Chai et al. 2012; D'Intino et al. 2007; Shen 2023; Neck & Houghton 2006).

Det finns två huvudsakliga sätt att använda naturliga belöningsstrategier. Det första sättet är att individen konstruerar mer behagliga och trevliga drag i en given aktivitet för att aktiviteten själv ska ge en naturlig belöning. Det andra sättet är att omforma uppfattningen över uppgiften och fokusera på att hålla uppmärksamheten bort från de obehagliga aspekterna av uppgiften och istället fokusera på de delar som ger en naturlig belöning (D'Intino et al. 2007; Neck & Houghton 2006; Manz & Neck 2004). Att frångå distraktion av obehagliga aspekter och istället fokusera på det som tillfredsställer leder till en känsla av kompetens och självbestämmande vilket är de primära drivkrafterna bakom inre motivation (Chait et al. 2012; D'Intino et al. 2007). Med naturliga belöningsstrategier kan en individ öka prestationen genom att skapa en positiv och naturlig känsla av belöning från uppgiften (Chait et al. 2012; D'Intino et al. 2007)

En tredje strategi inom självledarskap är konstruktiva tankemönsterstrategier, vilket möjliggör chanserna för individen att uppnå en bättre prestation när de står inför en uppgift.

Strategierna är till för att underlätta bildandet av konstruktiva tankebansmönster för att det ska leda till en positiv påverkan på prestationen (D'Intino et al. 2007; Neck & Houghton 2006). De här strategierna inkluderar identifiering och ersättning av dysfunktionella övertygelser och antaganden. Individer bör först undersöka sina tankemönster, konfrontera och ersätta dysfunktionella irrationella övertygelser och antaganden med mer konstruktiva tankeprocesser (D'Intino et al. 2007; Manz & Neck 2004; Chai et al. 2012). D'Intino et al. (2007) påpekar att självprat definieras som det som människor tänker i hemlighet för sig själva och innefattar mentala självutvärderingar och reaktioner. Om en individ har förmågan att analysera självpratsmönster så kan det resultera i att negativa och pessimistiska inställningar undertryckas eller elimineras och ersätts med optimistiska självdialoger. Individer som har möjlighet att föreställa sig ett framgångsrikt utförande av en aktivitet i förväg har större chans att lyckas hantera servicemötet.

### 3.3.1 Vad har glädje och begreppet *flow* för roll i självledarskap

Sammantaget uppfattar individer en större känsla av kontroll i termer av självledarskap. Ett större självledarskap är förknippat med ett större individuellt välbefinnande. Det här leder i sin tur till att individen förmår bättre hanteringsstrategier där känslan av att tappa kontrollen är frånvarande (D'Intino et al. 2007; Fitzgerald 2021). Det här förklarar D'Intino (2007) vara följden av när glädje och lycka engageras i interaktionen med uppgifter. Det handlar om att förändra den uppfattning som finns om den yttre miljön, och på så sätt går det att öka individuell lycka. Individer kan identifiera så kallade "signaturstyrkor" och få fram en medvetenhet om styrkor som de redan besitter i varierande grad, dessa styrkor inkluderar saker som kreativitet, uthållighet och humor. Om individerna rutinmässigt använder dessa signaturstyrkor blir de bättre rustade för att hantera och proaktivt reagera på negativa förekommanden, därmed minskar upplevelsorna av negativa känslor och till följd av det ökar välbefinnandet. Genom att bli mer medveten om sina styrkor blir man därav mer involverad i livet vilket utmynnar i begreppet flow.

D'Intino et al. (2007) beskriver att individer är skapare och beskyddare över sin egen personliga lycka. Genom att lära sig att kontrollera sina upplevelser kan individer lära sig att bestämma livskvaliteten. Det främjar en mänsklig medvetenhet som innebär en medvetet ordnad information som interagerar med den yttre fysiska och sociala världen. Flow

kännetecknas av en intensiv koncentration som tillåter en person att bli helt absorberad av aktiviteten samtidigt som det uppstår en distraktion från alla obehagliga aspekter. Det här är för att flow skapar en känsla av kontroll och frånvaro av oro att tappa kontrollen. Individer blir totalt involverade i vad de gör och uppfattar en känsla av avslappning, bekvämlighet och energi (Richard 1991; D'Intino et al. 2007). Det här är således något som individer faktiskt har kontroll över. Genom att kombinera användandet av sina signaturstyrkor och flow-upplevelser kan det ge en betydande inverkan på upplevd lycka. Ett ideal är att individer skapar en arbetsmiljö och identitet som de trivs med och som ger kontinuerlig engagemang och tillväxt.

### 3.3.2 Emotionell hantering av feedback

Nesbit (2012) förklarar hur negativ feedback, formell eller informell bedömning av andra, uppmärksammar utvecklingsbehov. Dock kan den här feedbacken även skapa en motivationell konflikt där individen antingen styr mot självförbättring eller känner hot mot självkänslan. Det här är för att känslomässiga reaktioner oftast uppstår vid konfrontation av negativ feedback, dessa reaktioner återspeglar sedan uppfattningar om miljön och bedömning av framtida måluppfyllnadsutsikter.

Om en individ bedömer negativ feedback som ett problem och samtidigt har en kontroll över sin egen förmåga aktiveras en problemlösningsanalys där individen blir kapabel till att lägga ner en ansträngning för att minska avvikelserna som uppstått mellan prestationen och kundens tillfredsställelse. Genom det här öppnar individen upp för en utveckling där denne får chans att reflektera över, modifiera och utveckla måluppföljningsstrategier, likaså öppnas det upp insikter om nya eller befintliga färdigheter. Dock kan negativ feedback innebära problem för en individs prestation om den tolkar feedbacken som ett ifrågasättande påstår Nesbit (2012).

Det finns risk att feedback förvrängs där individers prestandastandarder minskar och intresset för målet blir frånvarande. De här känslomässiga reaktionerna kan begränsa i vilken utsträckning individer vill placera sig inom ledarpositioner. Förlusten är den missade chansen att förvärva erfarenheter och lära sig om sina färdigheter och bristområden (Hoyt, Aguilar, Kaiser & Blascovich 2007; Nesbit 2012). Om en individ även känner att feedbacken är

mycket utmanande kan ångest utlösas relaterade till uppgiftens osäkerhet och en risk för misslyckande växer. Sådana reaktioner kan hindra inlärningsprocessen och hota upplevelsens utvecklingsvärde och hämmar därav individens förmåga att uppnå ett självledarskap.

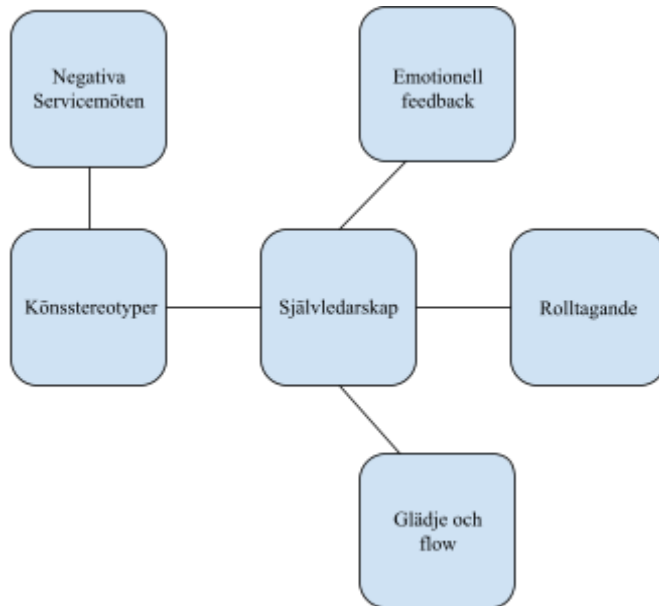
### 3.3.3 Rolltagande

Inom servicesektorn kan eventuella situationer uppstå mellan kund och tjänsteleverantör där tjänsteleverantören behöver anta en särskild roll för att uppnå prosociala resultat. Det här förklaras vara ett aktivt rolltagande där det sker en förflyttning från det som är individens privata jag till det som blir individens professionella roll, motivet är att uppnå en social sammanhållning eller uppvisa ett gynnande beteende och attityd gentemot kunden (Sandahl, Falkenström & Knorring 2012; Groggel, Davis & Love 2022). Det förklaras vidare att ställningen till ett rolltagande kan bero på tidigare upplevelser. Ett rolltagande kan således innebära ett ständigt pågående dynamiskt arbete där individen behöver reglera och kontrollera sina känslor för att främja det övergripande syftet och tillfredsställa kunden (Sandahl et al. 2012; Groggel et al. 2022; Xu, Wang & Ma 2022). Att agera i en roll innebär att utgå från egen erfarenhet, känslor och förnuft för att ta det till användning för att bäst bidra till organisationens syfte.

I situationer som upplevs som obekväma kan individer inta en roll där de agerar utefter organisationens ändamål och för ett tillfälle bortser sina privata känslor och drivkrafter. Det här kan förklaras som ett socialt utbyte där individer återgäldar i proportion till vad de får från en annan person (Sandahl et al 2012; Xu et al. 2022; Cropanzano & Mitchell 2005). Det här innebär att anställda kan känna sig skyldiga att återgälda de stöd som de har fått från sin organisation, chefer eller kollegor.

## 3.4 Sammanställning av den teoretiska referensramen

Genom att framställa en modell visas ämnena som den teoretiska referensramen har berört.



Till en början beskrivs negativa servicemöten och dess effekt på anställda, främst kvinnor. Därefter föll det sig naturligt att ge en beskrivning av könsstereotyper och hur de kan hindra individers utveckling. Nästkommande begrepp behandlar självledarskap då det är det som avgör om en individ förmår att prestera eller inte. Det som ansågs bygga vidare på självledarskap var hur den emotionella feedbacken som beskriver hur individer tar till sig responserna de får av kunder. Vi valde även att skriva om glädje och flow då de har en stark inverkan på självledarskapet. När vi var färdiga med självledarskapsområdet valde vi att skriva om rolltagande, då vi finner att det här begreppet kan beskrivas som resultatet av självledarskapet i ett negativt servicemöte.

## 4. Empiri

I det här kapitlet kommer den insamlade empirin att presenteras. Redogörelsen för datan kommer att presenteras utifrån sex underkapitel som är indelade i olika teman, dessa redogör för representativa mönster som visat sig i respondenternas svar.

Inledningsvis går vi in på de fördomar som unga kvinnor möter, sedan följs det upp av att de unga kvinnorna trots orättvisa behöver behandla männen som alla andra kunder. Det här leder vidare till nästa tema som tar upp tillvägagångssättet de unga kvinnorna haft och effekterna på det. Det här resulterade i att ett rolltagande uppstod, vilket nästa tema redogör för. Slutligen tas två teman upp om varför de trots negativa servicemöten fortsätter att jobba och hur de handskas med det.

Respondenterna befinner sig alla i 20-30 årsåldern och arbetar inom servicebranschen. Därav har vi funnit det irrelevant att ställa upp en tabell om information gällande respondenterna. Vi har även valt att namnge respondenterna i en förkortning följt av en siffra, exempelvis RSP1 vilket är respondent 1.

### 4.1 Vill snarare bli upplärd av en man

Mäns negativa fördomar gällande att ta hjälp av unga kvinnor var något som ofta togs upp. Denna misstro var grunden till att flera respondenter kände att deras kunder snarare blivit upplärd av en man. Som följd tillbringades ofta inledande delar av servicemötet med att bevisa sin egen kompetens för kunden.

En respondent nämner att hon upplever en rädsla när hon ser att en manlig kund har bokat en skidlektion samtidigt som en annan menar att hon får förutfattade meningar om att den manliga kunden kommer att se ner på henne. Respondenterna uppfattar ofta att manliga kunder inte förväntar sig att kvinnor ska ha tillräcklig kompetens. På grund av det tillbringade flera respondenter den inledande fasen av servicemöten med män i form av att motbevisa den manliga kundens förutfattade meningar, det här var även något som flertalet respondenter angav.



Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

Man får liksom en känsla när man börjar prata (med dem) så kanske man ser på deras ansiktsuttryck att de kanske inte riktigt har samma förtroende. (RSP3)

Det här resulterade i en annorlunda inställning när dessa unga kvinnor i förtid fick se att de skulle behandla en manlig kund. De upplever en känsla av att befinna sig i underläge och press snarare än avslappning och nöje. Respondent ett nämner att hon reflekterar kring vilken attityd och tillvägagångssätt hon ska ha när hon behandlar en manlig kund som agerar stereotyp:

Jaha, okej, vilken attityd behöver jag ha till den här mannen? Jag börjar direkt liksom ändra kroppsspråket och sträcker på mig väldigt mycket. Och så går jag in på en helt annan hållning än vad jag brukar ha, inte alls lika avslappnad. (RSP1)

Respondent ett var inte den enda av de medverkande som angav att hon ändrade sin inställning och strategi vid bemötande av manliga kunder, det här berodde på de antaganden som de manliga kunderna hade om de unga kvinnorna. De medverkande respondenterna angav att den främsta anledning var deras unga ålder och kön, det var betydande faktorer till varför de blev stereotypt behandlade av vissa manliga kunder. Ålderns betydelse i servicemötet kan bekräftas av en av de äldre respondenternas svar:

(...) jag har gjort det här många år så jag har liksom också landat i att jag kan saker. Jag tror att det var svårare för åtta år sedan när jag inte var lika säker på vad jag kunde. "Men oj jag kanske inte kan det här och vad ska jag göra?" Och så blir det bara en dålig lektion för att man drar i tusen trådar samtidigt, för att man inte litar på sin egen kunskap och blir osäker på sin roll. (RSP6)

Likt en generell konsensus angav nästintill alla svar, att dessa stereotypa antagande männen hellre hade velat bli upplärda av en man. I vissa fall uppfattades det att manliga kunder hade ett annat uttryckssätt gentemot manliga anställda.

Jag vet ju också att jag haft med mig en manlig kollega och då har man ju upplevt att kunden då har lyssnat mer på honom än på mig även fast vi är på samma nivå. (RSP4)

Dock ansåg en respondent att män möjligtvis föredrar att få hjälp av andra män på grund av osäkerhet och bräcklig maskulinitet i faktumet att just en ung kvinna ska hjälpa dem. Därmed

anses preferensen inte härstamma från en fördom gällande brist på kvinnlig kompetens utan istället från ett osäkert ego. En annan respondent nämnde, i kontrast till andra svar, att det är enkelt att anta att negativa interaktioner med män beror på antingen kön eller ålder och att man först borde reflektera om det ligger något annat bakom friktionen i interaktionen.

Snarare det lätta är ju att bli kränkt, det är den enklaste reaktionen om en man kommer och tycker att jag inte kan saker. Det enklaste är ju kränkt och att direkt tänka att det är okay, men det är för att jag är tjej. (RSP6)

Slutligen går en av respondenterna in på effekten av det negativa servicemötet. Även om de anställda är kunniga inom sin yrkesroll så kan mannens agerande bidra till ifrågasättande om sig själva och sin kompetens, speciellt om de kan känna igen stereotypen de utsätts för. I de situationerna nämns perspektiv och reflektion vara viktigt för att bevara självkänslan och undvika konflikt med personen i fråga.

Speciellt som man vet att det är liksom en liten sanning i det typ, då tycker jag att det är värre nästan, för man vill inte vara den könsstereotypiska personen liksom. Men sedan också när det inte har varit sant alls så vill man inte heller stå där och hävda att den personen säger fel, för man vill inte hamna i en konflikt där heller. Jag tror att man har lärt sig väldigt mycket också att man ibland får säga att deras sanning är inte min sanning. (RSP7)

## 4.2 Kunden ska ju bli nöjd

I många fall svarade respondenterna att deras egna känslor och principer fick bortprioriteras till förmån för organisationen och kundens. Denna anpassning gjordes delvis både för att tillfredsställa alla parter men också för att undvika friktion och en obekväm stämning i servicemötet.

När det i alla fall kommer till servicemötet så tror jag att man accepterar det ganska lätt för att man är så fokuserad på att kunden ska bli nöjd. (RSP2)

Likt citatet ovan är det många av respondenterna som anser att de ska verka utefter organisationens ändamål och göra kunden nöjd. Flera tar upp att de vid servicemöten måste släppa principer för att kunna leverera och tillfredsställa kunden. Att agera på det här sättet

Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

innebär att individen låter sig bli stereotyp behandlad för att lektionen ska kunna genomföras på ett tillfredsställande vis för kunden, menar vissa respondenter.

Jag tror man har blivit satt i den positionen för att samarbetet i hela gruppen ska gå igenom (RSP4)

Samtidigt så har vissa av respondenterna även uppfattningarna om att inte vilja riskera den stämning eller samarbete som finns mellan kund och tjänsteleverantör. Respondenterna disciplinerar helt enkelt sina egna känslor och pausar dem ett litet tag. Moment i servicemötet som i vanliga fall kan anses vara standard kan vid tillfällena undvikas i hopp om att inte verka töntig för den äldre manliga kunden.

### 4.3 Mansplaina först

Ett återkommande tema som uppstod i intervjun var hur respondenterna utnyttjade manliga karaktärsdrag i förhoppning om att klarställa auktoritet i servicemöten med ifrågasättande män.

(...) försöker sätta dem lite på plats "det du säger är fel, det jag säger här är rätt" och så får jag mansplaina dem istället för att de ska mansplaina mig haha. (RSP1)

En respondent nämnde hur hon i utmanande servicemöten med besvärliga män försökte finna sin inre man för att både bli hårdare och kritiserande i hopp om att sätta kunden på plats. Att tala högre, anpassa sitt språk och vara mer varsam gällande vad de säger är några vanligt förekommande anpassningar som görs. Även att bli mer dominanta och bestämda tas upp ett flertal gånger som exempel på imiterade karaktärsdrag.

Ska jag vara hård och rak, leverera fakta, teknik eller ska jag vara mjuk, inkännande och göra det här till en mysig upplevelse? (RSP6)

Denna anpassning av tillvägagångssättet nämns ofta till att vara utmanande och frustrerande. I respektive intervju nämndes det att denna transformation var energikonsumerande, men hanteringen av situationen varierade. Några nämner att de själva går in i en form av roll eller skådespel för att hantera situationen. Samtidigt som en annan respondent nämner att

Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

transformationen är hanterbar men frustrerande om det inte resulterar i att servicemötet blir mer tolererbart. Respondent två säger att det känns mer naturligt att hjälpa kvinnor och att anpassningen till besvärliga män känns onaturlig.

Och det är just det när det känns onaturligt att man blir lite stressad, lite nervös. (RSP2)

Följaktligen nämner även respondent två att hon aktivt försökt undvika interaktioner med manliga kunder när orken inte funnits där. Andras reaktion var i kontrast till denna reaktion då de istället tvärtom blev extra målinriktade på att inte låta tidigare negativa erfarenheter hindra dem från att genomföra arbetspass. Delvis som princip men även faktumet att det inte går att undvika manliga kunder, trots hur utmanande det än kan vara i specifika fall. Ett svar som stack ut lite var respondent nummer sex reflekterande över om hennes egna antagande varit rättvisa och om de kunde ha en påverkan på hur servicemötet upplevdes både för kunden men också inombords.

Jag tror att det kan ha varit att det kan ha räckt med att en person har varit på det här viset och sen får de nästa tio lida för det oavsett hur ödmjuka och snälla de är. (RSP6)

Citatet ovanför påpekar att de flesta interaktioner med manliga kunder inte varit speciellt negativa, men att de fåtal negativa mötena leder har en klar effekt på de kommande interaktionerna gällande upplägg på servicemötet och respondentens varsamhet. Det var ett flertal respondenter som nämnde att majoriteten av kundmötena var positiva, men att de flesta negativa interaktioner var med äldre män. Just att dessa former av negativa interaktioner var sällsynta togs upp vara en anledning till varför de var svårare att hantera.

Så då var man ju extra nervös och darrig om rösten för man var inte van att bli bemött med ett sådant beteende. Så det var ju mycket sådana grejer och bitar, att bara för att du är tjej så är du känslig och kan inte ta emot skit. (RSP7)

#### 4.4 Ett temporärt rolltagande

Gemensamt upplever respondenterna att de antar en roll när de befinner sig i ett besvärande servicemöte tillsammans med en manlig kund, en roll där de frångår sitt naturliga och

Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

avslappnade sätt att vara. Rolltagandet leder till energi och känslorna åsidosätts under servicemötets gång.

Jag får ju alltid utgå från mig, vad blir lättast för mig att ta mig igenom den här situationen och ändå kunna leverera en bra grej? Det är ju ändå en kund som har köpt denna produkt (tjänsten). (RSP1)

Respondent ett menar att hon går in i roller som är bäst lämpade för att hantera situationen trots att det går utöver hennes principer. Flera säger att de inte vill göra det jobbigt för kunden som de behandlar och därför är anpassningsbarhet ett vanligt förekommande verktyg. Anledningen till det här menar respondent ett beror på att hon inte kan förändra den vederbörande mannens världsbild, hon får avstå från sina principer och köra på. Men för flera personer leder rolltagande till en stress inombords som kräver mycket energi, vilket är i kontrast till hur de agerar i mötet, vissa agerar med säkra kort där de använder sig av termer och strategier med försiktighet för att inte bli ytterligare nedtryckta. Andra respondenter går in med en mer tävlingsinriktad attityd där lust för att motbevisa finns. Samtidigt uppkommer det oftast någon form av rolltagande till slut om situationen inte förbättras, det används som en slags mantra som skydd. I kontrast till en besvärlig manlig kund så möjliggör vänligare kunder att öppna upp för en mer kreativ, lugn och rolig sida hos respondenterna som gör det enklare för dem att prestera.

Nej, men det är väl någonting man måste.. Måste göra. (RSP4)

Respondent fyra säger att hennes mantra uppkommer med anledning av det är hennes jobb, vilket i hennes mening innebär att det även går över. Flera respondenter tar upp just denna tanke om att bara ta sig igenom den jobbiga perioden. Dock kan det här rolltagande innebära brister till upplevd välbefinnande. En respondent anser att hon har blivit inlärd i att kunden alltid har rätt, hon ska leverera bra gentemot kunden, samtidigt påstår hon att hon fortfarande vill må bra.

Det har jag tänkt på så många gånger så många kvinnor som har blivit så jävla bra på att anpassa sig att de i första mötet inte ens reagerar. Men sen när man har pratat om det några gånger och de bara va? (RSP1)

Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

Vidare anser flertalet respondenter att de måste acceptera den roll de har i sitt arbete och hålla undan sina känslor och värderingar. Det här är även någonting som respondenterna menar tar väldigt mycket energi, att frånga sitt naturliga jag.

Men det går ju åt otroligt mycket energi hela tiden. Det är inte alltid så super naturligt utan man går ju in i en annan ledarroll än vad jag själv kanske vill ha” (RSP1)

## 4.5 Professionell glädje

Vid frågan om varför respondenterna stod ut med återkommande negativa servicemöten så nämns det ofta att privata nöjen var en central anledning till varför. Passionen till yrket eller de sociala förmåner som medföljer togs kontinuerligt upp som en anledning till varför arbetet är glädjefyllt.

Sen blir man inte rikast i världen på kontot. Men man blir ju rik på väldigt mycket annat. (RSP1)

En respondent tog upp att glädjen en får leder till ett engagemang och glädje som ofta smittar av sig på servicemöten med kunder. Flertalet respondenter betonar hur pass viktigt stämningen i en arbetsgrupp är för att arbetet ska bli meningsfullt. Anledningen till det var just för att låta det positiva väga mer än det negativa ansåg många av respondenterna. En av respondenterna ansåg att hennes jobb var det roligaste hon haft trots förekommande av negativa servicemöten.

Ja, jag tycker oftast att när man väl har roligt så gör man också ett bättre jobb och det kommer man ju också in på liksom att när man väl har en kund där man känner sig trygg och mer avslappnad, då blir det ju roligare och jag blir också mer motiverad och man får ju mer bättre connection med kunden och då blir det ju oftast bättre. (RSP3)

En gemensam nämnare för många av respondenternas motivation var glädje, men även trygghet. Det här öppnade upp för en förbättrad förmåga att prestera bland samtliga respondenter. Vid fall av negativa servicemöten så var det inga respondenter som lät det här väga tyngre än nöjet de fick på arbetsplatsen.

Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

Efter bemötandet så vet jag att jag har folk som jag kan prata mer om och det underlättar väldigt mycket för mig för då får man det någonstans ur ens system och kan gå vidare lite och inte bara gå runt och grubbla på det själv. Jag tror det ger en trygghet under lektionen också. (RSP6)

Nöjena som tas upp får inte negativa servicemöten att försvinna, men däremot anser flera att det har en mildrande effekt vid utmanande tillfällen. De negativa servicemöten sägs inte bara kompenseras på grund av nöjet med yrket utan också för att den stora majoriteten av alla interaktioner med kunder är positiva. Dock redogör samtliga respondenter besvärligheten med att behöva lägga en mängd onödig energi på att behandla dessa negativa servicemöten.

Alltså, det påverkar arbetet jättemycket. Hade det bara varit såna här män hela tiden så hade jag nog inte haft tillräckligt motivation och göra det. Men eftersom det också är så himla blandat så väger ju det andra liksom tyngre än de här jobbiga människorna som man möter. (RSP1)

## 4.6 Feedbackens effekter

Feedback i dess olika former och de uppföljande effekterna var ett återkommande tema inom ett flertal intervjuer. Positiv feedback var ett kännetecken på ett väl utfört arbete medan negativ feedback kunde bearbetas och utnyttjas för att utveckla och förändra sitt förhållningssätt. Fler nämnde att de försökte direkt vid negativ feedback försöka hitta ursprungskällan till problemet och använda erfarenhet till att förbättra framtida servicemöten.

Och då ser man ju när man pratar med någon att man får hela sin feedback om den blir glad eller sur eller om man inte tycker att man ser något bra. Då får man ju också en ganska direkt feedback, både med ansiktsuttryck och med kroppsspråk om vad de säger. (RSP4)

Fortsättningsvis uppkom det att hon utförligt läser av kundens prestation och anpassar sitt bemötande ut efter det. Det var en generell konsensus att positiv feedback är uppskattad men att den negativa tenderar att bli bättre ihågkommen. Konstruktiv feedback från kollegor, kunder och chefer tas upp som en viktig källa för många att kunna utvecklas. Respondent ett berättar att hon kommunicerar med kollegor och då tolkar de om situationen och sänker allvaret i situationen som tidigare hade varit aningen för högt, och på så sätt lugnar hon sina nerver.

Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

Ibland så brukar jag tänka så, jag tycker synd om dom. Att de liksom inte insett att de inte kommit så långt i hjärnan tänkte jag säga. (RSP1)

För att undvika att bli påverkad av negativa könsstereotyper använder hon sig av ett tankemönster där hon höjer sig själv över den manliga kunden genom att anta att hon är mer progressivt kompetent. Istället för att hon ska bli "lilla gummad" så "lilla gubbar" hon dem vilket uppfattas som ett lyft i hennes motivation. Vissa av respondenterna upplever dock hämningar på deras förmåga att prestera när de infinner sig i negativa servicemöten.

Jag behöver inte bara analysera hans åkning som jag sagt tidigare, utan hela hans personlighet och vad han gör. Det är mycket, mycket jag måste göra och jag måste ju alltid vara på tårna hela tiden. (RSP1)

Känslor av frustration och passivitet nämns uppkomma inombords när respons till negativ feedback inte resulterar i ett förbättrat möte. I kontrast nämner andra respondenter att deras respons till könsstereotyper inte är passiv utan istället energisk.

Ja men det blir lite det här att det först trycker väl ner än lite och just där "okej" då får man också lite jävlar anamma och nu jävlar ska jag visa. (RSP3)



## 5.0 Analys och diskussion

I den här delen av arbetet kommer teori- och empiri delarna sammanställas. Svaren som givits från respondenterna kommer att analyseras och diskuteras. Det kommer att studeras på vilket sätt de kan eller om de inte kan relateras till den teoretiska referensramen som använts. Genom att sammanställa några av de teman som presenterades i kapitel fyra upptäcktes det att byggde mycket på varandra. Inledningsvis kommer vi att diskutera och analysera “Vill snarare bli upplärd av en man” och “Mansplaina först”, efter det kommer “Ett temporärt rolltagande” och “Kunden ska bli nöjd” och slutligen går vi in på “Professionell glädje” och “Feedbackens effekter”.

### 5.1 Inledande upplevelser i ett negativt servicemöte

Heilman (2012) anger att det finns en kulturell uppfattning om att vissa kön är mer lämpliga för vissa roller än andra. Det här kan förklara sig i könsstereotyper vilket är generaliserade uppfattningar om att vissa färdigheter är tillskrivna till de olika könen. Bland respondenternas svar var det representativt att de unga kvinnorna upplevde att den manliga kunden som de behandlade hellre hade blivit omhändertagen av en annan man. Flertalet av respondenterna angav även att det här antas bero på strukturella problem, vilket Sahoo och Lenka (2016) likaså påpekar. En av respondenterna angav dock att män kanske önskar få hjälp av en man på grund av osäkerhet och de inte vill att en ung kvinna ska hjälpa dem att förbättras. Samtidigt som en av respondenterna påpekade att hennes förutfattade meningar kan problematisera servicemötet.

Denna tankegång ger en bild av att bakgrunden till den negativa behandlingen ofta kan vara svår att precisera då motivet varierar. I sin tur kan då unga kvinnor få svårt att bedöma hur de ska hantera situationen, då friktionen exempelvis kan vara baserad på faktiskt brist på kompetens, osäkert ego, respondents behandling av kund eller stereotyper om kön och ålder.

Vidare angavs det att de här upplevelserna påverkar respondenternas beteende. De provade flera olika hanteringsstrategier för att motbevisa de manliga kundernas förväntningar. Individer som ställs inför en situation som aktiverar en negativ stereotyp riskerar att få sämre

möjlighet att prestera utefter ens förmåga, det här är för att de riskerar att acceptera stereotypen och agera utefter den (Steele et al. 2002; Steele & Aronson 1997). Dock var det inga av respondenterna som upplevde att de agerade utefter de stereotyper som antogs om dem, stereotypotet var därav inte befintligt. Istället var det ett flertal respondenter som valde att agera målinriktad för att lyfta sig själva från den underlägsenhet som de ställdes inför när de behandlade en manlig kund. Det här kan kopplas till det som benämns vara naturliga belöningsstrategier inom självledarskap. Att som individ använda sig av ett belöningsystem som kan leda till en känsla av tillfredsställelse inför en uppgift (Chai et al. 2012; D’Intino et al. 2007; Shen 2023; Neck & Houghton 2006). Respondenterna som agerade målinriktat uttryckte tillfredsställelse när de lyckats motbevisa kundens förväntningar, som om de vann över mannen.

Andra respondenter valde att agera typiskt manligt då de upplevde att deras naturliga tillvägagångssätt med kunden inte var tillämpbar i de här situationerna. Här uppvisar berörda respondenter en typ av assimilation som innebär att de förändrar sitt beteende efter mansdominerade normer för att bli tagna på större allvar (Bond 2022). En annan respondent berättade att interaktioner med manliga kunder har undvikits när orken inte funnits till. Begreppet beteendefokuserade strategier förklarar hur självobservation kan leda till att oproduktiva beteenden kan elimineras då en person fokuserar på sitt beteende. Å ena sidan kan den här respondentens välbefinnande främjas av en sådan självobservation, att hon finner det bättre för sig själv att förbigå en interaktion med en besvärlig manlig kund. Å andra sidan kan självledarskapen brista då individer ibland kan behöva kontrollera sitt beteende för att ta sig igenom obehagliga men nödvändiga uppgifter (D’Intino et al. 2007; Neck & Houghton 2006).

Att behöva utstå den här typen av servicemöten uppväckte en känsla av frustration bland samtliga respondenter. En del av respondenterna angav att det var energikonsumerande att behandla dessa manliga kunder och att de efter mötena kunde uppleva sig som energilösa och ledsna. Flertalet menade att motivationen sänktes när de hade ett negativt servicemöte tillsammans med en manlig kund, att om de haft ett möte med en besvärlig kund så kunde det påverka framtida servicemöten trots att kunderna då var vänliga. Det som respondenterna anger här korrelerar med tidigare forskning som visar att negativa servicemöten påverkar den

anställdes tillfredsställelse, motivation och således förmåga att prestera (Otten & Alewell 2020; Kim et al. 2021).

## 5.2 Konsekvenserna av stereotyp antagande män

För att hantera utmanande servicemöten så nämner flera att de distanserar sig själva från situationen och utnyttjar ett tillfälligt rolltagande. Rolltagandet används i denna kontext som verktyg för att hantera aktuella motgångar och dess påverkan på motivation, tillfredsställelse och förmåga att prestera. Distanseringen av sina egna känslor och drivkrafter sker då anställda känner ett behov av att tillfredsställa kunden och bidra till vad som är bäst för organisationen (Sandahl et al. 2012; Xu et al. 2022; Cropanzano & Mitchell 2005). Respondenter nämner att de tillfälligt släpper sina principer, inte bara för att tillfredsställa chefer men också för att undvika friktion i servicemötet. Det här rolltagandet hos många av respondenterna grundar sig i tanken om att interaktionen med den manliga kunden bara är en period som slutligen går över. Att de får hålla känslorna inne för att kunna tillfredsställa kunden som trots allt har betalat för den tjänst som erbjuds.

Att ingå i den här rollen innebär hämningar för vissa av respondenternas förmåga att prestera, många av de unga kvinnorna känner tydlig skillnad på deras förmåga när de behandlar sådana här kunder. Vissa uppfattar att de använder sig av säkra kort för att inte göra sig till åtlöje inför den manliga kunden, vilket innebar att de använde strategier som gick på rutin vid behandlingen av kunder. Samtidigt finns det andra respondenter som intar en målinriktad inställning där de vill motbevisa kunden genom att använda termer som visar på deras kunskap. Dock anger respondenterna samtidigt att en sådan inställning kräver mycket energi samtidigt som den frångår deras naturliga och mer föredragna inställning, vilket påverkar deras motivation.

Flera respondenter angav att majoriteten av alla manliga kunder var trevliga men när negativa servicemöten väl skedde gav de en negativ långvarig effekt på hur de hanterade manliga kunder. Här uppenbaras ett negativt tankemönster hos många av respondenterna vid negativa servicemöten. Ett tankemönster som hämmade deras förmåga att prestera. I kontext av självledarskap förklaras det att konstruktiva tankemönster möjliggör chanserna för individer att uppnå bättre prestation (D'Intino et al. 2007; Neck & Houghton 2006). I sådana

tankemönster kan individer identifiera och ersätta dysfunktionella övertygelser och antaganden (D'Intino et al. 2007; Neck & Houghton 2006). När en motfråga ställdes angående hur deras prestation visade sig vid positiva servicemöten visade sig en tydlig kontrast. Då redogjorde respondenterna för en energi som innehade kreativitet, självständighet, avslappning samt motivation. Att vid negativa servicemöten motivera sig med att det bara är en period och att den jobbiga upplevelsen slutar därefter kan väcka frågor om det är tillräckligt för att orka prestera, snarare än att bara ta sig igenom det på säkra kort. Negativ feedback kan innebära problem för en individs prestation om den tolkar feedbacken som ett ifrågasättande, det finns en risk att ens individs prestandastandard minskar och intresset för målet blir frånvarande (Nesbit 2012). Flertalet respondenter påstår hur deras engagemang är förändrat vid positiva servicemöten, samtidigt anser de att kunden trots allt betalar för en tjänst vid servicemötet och därav ska målet uppfyllas, kortsiktigt kan det här fungera men hur ser det ut långsiktigt?

Som tidigare nämnt nämnde några av respondenterna att deras förutfattade meningar om män problematiserade servicemötet, likaså att en dålig kund kan drabba tio andra. Det som väcker frågor är hur pass mycket skada en besvärlig manlig kund gör gentemot unga kvinnor då det framkommer att en andel av dessa unga kvinnor inte lyckas ersätta dysfunktionella övertygelser eller antaganden de fått när de har upplevt ett negativt servicemöte med en manlig kund som agerat stereotyp. I studier argumenterar forskare för att positiva tankeprocesser ersätter dysfunktionella övertygelser och antaganden vilket således kommer att leda till en positiv påverkan på prestationen (D'Intino et al. 2007; Manz & Neck 2004; Chai et al. 2012).

Dock framkom ett intressant perspektiv från en av respondenterna som var några år äldre än de resterande respondenterna. Hon angav att hennes servicemöte med män och kvinnor främst skilde sig när hon var yngre. Numera upplever hon att hon inte behöver hävda sig på samma sätt då hon har mer erfarenhet av dessa servicemöten och finner därav trygghet i sin kompetens. Likaså påpekar en annan respondent att hon har fått mer skinn på näsan vilket resulterat i att hon nu vet vart hennes gräns går och att hon vågar ta för sig mer. Ett mer rationellt perspektiv har växt fram från dessa respondenter vilket möjliggjort det för dem att prestera mer utefter deras viljor. Det här kan kopplas till tidigare forskning där individer har en kognitiv tolkning där de försöker tolka en situation på ett vis som reducerar ens tidigare

tolkning av situationen, på så sätt kan obehagliga tankar elimineras och möjligheten att prestera förbättras (Nesbit 2012). Respondenterna förstod att de kunde ha rätt trots stereotyper och därav agerade efter denna inställningen. Dock klargjordes det att det här var ett perspektiv som framträdde efter en längre tid och en rad negativa erfarenheter.

### 5.3 Vart fanns meningsfullheten inom yrket?

Tidigare forskning visar att hämningar på grund av det kön en individ besitter kan påverka dennes meningsfullhet och vilja att arbeta (Salin 2020; Von Hippel et al. 2020; Fischer et al. 1997; Huetten et al. 2018; Baker 2014; Posthuma & Champion 2009). Många av respondenterna svarade med att de uthärdade det negativa servicemötet genom att se det som en tillfällig period. Anledningen till att respondenterna gör det här, är för att de faktorer som gör arbetet meningsfullt väger tyngre. En av respondenterna nämner att om hon ständigt hade haft negativa servicemöten hade hon inte orkat ha kvar sin anställning. Det här grundar sig i vad en annan respondent anger om sin anställning, om att nöjet inom yrket kompenserar. En annan respondent bygger vidare på resonemanget med att hon inte blir så rik på kontot, men att hon blir rik på väldigt mycket annat genom hennes yrke. Det här kan sättas i likhet med vad forskare anser vad glädje och lycka har för inflytande om det engageras i uppgiften som individen ställs emot. Samtliga respondenter anser att den glädje de får ut av det yrke de har väger mer än de negativa upplevelsorna, det här förklaras bero på att deras val av yrke är till följd av privata nöjen. D'Intino et al. (2007) förklarar hur en inkludering av glädje och lycka i en individs känslor gentemot en uppgift förändrar den uppfattning som finns för den yttre miljön. Den glädje som de unga kvinnorna får från sina arbetsplatser kan relateras till ovanstående påstående. Det här kan möjligtvis förklara sig vara en av anledningarna till att de unga kvinnorna ser det negativa servicemötet som tillfälliga perioder.

Vidare skriver D'Intino et al. (2007) att individer kan få fram en medvetenhet om styrkor som de besitter, med dessa styrkor skapas en kontroll över hur de ska agera mot negativa situationer. Vid positiva servicemöten upplever samtliga respondenterna en avslappning som öppnar upp ett sinne för kreativitet och motivation där de känner ett större engagemang från deras sida att prestera till ett bra servicemöte. Dock uppger respondenterna en annan attityd vid negativa servicemöten. Där upplevs emellanåt en hämmad möjlighet att prestera utefter vilja och glädje och där ett annat fokus förekommer. Här uppstår ett fokus där de behöver

vara på sin vakt med vad de använder för termer för att undvika risken att bli ytterligare nedtryckta, dessutom används strategier och tillvägagångssätt med försiktighet och säkerhet, där de unga kvinnorna arbetar med säkerhet för att veta hur utfallet ska bli. Det framstår att glädjen och lyckan avsätts vid negativa servicemöten och ett annat fokus framkommer, återigen tas resonemanget om att det är en period upp. Samtliga respondenter anger att det är något som de tar sig igenom och efteråt får känslorna ta plats. En av respondenterna anger att hon använder ett slags mantra för att skydda sig själv, det här resonemanget anser vi vara representativt för flertalet av respondenterna. D'Intino et al. (2007) beskriver att individer är skapare och beskyddare över sin egen personliga lycka, om det finns möjlighet att kontrollera sin upplevelser kan det leda till en medvetet ordnad information som interagerar med den yttre fysiska och sociala världen. Av det som går att utläsa av empirin verkar det uppstå en ordnad inställning som framkommer vid negativa servicemöten. Samtliga väljer att inte låta det här väga tyngre än det positiva som finns inom deras yrken, därav väljer respondenterna att uthärda alla negativa interaktioner då yrkets holistiskt fortfarande är positivt.

Ett representativt mönster som även visade sig hos respondenterna var den trygghet som de uppfattade sig ha bland deras kollegor. Flertalet respondenter angav att om någonting skulle hända så visste de vem de kunde vända sig till. Flera respondenter tog upp att de kände en trygghet i att kunna prata med kollegor efter ett negativt servicemöte, speciellt med kvinnliga kollegor då de ofta själva varit i liknande situationer och kan relatera till besvären. Att de unga kvinnorna såg det negativa servicemötet som perioder kan korreleras till det som kallas för beteendefokuserade strategier. Det här är strategier som är till användning för att öka en självmedvetenhet i syfte att underlätta beteendehantering vid situationer där en individs beteende kan begränsa dess förmåga att prestera. Å ena sidan framkommer det via många av respondenterna att de känner en bättre kontroll vid positiva servicemöten där flödet av prestation är bättre. Å andra sidan lyckas de handla på ett sätt där de tar sig igenom det negativa servicemötet (D'Intino et al. 2007; Manz & Neck, 2004; Shen 2023; Neck & Houghton 2006). Vidare finns det forskning som visar på hur individer genom självobservation kan få en förståelse över vilka beteenden som leder till positiva resultat och vilka som bör undvikas, återigen visar sig här ett slags rolltagande som de unga kvinnorna tar för att uppnå prosociala resultat (Manz & Neck 2004; Neck & Houghton 2006; Sandahl, Falkenström & Knorring 2012; Groggel, Davis & Love 2022).

En respondent menade dock att många kvinnor har blivit så pass bra på att anpassa sig att könsstereotypa antaganden från kundens sida inte längre väcker någon reaktion. Det här menar respondenten bero på att hon inom serviceyrken har blivit lärd att kunden alltid har rätt och man ska leverera bra oavsett. Jacobs, Quartarone och Hemingway (2022) nämner hur assimilering kan göra kvinnor passiva och limiterade på arbetsplatsen då anpassningen är energikrävande. Kortsiktigt kan det förbättra ens ställning på arbetsplatsen och även på servicemöten, men långsiktigt kan det resultera i utmattning. I och med att många av de unga kvinnor bara ser det negativa servicemötet som perioder fungerar den här kortsiktiga lösningen. Det som visar sig i många av de unga kvinnornas resonemang är att de låter nöjet i deras arbete ta större plats. På så sätt lyckas de se förbi det negativa servicemötet trots att motivationen under dem inte infinner sig. Genom att omforma uppfattningen över en uppgift och fokusera på att hålla uppmärksamheten bort från de påfrestande aspekterna av uppgiften kan individen istället fokusera på de delar som ger en naturlig belöning (D'Intino et al 2007; Neck & Houghton 2006; Manz & Neck 2004). En respondent förklarar att nöjet påverkar arbetet väsentligt, om hon hade haft stereotypt antagande män mer regelbundet så hade motivationen för jobbet inte räckt till. Sammanfattningsvis kan det tolkas att nöjen och utveckling i arbetet måste vara närvarande för att meningsfullheten ska återstå efter perioder av negativa servicemöten.

## 6. Slutsats

Att kvinnor måste tolerera könsstereotyper på servicemöten är en allt för vanligt förekommande verklighet. Eftersom företagens främsta syfte är att bevara goda kundrelationer så är normen för anställda att uthärda dessa manliga kunder. "Kunden har alltid rätt mentalitet" gör att kvinnor vid flera tillfällen måste kontrollera sina känslor och principer för att ta sig an arbetsrollen som krävs för att klara av servicemötet och tillfredsställa kunden. För vissa respondenter är denna proceduren både onaturlig och forcerad och krävde därmed mycket energi. För att lösa detta utnyttjade respondenterna olika hanteringsstrategier för att matcha den kund de bemötte. Ett fåtal agerade målinriktat med syfte att motbevisa och vinna över mannens stereotypa antaganden. Andra anpassade sig mer beteendemässigt genom att använda manliga karaktärsdrag för att skydda sina egna känslor och underminera eventuella fördomar medan andra undvek manliga kunder. Trots de olika hanteringsstrategierna upplevde respondenterna till följd av det negativa servicemötet, sjunkande motivation och att interaktionen inte bara blev mindre givande för kunden men också emotionellt påfrestande för de kvinnliga anställda då de frångick sitt naturliga jag.

I servicemöten av positiv karaktär upplevde respondenterna ett självledarskap som öppnade upp för ökad glädje och förmåga att prestera. I dessa servicemöten främjades kreativitet och kontroll bland många av respondenterna. Glädjen i kombinationen med de nöjen som fanns på arbetsplatsen var drivande faktorer för motivationen.

Det som istället skedde under negativa servicemöten för samtliga respondenter var att ett rolltagande erhöles istället för ett självledarskap. Tendensen att utnyttja olika former av självledarskapsstrategier i servicemöten mer eller mindre försvann då de stod inför hindret av en manlig kund som agerade stereotyp. Att självledarskapet försvann medgav negativa konsekvenser för motivationen och förmågan att prestera där det istället uppkom en strävan att bara ta sig igenom det negativa servicemötet. Rutinsäkra tillvägagångssätt tillämpades och terminologin användes varsamt för att inte göra sig till åtlöje och tryckas ned ytterligare av den manliga kunden.



Det här grundade sig i det tankemönster som många av respondenterna fått från sina tidigare upplevelser av negativa servicemöten, många ansåg att det lättaste tillvägagångssättet för deras skull var ett rolltagande och att bara uthärda det negativa servicemötet. Både för att spara energi men även för att hålla sina känslor i styr. Det här berodde inte bara på att respondenterna var mer osäkra i sin egen förmåga men också att männen generellt var mer ifrågasättande på grund av kvinnornas ålder. De något äldre och mer rutinerade respondenterna hade generellt lättare att ifrågasätta när de blev orättfärdigt behandlade då de hade fått mer erfarenheter under årens gång och således fått mer skinn på näsan för att kunna distansera sig från kundens agerande. Men det här resultatet väcker också frågor gällande hur stor roll respondentens ålder hade gällande upplevda stereotyper. Är det erfarenheten inom branschen som underlättade för de äldre respondenterna eller är det den ökade åldern i sig, och med den större förväntade erfarenheten, som ledde till en ökad grad av respekt bland manliga kunder?

Vidare ansåg många att det här var en kortsiktig lösning till de problematiska upplevelser som de fick, då de fann positiva faktorer i sina jobb som vägde tyngre och som de kunde lägga fokuset på under det negativa servicemötet. Men om de negativa upplevelserna hade varit mer regelbundna hade flertalet respondenter tänkt över sina anställningar, då många av dem är medvetna över underlägsenheten och känner stor frustration gentemot den. Däremot framkom det tydligt att ingen respondent i denna studie, åtminstone enligt sig själva, kände att stereotypot var en risk. Att acceptera en mans fördomar om sig var aldrig något de övervägde. Istället framkom en förståelse över att den verklighetsuppfattning som kunden bar inte överensstämde med respondentens verklighetsuppfattning.

Något att beakta i denna slutsats är att respondenterna nämner att majoriteten av servicemöten med kunder oberoende av kön och ålder är positiva. Även om majoriteten av interaktionerna med kunder är positiva för unga kvinnor så försvinner inte verkligheten att män inte alls ställs inför samma hinder. Det stereotypa agerandet från dessa kunder är ofta undermedvetet och vars ursprung ofta är svåra att härleda då de är djupt rotade inom samhället.

Stereotypa antaganden kommer fortsätta att förekomma och kvinnor, särskilt unga kvinnor, kommer fortsätta att behöva bemöta dessa, vilket respondenterna har tydliggjort. Negativa servicemöten av det här slaget påverkar respondenternas beteende och självledarskapet. De känner frustration, blir energilösa och upplever en minskad motivation. Vid negativa servicemöten där män agerar stereotypt visar studien på att självledarskapet hämmas hos unga kvinnor så pass mycket att självledarskapet nästintill elimineras. Det ska inte krävas erfarenhet av underlägsenhet för att kvinnor ska hitta motivationen, det krävs förebyggande och rättvisa åtaganden. Studien visar på att de unga kvinnorna drivs av de meningsfulla faktorer som de får av arbetet och att det just nu för samtliga respondenter är tillräckliga för att de ska väga mer än det negativa servicemötet. På så sätt förmår de unga kvinnorna att se servicemötet som tillfälliga perioder där de levererar utan ett självledarskap som gynnar deras utveckling. Men om de negativa servicemötena hade varit mer regelbundna hade motivationen brustit och likaså självledarskapet. Studien visar på hur de här unga kvinnor tar sig an ett rolltagande lämpligt för deras egen säkerhet och bekvämlighet vid negativa servicemöten där känslor och motivation undantrycks, det här visar sig vara en strategi då det negativa servicemötet inte är tillräckligt förekommande.

## 7. Förslag på vidare forskning

Efter arbetet med studien väcks ett intresse att undersöka hur företag kan tänkas arbeta med sina anställda för att främja ett självledarskap. Eftersom att det är bevisat att självledarskap leder till ökat välbefinnande och kontroll över att kunna prestera utefter förmåga finns det goda skäl till att både företag och individer arbetar med hur självledarskap kan tillämpas på bästa möjliga sätt. Det här är av stor vikt för individens bästa då det alltid kommer att finnas kunder som inte behandlar tjänsteleverantörer rättvist.

Det finns god potential att forska kring vad företag kan göra för att anställda inte ska uppleva att deras självledarskap ska hämmas under orättvisa förhållanden. Till exempel unga kvinnor när de utsätts för stereotypa antaganden. Att arbeta på ett sätt som är optimalt för den individuella hälsan kan anses vara idealet för prestation. Ju bättre individen mår, desto bättre kommer denna att prestera, vilket även visat sig bland våra respondenter.

Slutligen kan det vara av intresse att göra en studie där inte bara frågan om kön i servicemöten behandlas utan även ålder. Något som uppkom bland de äldre respondenterna var att de med åldern blev mindre ifrågasatta av manliga kunder. Samtidigt beskrevs män, oberoende av ålder, inte stå inför samma hinder som kvinnor gör. En studie som jämför hur kvinnor och män, inom samma yngre åldersspann, behandlas olika vore därmed av intresse. Denna studien hade dessutom varit givande då inblick i unga mäns motgångar i servicemöten ges och hur det kan bidra till en mer nyanserad bild av situationen.

### 7.1 Förslag på forskningsfrågor

- Hur kan företag främja självledarskap hos sina anställda?
- Hur bör företag arbeta mot de hinder som uppstår gentemot deras kvinnliga anställda vid servicemöten?
- Hur ska företag arbeta för att eliminera de negativa upplevelserna av stereotypa antaganden som unga kvinnor får?
- Behandlas yngre kvinnor och yngre män annorlunda i förhållande till varandra inom servicemöten?

## 8. Källförteckning

Alvehus, J. (2018). *Problemformulering*. Lund: Studentlitteratur AB.

Azungah, T. (2018). Qualitative Research: Deductive and Inductive Approaches to Data Analysis. *Qualitative Research Journal*, 18(4), ss. 383-400.  
<https://doi.org/10.1108/QRJ-D-18-00035>

Baker, C. (2014). Stereotyping and women's roles in leadership positions. *Industrial and Commercial Training*, 46(6), ss. 332 - 337. <https://doi.org/10.1108/ICT-04-2014-0020>

Brown, Ryan P., Pinel, Elizabeth C. (2003). Stigma on my mind: Individual differences in the experience of stereotype threat. *Journal of Experimental Social Psychology*, 39(6), ss. 626-633. [https://doi.org/10.1016/S0022-1031\(03\)00039-8](https://doi.org/10.1016/S0022-1031(03)00039-8)

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.

Bond, C. (2022). *Women in the Workplace*.  
<https://www.thebalancemoney.com/women-and-work-1919356> [2023-04-17]

Chai, W., Shek, D., Dou, D. (2021). Self-leadership in the service leadership theory. *Nova International Journal of Child Health & Human*. 14(4), ss. 437-447.  
<https://eds-s-ebshost-com.ludwig.lub.lu.se/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=aa437e2a-f74d-4ce0-8eb1-2b43ecd494f4%40redis>

Cortland, C. I., & Kinias, Z. (2019). Stereotype threat and women's work satisfaction: The importance of role models. *Archives of Scientific Psychology*, 7(1), ss. 81-89.  
<https://doi.org/10.1037/arc0000056>

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), ss. 874-900.  
<https://doi.org/10.1177/0149206305279602>

Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

Deemer, E. D., Lin, C., & Soto, C. (2016). Stereotype Threat and Womens Science Motivation: Examining the Disidentification Effect. *Journal of Career Assessment*, 24(4), ss. 637 - 650. <https://doi.org/10.1177/1069072715616064>

D'Intino, Robert S., Goldsby, Michael G., Houghton, Jeffery D. & Neck, Christopher P. (2007). SelfLeadership: A process for entrepreneurial success. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(4), ss. 105-120. <https://doi.org/10.1177/10717919070130040101>

Denny, E., Weckesser, A. (2022). How to do qualitative research? Qualitative research methods. *An international journal Obstetrics & Gynaecology*. 129(7), ss. 1166-1167. <https://doi.org/10.1111/1471-0528.17150>

Dickens, D.D., Chavez, E.L. (2018) Navigating the Workplace: The Costs and Benefits of Shifting Identities at Work among Early Career U.S. Black Women. *Sex Roles*, 78, ss. 760–774. <https://doi.org/10.1007/s11199-017-0844-x>

Eldabi, T., Irani, Z., Paul, R. J., & Love, P. E. D. (2002). Quantitative and qualitative decision-making methods in simulation modelling. *Management Decision*, 40(1), 64-73. <https://doi.org/10.1108/00251740210413370>

Farooq, B., M., Villiers, D., C. (2017). Telephonic qualitative research interviews: when to consider them and how to do them. *Meditari Accountancy Research*. 25(2), ss.. 219-316. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-10-2016-0083>

Fischer, E, Gainer B, Bristor J. (1997). The Sex of the Service Provider: Does it Influence the Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 73(3), ss. 361-382. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(97\)90023-3](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(97)90023-3)

Fitzgerald, M. (2021). Cool, Calm, and Collected: The Associations Between Self-Leadership and Adult Mental and Relational Health Outcomes. *The American Journal of Family Therapy*, 50(1), ss. 57-71. <https://doi.org/10.1080/01926187.2020.1865218>

Fogliati, V. J., Bussey, K. (2013). Stereotype threat reduces motivation to improve: Effects of

Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

stereotype threat and feedback on women's intentions to improve mathematical ability. *Psychology of Women Quarterly*, 37(3), ss. 310–324. <https://doi.org/10.1177/0361684313480045>

Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), ss. 105-112. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2003.10.001>

Groggel, A., Davis, J.L., Love, T.P. (2022). Facing Other's Trauma: A Role-Taking Theory of Burnout. *Social Psychology Quarterly*, 85(4), ss. 386-408. <https://doi.org/10.1177/01902725221128392>

Guion, L. A., Diehl, D. C., & McDonald, D. (2011). Conducting an In-depth Interview. *University of Florida IFAS extension*, 2011(8), ss. 1-3. DOI:10.32473/edis-fy393-2011

Heilman, M.E. (2012). Gender stereotypes and workplace bias. *Research in Organizational Behavior*, 32, ss. 113–135. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2012.11.003>

Hoyt, C. L., Aguilar, L., Kaiser, C. R., Blascovich, J., & Lee, K. (2007). The self-protective and undermining effects of attributional ambiguity. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43(6), ss. 884-893. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2006.10.013>

Hoyt, C. L., & Murphy, S. E. (2016). Managing to clear the air: Stereotype threat, women, and leadership. *The Leadership Quarterly*, 27(3), ss. 387-399. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2015.11.002>

Huetten, A.S.J, Antons, D, Breidbach, C.F., Piening, E.P, Salge, T.O. (2018). The impact of occupational stereotypes in human-centered service systems. *Journal of Service Management*, 30(1), 2019, ss. 132-155. <https://doi.org/10.1108/josm-12-2016-0324>

Jacobs, L. Quartarone, M. & Hemingway, K. (2022). Do Your Diversity Initiatives Promote Assimilation Over Inclusion?. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2022/02/do-your-diversity-initiatives-promote-assimilation-over-inclusion>

Kidder, P. (1997). The hermeneutic and dialectic of community in development. *International Journal of Social Economics*, 24(11), ss. 1191-1202. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/03068299710193561>

Kim, J., H. Youn, H. Phau, I. (2021). A triple whammy effect of employees' gender, job type, and service outcomes on consumer behavior. *Tourism Management Perspectives*, 40, <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100878>

Kray, L.J., Galinsky, A.D., & Thompson, L. (2004). Stereotype Reactance at the Bargaining Table: The Effect of Stereotype Activation And Power on Claiming and Creating Value. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(4), ss. 399-411. <https://doi.org/10.1177/0146167203261884>

Laguía, A., Wach, D., Garcia-Ael, C. and Moriano, J.A. (2022). Think entrepreneur – think male”: the effect of reduced gender stereotype threat on women's entrepreneurial intention and opportunity motivation. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 28(4), ss. 1001-1025. <https://doi.org/10.1108/IJEBR-04-2021-0312>

Lee, Y-A. (2014). Insight for Writing a Qualitative Research Paper. *Family and consumer sciences research journal*. 43(1). ss. 94-97. <https://doi.org/10.1111/fcsr.12084>

Manz, C.C. and Neck, C.P. (2004). *Mastering Self-Leadership: Empowering Yourself for Personal Excellence*. 3 uppl. Pearson Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.

Marx, D. M., & Roman, J. S. (2002). Female Role Models: Protecting Women's Math Test Performance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28(9), ss. 1183–1193. <https://doi.org/10.1177/01461672022812004>

Neck, C.P., Houghton, J.D. (2006). Two decades of self-leadership theory and research. Past developments, present trends and future possibilities. *Journal of Managerial Psychology*. 21(4), ss. 270-295. <https://doi.org/10.1108/02683940610663097>

Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

Nesbit, Paul. L. (2012). The Role of Self-Reflection, Emotional Management of Feedback, and Self Regulation Processes in Self-Directed Leadership Development. *Human Resource Development Review*, 11(2), ss. 203-226. <https://doi.org/10.1177/1534484312439196>

Otten, S, & Alewell, D. (2020). Incongruity between Work and Gender Roles: The Effects of Gender Stereotype Deviation on Job Satisfaction. *Management revue - Socio-Economic Studies*, 31(2), ss. 206-231. DOI: 10.5771/0935-9915-2020-2-206

Pace, F; Sciotto, G. (2022). Gender Differences in the Relationship between Work–Life Balance, Career Opportunities and General Health Perception. *Sustainability*, 14(1), ss. <https://doi.org/10.3390/su14010357b>

Parker, L. D. (2012). Qualitative management accounting research: Assessing deliverables and relevance. *Critical Perspectives on Accounting*. 23(1), ss. 54-70. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2011.06.002>

Posthuma, R.A. & Campion, M.A. (2009). Age Stereotypes in the Workplace: Common Stereotypes, Moderators, and Future Research Directions. *Journal of Management*. 35(1). ss. 158-188. <https://doi.org/10.1177/0149206308318617>

Ryder, M., Jacob, E. & Hendricks, J. (2019). An inductive qualitative approach to explore Nurse Practitioners views on leadership and research: An international perspective. *Journal of Clinical Nursing*. 28(13-14). ss. 2644-2658. <https://doi.org/10.1111/jocn.14853>

Sahoo, D. K., & Lenka, U. (2016). Breaking the glass ceiling: opportunity for the organization. *Industrial and Commercial Training*. 48(6), ss. 311-319. <https://doi.org/10.1108/ICT-02-2015-0017v>

Salin, D. (2020) ‘Competent’ or ‘Considerate’? The Persistence of Gender Bias in Evaluation of Leaders. *Nordic Journal of Working Life Studies*. 10(1). <https://doi.org/10.18291/njwls.v10i1.118680>

Sandahl, C., Falkenström, E., & von Knorring, M. (2017). *Chef med känsla och förnuft. Om*



Fabian Schillström (000415)  
Johan Ryrvik (000921)

*professionalism och etik i ledarskapet*. 2 uppl., Stockholm: Natur och Kultur. [261 s. ISBN 9789127818422]

Shen, M.-H. (2023). Self-leadership and employees' contextual performance: The roles of psychological empowerment and impression management motives. *Social behavior and personality: An international journal*. 51(4). <https://doi.org/10.2224/sbp.12107>

Steele, M. C., Spencer, S. J. & Aronson, J. (2002) Contending with group image: The psychology of stereotype and social identity threat. *Advances in Experimental Social Psychology*. 34. ss. 379-440. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(02\)80009-0](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(02)80009-0)

Vetenskapsrådet. (2011). *God forskningssed*.  
<https://publikationer.vr.se/produkt/god-forskningsсед>

Von Hippel, C., Wiryakusuma, C., Bowden, J., & Shochet, M. (2011). Stereotype Threat and Female Communication Styles. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 37(10), ss. 1312–1324. <https://doi.org/10.1177/014616721141043>

Xiao, B., Liang, C., Liu, Y. & Zheng, X. (2022) Service staff encounters with dysfunctional customer behavior: Does supervisor support mitigate negative emotions. *Frontiers in Psychology*. 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.987428>

Xu, S., Wang, Y. & Ma, E. (2022). A workplace-driven model on the formation of OCB-C: perspectives of social exchange theory and agency theory. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 34(7). ss. 2684-2703.  
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2021-1409>

## Bilaga 1: Samtyckesformulär



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Följande intervju kommer att beröra ämnen kring självledarskap och stereotyper. Intervjun är helt frivillig och du får närsomhelst under intervjun välja att avbryta. Finns det någon fråga du inte vill svara på är det okej att hoppa över den. Intervjun kommer att vara konfidentiell, vilket innebär att all information som kan komma att leda tillbaka till dig kommer att förändras. Det sparade materialet efter intervjun kommer endast att finnas på en USB-sticka och i transkriberingen kommer all information att hanteras konfidentiellt. Eftersom att uppsatsarbetet som vi skriver är under examination kan inte total anonymitet garanteras, då examinatorn kan komma att behöva kontrollera att du är en verklig person och att intervjun har tagit rum, däremot kommer all information du lämnar vara konfidentiell i uppsatsen. Efter examination kommer allt material att raderas.

Jag har läst och förstått den information om intervjun jag fått

Jag har fått möjlighet att ställa frågor om intervjun

Jag är medveten om att jag kommer att bli intervjuad och att intervjun kommer spelas in

Jag känner att jag har fått tillräckligt med tid till att tänka igenom mitt deltagande i intervjun

Jag är medveten om att all information som jag lämnar under intervjun kommer att hanteras konfidentiellt

Jag är medveten om att ord jag säger under intervjun kan komma att citeras i uppsatsen

Jag är medveten om att jag närsomhelst under intervjun kan avbryta och att jag inte behöver uppge varför

Om jag väljer att avbryta kommer inte det som sagts användas i uppsatsen

Upphovsrätten till det jag säger under intervjun överlåter jag till Lunds Universitet

Datum: \_\_\_\_\_

Signatur: \_\_\_\_\_

## **Bilaga 2: Intervjuguide**

Hej och välkommen, vad kul att du vill medverka i den här forskningsintervjun!

Inledningsvis vill vi börja med att berätta lite om vilka vi är, vad syftet med denna intervju är och vad du kan förvänta dig av oss. Vi är två studenter från Lunds universitet som läser ett kandidatprogram vid namn Service Management - Health. För tillfället skriver vi en forskningsrapport där vi undersöker hur unga kvinnor leder sig själva i sitt arbete när de utsätts för könsstereotyper. Syftet med den här intervjun är att få en större inblick i hur unga kvinnor hanterar sitt eget mående och sin arbetsrelaterade prestation när de utsätts för könsstereotyper av manliga kunder. Frågorna kommer att röra sig kring servicemötet som du har tillsammans med en manlig kund, alltså när du är i kontakt med kunden.

Den insamlade datan kommer endast användas för forskningsrapportens ändamål och kan därmed garantera att dina personuppgifter hanteras med största möjliga konfidentialitet. Dina svar kommer att vara helt anonyma.

Intervjun kommer att ta cirka 1h att genomföra och frågorna kommer att ställas utifrån olika teman. Din medverkan i denna intervju är frivillig och du kan välja att avsluta när som helst under intervjuens gång.

### **Inledande frågor:**

Vad heter du?

Hur gammal är du?

Vilket kön identifierar du dig som?

Vart kommer du ifrån?

Vart var du senast anställd?

Hur länge var du anställd där?

Vad fick dig att vilja börja jobba med just det?

Vad hade du för arbetsuppgifter?

Hur ser ett vanligt servicemöte ut för dig?

## **Tema: Könstereotyper**

Skiljer sig ditt servicemöte beroende på om det är en man eller en kvinna?

- Hur kan ett servicemöte med en äldre man se ut?
- (Hur kan ett servicemöte med en kvinna se ut?)

Tror du att det finns olika förväntningar på dig beroende om det är en man eller en kvinna?

I ett servicemöte med en manlig kund, har du upplevt att manliga kunder underskattat dig och din förmåga att prestera?

- Tror du att det berott på stereotypa antaganden?

Vad har du mött för reaktioner när du motbevisat kunden och eventuella stereotypa antaganden?

- Hur har det påverkat servicemötet?

Tror du att det finns en uppfattning om att vissa kön är mer lämpliga för vissa roller?

- Varför tror du att det är så?
- Förekommer en sådan uppfattning från kundens sida när du behandlar en kund?

Tror du att kunden som utför stereotypa antaganden gör det medvetet?

- Varför?

Upplever du att dina manliga kunder hellre hade blivit upplärda av en man?

- Varför tror du att det är så?

## **Tema Stereotypnot - berätta kort om stereotypnot**

- Om du har fått några fördomar mot dig, Vad var det här för fördomar?
- Har du upplevt att högre krav har satts på dig för att du ska bevisa din kompetens?

- Har du någonsin känt ett behov av att arbeta på ett annorlunda sätt för att bryta den negativa könsstereotypen, om ja på vilket sätt?
- Har du någon gång agerat stereotyp maskulint för att ge ett positivt intryck till kunden?

### **Tema Homosocialitet och Assimilering:**

- Känner du dig mindre motiverad att arbeta med manliga kunder på grund av det sätt du behandlas annorlunda av dem?
- Har du aktivt undvikit manliga kunder på grund av just detta?
  - varför
- Utnyttjar du maskulina karaktärsdrag i servicemötet som i andra fall är onaturliga för dig? (Nämna kommunikationsstil, assertivt/dominerande vokabulär och talesätt, abrupt förhållningssätt över empati, undvika att uttrycka känslor/sårbarhet)
- (Om ja) har denna anpassning resulterat i en känsla av att ha tappat bort sig själv?
  - tveksamheter
- Försvinner stereotyperna relaterade till kön när de motbevisats eller återstår de under servicemöten?

### **Tema: Självledarskap**

Vid obekväma situationer, såsom ett servicemöte med en besvärlig kund, hur skulle du säga att ditt beteende och dina känslor påverkar dig?

Berätta hur du kontrollerar dig i påfrestande situationer?

Hur bra är du på att identifiera dina känslor?

Skulle du säga att du har en förståelse över dina olika beteenden?

- Hjälper den här förståelsen dig i situationer?

Hur motiverar du dig själv att prestera?

Vad skulle du säga är dina styrkor för detta?

- Hur använder du dessa styrkor för att ta dig igenom obekväma servicemöten med en manlig kund?
- Finns det fall då du inte har kunnat använda dina styrkor?
- Skulle du säga att din identifiering av dina styrkor ger dig ett ökat självförtroende och motivation?

Vad skulle du säga är dina svagheter och hur påverkar det här din motivation?

- Hur kontrollerar du dessa för att ta dig igenom obekväma servicemöten med en manlig kund?
- Finns det fall då du inte har kunnat kontrollera dina svagheter?

Har du någonsin uppfattat ett servicemöte med en man som ett misslyckande eller som mindre bra?

- Hur har du hanterat den erfarenheten?
- Har det påverkat dig positivt eller negativt?

### **3.1.2 Naturliga belöningsstrategier inom Självledarskap.**

Varför arbetar du inom det yrket du gör?

- Vad finns det nöjen i att arbeta med det?
- Skulle du säga att du har det här jobbet till följd av dina privata nöjen?

Är det viktigt för dig att ha roligt på arbetsplatsen?

- Är det viktigt för dig att ha roligt under tiden du har hand om en kund?
- Även en manlig kund som har stereotypa antaganden?

Skulle du säga att nöjet i ditt arbete distraherar oroliga aspekter såsom besvärliga manliga kunder?

- Gör nöjet det enklare att handskas med dessa besvärliga kunder?
- När du känner att du har kontroll och handskas bra med dessa besvärliga kunder, vad uppväcks för känsla inom dig?

Vad fokuserar du på för att du själv ska må bra av en dag i arbetet?

### **3.1.3 Konstruktiva tankemönsterstrategier**

- Om du någon gång upplevt en negativ inställning till en arbetsdag med en manlig kund, hur motiverar du dig till att genomföra arbetsdagen då?
- Hur arbetar du med dig själv för att få fram den här inställningen

- Vad har du för inställning till jobbet när du ska behandla en manlig kund
- Har du någon form av procedur när du står inför ett utmanande servicemöte för att både motivera och öka självkänsla? Hur fungerar denna proceduren i så fall?
- Skulle du säga att du har ett specifikt tankemönster som framkommer i obekväma situationer?
  - Hur påverkar det här dig?
  - Försöker du göra någonting åt det? (om det är negativt)
- Om svaret på den frågan är ja, kan du beskriva den effekt den haft?

### **3.1.5 Emotionell hantering av feedback**

- Har könsstereotyper hindrat dig vid något tillfälle?
- Har könsstereotyperna som antagits om dig utvecklat dig på något vis?
- Har du någon gång haft en jobbig känsla i bemötandet av olika könsstereotyper?
- När du utsätts för könsstereotyper, hur påverkas din självkänsla av detta? - blir du motiverad eller blir du passiv?
- Har du någon gång blivit positivt påverkad när du blivit utsatt för könsstereotyper?
- Har du någon gång blivit negativt påverkad när du blivit utsatt för könsstereotyper?
- Vilka känslor uppväcks hos dig när du utsätts för könsstereotyper?
- Får du ofta feedback inom ditt yrke?
- Om ja, är denna feedback negativ? Vare sig konstruktiv eller ej.
- Tar du del av all feedback, har det en påverkan när det gäller ditt arbetssätt/ strategier?
- Vad tror du ger dig själv en större effekt, konstruktiv men negativ feedback eller positiv?

### **Avslutande frågor**

- Skulle du säga att du är bra på att leda dig själv i de uppgifter du får under ett arbetspass?
- Skulle du säga att du är bra på att leda dig själv och ditt beteende under servicemöten med manliga kunder som agerar stereotyp?
- Skulle du säga att företaget du jobbar för finns till hjälp vid fall då du upplever en ångest för dessa servicemöten?