



Institutionen för ekonomi
Arbetsvetenskap

Den offentliga sektorns estetiska krav på arbetskraften

The Aesthetic Demands on the Workforce in the Public Sector

D-artikel i Arbetsvetenskap (71-80 poäng)
Januari 2006

Författare:
Linda Johansson
Magdalena Johansson

Handledare:
Patrik Larsson

Linda Johansson & Magdalena Johansson

Den offentliga sektorns estetiska krav på arbetskraften

Har utseendet någon betydelse i arbetslivet? Existerar det estetiska krav inom den offentliga sektorn? Utifrån en kvalitativ metod har sju intervjuer genomförts med personalansvariga inom den offentliga sektorn för att undersöka förekomsten av estetiska krav. Ett antal faktorer som visar på vilka de estetiska kraven är inom den offentliga sektorn har lokaliserats. Även förklaringar till varför de estetiska kraven ställs har kartlagts. Denna artikel ämnar därmed att presentera vilka de estetiska sambanden är som råder inom offentliga organisationer i Sverige.

Nyckelord: Anställning, Arbetskraft, Diskriminering, Estetik, Offentlig sektor, Rekrytering

Inledning

Skönhetsidealet får allt större utrymme i dagens samhälle då människor tenderar att döma andra efter utseendet på samma sätt som en bok döms efter omslaget. Män och kvinnor gör dagligen, medvetet och omedvetet, estetiska anpassningar för att bättre passa in i olika sociala strukturer. Flera miljarder läggs varje år på kosmetika och skönhetsoperationer för att försöka leva upp till de rådande estetiska kraven som samhället ställer.¹ Har de estetiska kraven tagit sig in på arbetsmarknaden och där fått betydelse för rekryteringen och anställningen? Detta är en fråga som bl a forskare i Glasgow har behandlat inom den privata servicesektorn och kommit fram till att estetiken har betydelse. Förhållandena på den svenska arbetsmarknaden är bristfälligt utforskat men intresset för dessa frågor har ökat allt mer de senaste åren vilket bl a har visat sig genom ett stort internationellt projekt. På Karlstads universitet pågår nu en undersökning som är en del i det internationella projektet, och denna undersökning behandlar estetiska krav på

arbetskraften inom den privata sektorn. Utifrån denna undersökning blev vi nyfikna på att studera den offentliga sektorns estetiska krav på arbetskraften. Inom servicesektorn har estetiken blivit ett konkurrensmedel² och detta leder till frågan om det ställs färre, fler eller andra estetiska krav inom den offentliga sektorn som inte är verksamma på en konkurrensutsatt marknad. Mot denna bakgrund kommer förekomsten av estetiska krav att undersökas och hur de tar sig uttryck inom den offentliga sektorn.

Syftet med denna undersökning är att studera om estetiska krav existerar inom den offentliga sektorn och hur den eventuella förekomsten tar sig uttryck. Dessutom ska de faktorer kartläggas som kan förklarar varför estetiska krav ställs inom den offentliga sektorn.

Estetikens uppkomst

Estetik betyder ”vetenskapen om det sköna”.³ Begreppet estetik uppkom redan i antikens Grekland, där Platon spelade en viktig roll för estetikens historia genom sitt politiskt-religiösa förhållningssätt till

konsten. Under medeltiden hade Platon och Aristoteles stort inflytande på dåtidens tankegångar kring det sköna och det vackra. Även inom teologin har estetik varit ett omdiskuterat ämne där guds skapelser har satts i relation till vackra ting. På 1700-talet utvecklades estetiken till en filosofisk disciplin och teorier som beskriver att vi har ett särskilt estetiskt sinne som vi uppfattar skönhet med uppkom.⁴

Estetiken i arbetslivet

Inom arbetslivet är estetik inte ett nytt fenomen, utan redan på 1500-talet började det ställas estetiska krav bland jesuiterna så som: gott ordförråd, se bra ut, uppföra sig på korrekt sätt samt att inte ha några kroppsliga defekter.⁵ I mer modern tid har dock forskningen fokuserat mer på emotionellt arbete som enligt Hochschild definieras som styrandet av känslor för att skapa ett officiellt observerbart ansikts- och kroppsuttryck.⁶ Hochschild inriktar sig på den emotionella dimensionen av arbetet och inte på den kroppsliga estetik.⁷ Forskare som Goffman och Bourdieu har istället valt att lägga vikten vid det estetiska för att fånga in den kroppsliga karaktären. Bourdieu menar att det inte går att reducera det estetiska arbetet till endast en nivå av fysiskt uppträdande utan det handlar även om den kroppsliga karaktären och det sociala sammanhanget.⁸

Några av de mest framstående forskarna inom området estetisk arbetskraft, Nickson, Witz & Warhurst, har genomfört undersökningar för att kartlägga förekomsten och utbredningen av estetiska krav inom servicesektorn i det nya Glasgow⁹ (förr var Glasgow en arbetarstad men har efter en omvandling blivit en mer exklusiv stad). Warhurst et al menar att estetik handlar om sinnena syn, hörsel, känsel, smak och lukt, och alla dessa faktorer påverkar kundens upplevelse. De anser dock att det enbart är syn och hörsel som kan kopplas till estetiskt arbete.¹⁰ Warhurst et al definierar estetiskt arbete som ett utbud av förkroppsligad kapacitet och attribut ägda av arbetarna vid ett anställningsinträde. Arbetsgivare utvecklar dessa kapaciteter och attributer

genom rekryteringsprocessen, urval och utbildning samt omformar dem till kompetenser eller skickligheter som gör de anställda estetiskt förberedda till att producera en specifik stil i serviceyrken.¹¹

Kunskapen om de estetiska kraven är viktig för att de arbetssökande ska kunna anpassa sig till arbetsmarknadens krav. Nickson et al har kommit fram till att det inte bara är viktigt att de arbetssökande följer de estetiska kraven för att kunna få ett arbete, utan det är viktigt även för att utföra arbetet mot kunderna i servicesektorn.¹² Från arbetsgivarhåll finns det en hög medvetenhet om vilka konkurrensfördelar estetisk arbetskraft innebär och denna medvetenhet tenderar att visa sig mer och mer vid rekryteringsförfaranden.¹³

Rekrytering

Det är i rekryteringsprocessen som de estetiska kraven blir avgörande då det här är möjligt att filtrera bort ”opassande” personer.¹⁴ Arbetsgivarna är de som bestämmer vad som är estetiskt korrekt och detta kan leda till exkludering av arbetssökande.¹⁵ Inom kund- och serviceyrken görs rekrytering och urval främst utifrån sociala och estetiska kompetenser och det är i första hand informella sökanaler som arbetsgivarna utnyttjar. Detta beror dels på en kostnadsfaktor samt dels på att det estetiska urvalet kan göras direkt.¹⁶ I Chiu & Babcocks studie om HRM-specialisters rekrytering har det framkommit att vid bedömning av arbetssökande så föredras attraktiva personer framför mindre attraktiva. Vid lika kvalifikationer blir det följaktligen utseendet som styr det slutliga beslutet, men enligt Cash et al är det däremot uppträdandet som är den avgörande faktorn när arbetssökande har likvärdiga kvalifikationer.¹⁷ Att arbetsgivarna lägger så stor vikt vid utseende och uppträdande beror till stor del på att företagets kundsegment ställer krav på estetik hos de anställda.¹⁸

Kunder

Forskarna Lowe & Wrigley samt Hatfield & Sprecher menar att utseendet är av betydelse för personal som handskas med kunder.¹⁹

Detta för att allt ska locka kunden så som språkbruk, klädkod, kroppsform, uppförande och stil.²⁰ Enligt Hemermesh & Biddle föredrar kunderna själva att bli expedierade av personal med ett fördelaktigt yttre. Vidare menar de att attraktiv personal även ses som mer produktiva än oattraktiva.²¹ Enligt en senare studie av Biddle & Hamermesh framkommer det att advokater inom den privata sektorn använder sitt yttre för att attrahera och kvarhålla klienter.²² Då kunder föredrar personal med ett fördelaktigt yttre så söker arbetsgivare inom servicesektorn ofta efter medarbetare som kan tilltala kunderna så att företaget når en högre vinst.²³

Kompetens

När estetik diskuteras blir kompetensbegreppet en viktig faktor att beakta då dess beståndsdelar även berör det estetiska området. Ellström definierar kompetens på följande sätt:

*"... en individs potentiella handlingsförmåga i relation till en viss uppgift, situation eller kontext. Närmare bestämt förmågan att framgångsrikt (enligt egna eller andras kriterier) utföra ett arbete, inklusive förmågan att identifiera, utnyttja och om möjligt, utvidga de tolknings-, handlings- och värderingsutrymme som arbetet erbjuder."*²⁴

Kompetens kan delas upp i hård och mjuk kompetens. Hård kompetens innefattar den utbildning och erfarenhet som ett arbete kräver såsom produktkännedom och företagsutrustning. Inom servicesektorn ses inte de hårda kompetenserna som det viktigaste vid ett anställningsinträde då företaget kan utbilda personalen på plats.²⁵

Mjuka kompetenser indelas i social, emotionell och estetisk kompetens.²⁶ Begreppet social kompetens innefattar en människas förmåga att kunna umgås och kommunicera med andra människor i dennes omgivning på ett sätt som gynnar den sociala samvaron. Hög social kompetens anses värdefull i arbetslivet då individens roll i det sociala sammanhanget får allt större betydelse i samhälle.²⁷ Enligt Patzer så uppfattas attraktiva personer som mer

sociala, mer framgångsrika och gladare än personer som är mindre attraktiva. Flertalet andra forskare har även sett sådana kopplingar mellan utseende och social kompetens där vackra personer anses ha högre social kompetens än mindre vackra.²⁸

Emotionell kompetens handlar om att individer kan anpassa sina inre känslor och värderingar till olika situationer i arbetet.²⁹ Hochschild har undersökt flygvärdinnors arbetssituation ur ett emotionellt perspektiv och funnit att flygvärdinnor måste använda sin emotionella kompetens för att hantera och lyckas i arbetet. Estetisk kompetens innebär "looking good, sounding right" d v s att se bra ut och låta rätt.³⁰ I tidigare forskning inom detaljhandeln och hotellverksamhet framkommer det att de mjuka kompetenserna värderas högre än de hårda kompetenserna.³¹ Nickson et al anser vidare att den estetiska kompetensen endast är ett komplement till social och teknisk kompetens och därmed inte kan ersätta dessa kompetenser.³²

Företagskultur

Nickson et al menar att företag i servicesektorn strävar efter att ha anställda som kan personifiera företaget och som passar in i hela företagskonceptet.³³ Företagskulturen påverkar estetiken och de krav som de anställda förväntas uppfylla och det blir därmed viktigt att ha personal som kan anpassa sig efter den rådande kulturen.³⁴ Att ha rätt personal som kan förkroppsliga företagets image i kombination med ett väl utfört arbete ses som ett starkt konkurrensmedel,³⁵ och anställda som tilltalar kunderna medför att företaget når en högre vinst.³⁶ Företagets image skapas bl a genom användandet av uniformer eller andra klädkoder, och företag som använder uniformer för att framställa image tenderar att även skapa andra estetiska koder som leder till homogenitet.³⁷

Offentlig sektor

Den teori som vi nu har gått igenom fokuserar på estetiken inom den privata sektorn. Inom den offentliga sektorn så har det nästan inte genomförts några

undersökningar vad gäller estetik i arbetslivet. Det finns dock en studie som behandlar advokaters utseende inom privata och offentliga verksamheter. Denna studie av Biddle & Hamermesh visar på att advokater inom den privata sektorn upplevs vara mer attraktiva än advokater inom den offentliga sektorn. Anledningen till att de mer attraktiva advokaterna ofta är mer verksamma inom den privata sektorn beror på att advokaterna kan tjäna mer pengar där och att de kan ”spela” på sitt utseende i större utsträckning. Advokaterna använder då sin skönhet för att attrahera och behålla sina klienter.³⁸ Hur mycket skiljer sig egentligen den privata sektorns natur från den offentliga sektorns? Framförallt skiljer sig deras intressen åt. Den offentliga sektorn har inte intressen som inkomster och ekonomiskt överskott utan fokuserar på uppsättningar av mål och värderingar. Offentlig sektor måste även ta hänsyn till en rad olika faktorer som inte den privata sektorn har krav på att uppfylla. Faktorerna innefattar politisk styrning genom lag och regelverk, medborgarnas behov, offentlighet och insyn i beslutsprocesser, lika behandling av medborgarna, neutralitet och krav på kvalitet.³⁹

Är de studier som baserats på den privata sektorn även representativa för den offentliga sektorn då de båda är olika till sin struktur? Vi vill utifrån detta studera den offentliga sektorns eventuella krav på estetik för att se vilka uttryck de tar sig där. Ser kraven annorlunda ut jämfört med den privata sektorn, och vad är det för faktorer som påverkar de estetiska kraven?

Metod

Mot bakgrund av att studien är av explorativ karaktär valdes ett kvalitativt tillvägagångssätt och då med intervjuer som undersökningsverktyg. Semistrukturerade intervjuer, en kombination av strukturerad och ostrukturerad intervju⁴⁰, genomfördes på sju olika organisationer inom den offentliga sektorn. De som intervjuades var personalansvariga vid respektive organisation och av dessa var sex kvinnor och en man, uppskattningsvis låg medelåldern på 45-50 år. När det gällde valet av organisationer som skulle studeras sattes ett antal kriterier upp för att få så stor variation som möjligt och dessa kriterier var avgörande för urvalet. Målet var sedan att få representanter för alla dessa kriterier, vilket även uppnåddes, och fördelningen kan ses i tabell 1.

Tabell 1. Kriterietabell, tabell över antal organisationer som är representerade inom respektive kriterie.

Kvinnodominerat	Mansdominerat	Högavlönat	Lågavlönat	Klädkod	Icke klädkod	Kundkontakt	Icke kundkontakt	Myndighetsutövning	Ickemyndighetsutövning
3	1	2	2	3	4	5	2	4	3

För att få fram organisationerna användes ett bekvämlighetsurval dvs. de organisationer som var bäst tillgängliga valdes.⁴¹ Det geografiska området blev därmed Karlstad med omnejd. De sju valda organisationerna kontaktades per telefon, där syftet med undersökningen beskrevs och förfrågan om deltagande ställdes. De personalansvariga informerades även om att organisationen, deras identitet och svar behandlas konfidentiellt. Samtliga sju personalansvariga var mycket positiva till att

medverka och tid för intervju bokades in. Cirka en vecka innan intervjutillfället skickades ett kort informationsbrev till de personalansvariga som en påminnelse om den kommande intervjun samt att återigen klargöra sekretessen.

Den intervjuguide som studien bygger på har utformats utifrån områdesbaserad litteratur samt de enkätfrågor som används i det tidigare nämnda internationella projektet. Intervjuguiden består av både öppna och strukturerade frågor som är uppdelade i

områdena: allmänt, rekrytering, målgrupp/ kunder, personal samt specifika krav.

Samtliga intervjuer genomfördes på respektives arbetsplats och då på intervju-personens kontor. Under intervjuerna användes en bandspelare för att spela in samtalen och intervjuerna tog cirka en till en och en halv timme att genomföra. Efter de första intervjuerna gjordes några kompletteringar och förbättringar av frågorna utifrån de reflektioner som intervjuerna gett. Intervjuerna utfördes av författarna själva där var och en hade ansvar för olika delar av intervjufrågorna, båda ställde dock löpande följdfrågor.

I så nära anslutning till intervjutillfället som möjligt skrevs intervjuerna ut ordagrant. Pauser och annat som var av vikt för att kunna bedöma respondentens känslor och åsikter vävdes in i utskriften, detta för att enkelt kunna se mönster och göra en så korrekt analys som möjligt.

Inför slutbearbetningen av det insamlade datamaterialet gjordes en öppen kodning i enlighet med Strauss & Corbin's analysmetod.⁴² När den öppna kodningen genomfördes bearbetades en intervju åt gången och slutligen sammanfördes alla kategorier för att få en helhetsbild över det insamlade intervju materialet. I resultat/ analys avsnittet kopplas kategorier och

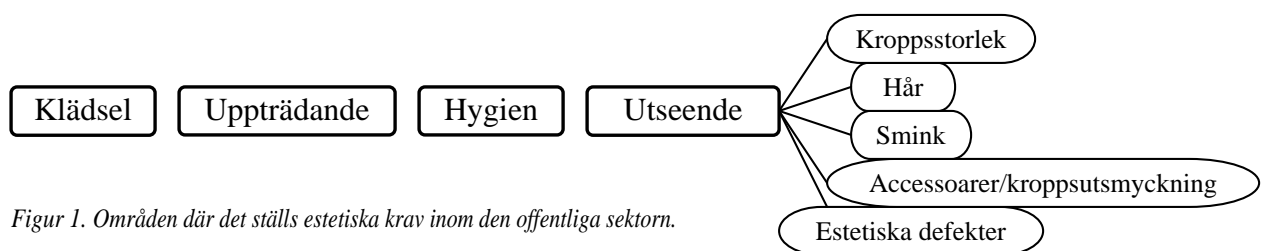
teorier samman, kategorierna belyses med viktiga citat. Dessa citat är delvis omskrivna från tal- till skriftspråk samt något korrigerade, och omskrivningarna har gjorts för att skydda intervjupersonernas anonymitet.

Resultat/Analys

Huvudsyftet med denna studie är att undersöka om det existerar estetiska krav inom den offentliga sektorn samt hur dessa eventuella krav visar sig. Av resultatet framkommer det att det ställs estetiska krav inom ett antal områden och med stöd av den teoretiska referensramen har vi lokaliserat skillnader och likheter med tidigare forskning. Delsyftet med studien är att försöka kartlägga de faktorer som kan påverka orsakerna till varför det ställs estetiska krav inom den offentliga sektorn. Även sådana faktorer har framkommit och kommer i detta avsnitt att redogöras.

Estetiska krav

Resultatet visar att de studerade organisationerna ställer vissa former av krav på estetiken hos sina anställda. Dessa krav har kunnat delas in i olika kategorier som illustreras i figur 1. Varje kategori kommer nu att behandlas separat och analyseras med den teori som finns inom området.



Figur 1. Områden där det ställs estetiska krav inom den offentliga sektorn.

Klädsel

På en av de studerade organisationerna som har formella klädkrav ser den personalansvarige det som positivt att alla har samma arbetskläder, för då vet de hur de anställda ser ut och att kläderna är till belåtenhet. Denne uttrycker sig så här ... *då är vi ju hela och rena naturligtvis...* På frågan om organisationerna har informella klädkrav så

svarar nästan samtliga att de inte ställer några sådana krav, trots det så börjar de att redogöra för hur de anställda bör se ut eller hur de inte bör se ut och refererar till det som normer. Anledningen till att de inte anser sig ställa informella klädkrav kan eventuellt grunda sig i en ovilja i att formulera organisationens estetiska krav på de anställda i termer som krav.

Det som framhävs som de viktigaste informella kraven är att de anställda ska klä sig så att de uppfattas som propra, hela och rena. De organisationer som endast möter kunder över telefon betonar de hygieniska faktorerna mer än klädseln medan de som möter kunder pratar om olika klädkoder:

... när man kommer hit så pejar man ganska snabbt av läget, vad behöver man ha på sig och vad är normen för den här arbetsplatsen.

Andra framhäver att praktiska kläder är att föredra ... *du kan ju inte ha kläder på dig som förhindrar att du kan sköta ditt jobb.* Enligt en studie som behandlar organisationskultur och estetik framkommer det att det är viktigt att personalen kan anpassa sig efter den norm som råder på arbetsplatsen så att företaget kan bli sammankopplade med och bibehålla önskade kvaliteter.⁴³ Ytterligare ett informellt klädkrav är att personalen ska vara anständigt klädda, inte för utmanande eller för provocerande. Orsaken till detta är som en personalansvarig uttrycker det:

Det ska se ut som att man är på en offentlig plats, man är anställd. När kunderna kommer så ska man vara anständigt klädd.

Uppträdande

De personalansvariga anser att uppträdandet är mycket viktigt för arbetet, de anställda ska vara trevliga och kunna föra sig. *Det går inte att vara någon besserwisser, utan man måste ta emot dem, service, vänlig om man säger så.* En av intervjupersonerna menar att uppträdandet är viktigt för att kunna utföra arbetet på ett tillfredställande sätt, genom ett gott uppträdande kan personalen inge förtroende och erhålla respekt hos medborgarna/kunderna. Uppträdandets betydelse hos arbetsökande och hos de anställda betonar även av Cash et al⁴⁴ samt Nickson et al.⁴⁵

Att kunna uttrycka sig väl i både tal och skrift är något som betonar av de personalansvariga och detta för att personalen arbetar mot medborgarna/kunderna dagligen. Då den offentliga sektorn vänder sig till alla i samhället så måste de som arbetar i sektorn ha en förmåga att bemöta

kunden på den nivå som kunden befinner sig, både faktamässigt men också språkligt. Att ha utländsk brytning anser de personalansvariga inte vara ett problem så länge som de behärskar det svenska språket och kan göra sig förstådda. *Man måste kunna förmå sig.. annars blir det en väldig otrygghetskänsla för kunden.* Detta gäller inte enbart utländskbrytning utan även dialekt. En sista faktor som uppmärksammas som ett språkligt problem är personer som stammar, det uppfattas som besvärligt. *När någon stammar fruktansvärt mycket, det är gör jobbigt. Man måste ju stå ut med det men det är jobbigt.*

Hygien

Det som verkar vara det mest framträdande estetiska kravet som samtliga intervju-personer ställer på sin personal är att de ska ha god personlig hygien, d v s de ska vara hela och rena. Personalen ska vara fräsch, *jag tycker inte att man ska upplevas som skitig lik som luktar illa, eller smutsig.* Anledningen till att de ska vara rena, snygga, propra är för att de är offentliga personer och de ska inge förtroende. Detta uttrycks på följande sätt:

... de ska vara ett föredöme för yrkesåren, de ska föra sig på ett sånt sätt så att den inger respekt för allmänheten, den vi tjänar.

De organisationer som endast möter allmänheten per telefon anser även de att hygienaspekten är det viktigaste men då menar de att anledningen är respekt för sina kollegor. Några av de personalansvariga poängterar lukten, att inte lukta för mycket parfym eller rök med hänsyn av sina medborgare/kunder och kollegor.

Personalansvariga menar även att piercing inte är passande för det finns en infektionsrisk där vilket leder till att personen blir olämplig på arbetsplatsen.

Hygienens betydelse framträder även tydligt i en studie av Erhardsson et al som behandlar estetiska krav inom svenska serviceyrken. Där betonar vikten av personlig hygien såsom besvärande dofter, fräscha naglar och tänder.⁴⁶

Utseende

Det framkommer ur intervjuerna att utseendet inte är viktigt eller avgörande men att det är lättare att tycka om och välja någon som ser trevlig och välvårdad ut. *Snyggt utseende? Det är inte viktigt men det är behagligt att titta på någon som ser bra ut.* En av de personalansvariga uppmärksammar att det finns en risk för exkludering av människor med avvikande utseende men att den gruppen som avviker är en minoritet i samhället. Här anser vi att bara för att den avvikande gruppen är en minoritet så är inte diskussioner kring exkludering pga. utseende mindre viktigt att belysa. En annan av intervjupersonerna menar att det medfödda utseendet inte har betydelse utan det är vad som tillkommer utöver utseendet.

Det är vad man lägger till... Man kan ju se bra ut men ändå vara slarvigt klädd och då är det klädseln som tar över.

Citatet belyser att fokuseringen hamnar på det som uppfattas som estetiskt fel och allt som du kan lägga till ditt medfödda utseende är det som har betydelse. Enligt Chiu & Babcock föredras attraktiva personer framför mindre attraktiva för att vi människor lockas av skönhet.⁴⁷ Detta kan till viss del bekräftas av vår studie men det framkommer inte lika tydligt utan här betonas mer det som en person lägger till sitt medfödda utseende.

Kroppsstorlek

En av de personalansvariga anser att kroppsstorleken har betydelse i arbetet. Detta arbete är av sådan karaktär att kroppsstorleken leder till ökad respekt från medborgarna/kunderna. Andra personalansvariga ser inga som helst problem med kroppsstorleken om inte hälsomässiga skäl ska beaktas. Att kroppsstorleken inte har så stor betydelse är något som står i motsats till tidigare forskning. Erhardsson et al har kommit fram till att storleken har olika betydelse inom olika branscher men att det fortfarande är av betydande vikt.⁴⁸

Hår

Det viktigaste vad gäller håret är att frisyren ska vara välvårdad men annars kan frisyren se ut nästan hur som helst, *en officiell person bör ha en vårdad frisyra, tycker jag.* Det är inte så stor vikt som läggs vid frisyrens betydelse så länge som håret är fräscht. Några av de intervjuade anser att frisyren bör vara anpassad efter jobbets natur, exempelvis bör långt hår sättas upp då det i arbetet kan innebära en fara eller att det faller ner på opassande ställen. När det gäller mer "extrema" frisyrer som rakat, tuppkam och dreadlocks så säger de flesta att så länge som de kan utföra sitt jobb så spelar det ingen roll men i ett flertal av organisationerna finns det arbetsutrustning som kan begränsa dessa frisyrval. Trots denna öppna attityd till "extrema" frisyrer så menar en av intervjupersonerna att det kommer ta längre tid för den personen att bli accepterad för den han/hon är.

Det spelar inte någon roll när jag väl lärt känna personen men det är det där steget till att göra det som blir lite längre, lite svårare.

Detta kan visa på tendenser till att personer med avvikande frisyrer exkluderas från att överhuvudtaget komma in på arbetsmarknaden. *Det är ju de själva som har valt frisyren som får ta konsekvenserna.* Vad gäller frisyrkrav på de anställda så stämmer våra resultat endast till viss del med Erhardsson et al och då i avseende de mer extrema frisyrerna. Den stora skillnaden ligger i att den privata servicesektorn har krav på begränsad kroppsbehåring och den offentliga sektorn ställer inte några sådana krav.⁴⁹

Smink

Make-up på kvinnor är det ingen som lägger någon större vikt vid så länge som det inte är för kraftfullt målat. Män som sminkar sig kan däremot i vissa fall stöta på problem och en uttrycker detta så här, *det är klart att han skulle sticka ut och det är klart att det skulle höja ett och annat ögonbryn.* Nickson et al har i sin studie kommit fram till att det ställs krav på hur de anställda ska vara sminkade.⁵⁰ Det

finns dock inga sådana uttalade krav bland de studerade organisationerna.

Accessoarer/kroppsutsmyckning

Vid några av de studerade organisationerna har smycken ingen som helst betydelse medans hos andra kan det av praktiska skäl vara olämpligt då de kan gå sönder eller skada medborgare/kunder.

Till religiösa och politiska symboler är de personalansvariga mer kritiskt inställda och kan tänka sig förekomst i liten utsträckning, det får dock inte gå till någon överdrift. De organisationer som bär uniform har reglerat vad som får och inte får förekomma på uniformen och inom en annan organisation är politiska symboler otänkbart då de är politiskt styrda. Rasistiska symboler tolereras inte på någon av de studerade organisationerna.

Kepsar som huvudbonad är inte acceptabelt under arbetstid. Slöja råder det delade meningar om men majoriteten är ändå negativt inställda. Svårigheter att utföra jobbet, säkerhetsskäl och medborgares/kunders önskemål är orsaker som uppges. På en arbetsplats har dock slöja framtagits och är därmed en del av uniformen.

Tatueringar har ingen betydelse för de personalansvariga så länge som de inte är provocerande eller tar överhanden. Tatueringar inom den privata sektorn är i vissa fall inte tillåtet bland personal som möter kunder enligt studien av Nickson et al.⁵¹

Förhållningssättet till piercing är något mer återhållsamt bland de personalansvariga, det upplevs inte som något positivt och får reaktioner som *motbjudande, ger inte ett seriöst intryck*. Det är främst antalet piercingar som är avgörande för upplevelsen, *det är skillnad på när det är estetiskt och när det är någon slags demonstration*.

Estetiska defekter

De flesta personalansvariga ser inte brännskador, psoriasis och andra liknande estetiska defekter som särskilt problematiska,

... när man träffar på en människa först blir det lite så här chocktillstånd men det är mycket lättare

att klättra över den barriären än om det är någon som kommer med piercing absolut.

En intervjuperson menar att estetiska defekter leder till många frågor som måste besvaras av personen som har dem:

... har du ett stort brännmärke eller ett stort födelsemärke i ansiktet, så är det klart att om du blir anställd här så kommer du att behöva förklara det på intervjun, förklara det för alla kollegor, för alla kunder, för alla.

Acne är inget som uppfattas som negativt inte heller skelögdhet.

Accessoarer/ kroppsutsmyckning och estetiska defekter är faktorer som inte tidigare forskning har behandlat, vi anser dock att de inte kan uteslutas ur den estetiska forskningen då de är faktorer som har betydelse för estetiken.

Rekrytering

De estetiska krav som ställs inom den offentliga sektorn framkommer tydligast vid rekryteringssituationer. Under rekryteringsförfarandet är det två estetiska faktorer som är av avgörande karaktär för en anställning: uppträdandet och utseendet, vilket är i enlighet med Chiu & Babcock samt Cash et al:s studier.⁵² Samtliga personalansvariga betonade starkt vikten av ett gott uppträdande. *Det är ju hur du uppträder, det är det viktigaste och vad du är för person, tycker jag*. En personalansvarig tar detta steget längre och säger att uppträdandet till och med kan gå före utbildningen:

... utbildning är viktig och uppträdande är också viktig och tusan vet om inte jag sätter det före utbildning...

En av intervjupersonerna anser att uppträdandet inte är avgörande och menar att de arbetssökandes nervositet måste tas i beaktning.

När det gäller utseendet så anser de personalansvariga att det är viktigt men inte av lika stor betydelse som uppträdandet. Det allra viktigaste när det kommer till utseende är att personerna är rena och fräscha.

... det är klart att vi reagerar om det kommer någon som knappt har klivit ur sängen och lik som inte ser fräsch ut för det säger något om personen i fråga också.

De menar att en arbetssökande inte får komma på en anställningsintervju och se ut hur som helst för det första intrycket är ändå av betydelse och arbetssökande bör göra ett gott intryck. Människor som kommer på en anställningsintervju och på ett eller annat sätt utmärker sig riskerar att inte nå fram. Detta kan belägas genom följande citat:

man lägger bara en massa energi på att inte koncentrera sig på... den där speciella detaljen och då kanske man tappar mycket tänker jag i en intervjusituation att man inte får med sig all information...

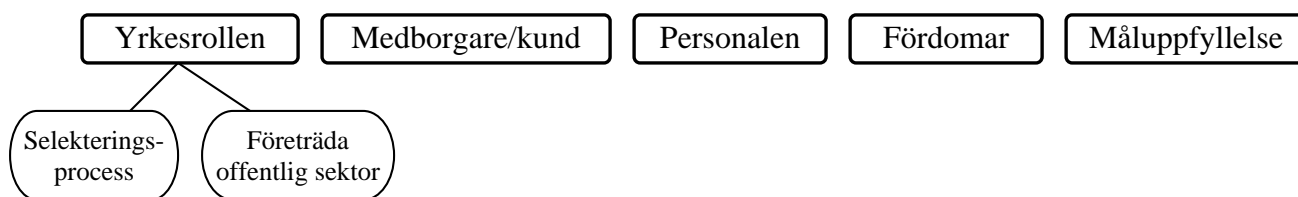
Flera av de personalansvariga framhäver både utseende och uppträdande som en del i helhetsbedömningen och i detta skede i rekryteringsprocessen, vid anställningsintervjun, så är inte meriterna i fokus längre utan det är nu människan som bedöms. Denna bedömning grundas ofta på

rekryterarens *magkänsla* och detta kan leda till exkludering av arbetssökande. ...*man rekryterar gärna människor som påminner om en själv för man attraheras av likheten.* Knocke & Hertzberg ser tydligt denna koppling och menar att om intuition och känsla får styra urvalet av arbetssökande i allt för stor grad så kommer det som liknar företaget att gynnas och det som avviker missgynnas.⁵³ Enligt Johansson & Johansson så finns det därmed en stor risk för diskriminering under rekryteringsprocessen.⁵⁴

När det gäller foto på ansökningshandlingarna så har de personalansvariga delade meningar om det är bra eller inte. Några anser att det underlättar och att det sticker ut medans andra tycker att det inte har någon betydelse alls. Detta stämmer inte överens med studien av Nickson et al där det i vissa fall ställs krav på foto inom den privata servicesektorn.⁵⁵

Förklaringsfaktorer

Ett antal faktorer som ligger till grund till varför det ställs estetiska krav har lokaliserats ur intervjuerna med de personalansvariga. De framkomna faktorerna visas i figur 2 och kommer nu att bearbetas i texten som följer.



Figur 2. De faktorer som förklarar varför det ställs estetiska krav inom den offentlig sektor.

Yrkesrollen

Arbetets karaktär är avgörande för om det ställs eller inte ställs estetiska krav inom den offentliga sektorn. Vi har kunnat urskilja två separata mekanismer inom yrkesrollen som styr graden av estetiska krav; selekteringsprocess och företräda offentlig sektor.

Selekteringsprocess

Redan innan utbildningen sker en selektering då personer med avvikande utseende vad gäller det mer extrema hållet (exempelvis tuppkam, piercing, grönt hår, tatueringar och politiska symboler) inte väljer yrken inom den offentliga sektorn. En personalansvarig kopplar detta till yrkets natur, *de som söker jobben ser inte så ut. Det verkar vara så tråkiga jobb kanske jag vet inte.* Att det finns en

uppfattning om att vissa yrken inom den offentliga sektorn är stela och strikta kan härledas till att dessa organisationer vanligen är byråkratiskt styrda. De personer som väljer att utbilda sig inom dessa yrken kommer under utbildningstiden att formas efter de estetiska krav som råder inom det specifika yrket menar de personalansvariga. *Under utbildningen så är det ju väldigt bestämt hur man ska se ut.* Det kommer att bli ett naturligt bortfall av de personer som inte anpassar sig efter de estetiska kraven.

Den slutsats som kan dras av detta är att selekteringen innan och under utbildningen leder till att det inte är så många personer med avvikande utseende som söker lediga tjänster inom den offentliga sektorn som har utbildningskrav. Därmed kommer inte de personalansvariga i kontakt med de estetiskt avvikande personerna och de kommer inte heller att reflektera över vilka estetiska krav som råder inom organisationen.

Företråda offentlig sektor

Resultatet visar att estetiken för yrkesrollen baseras på att de anställda ska företråda den offentliga sektorn och det görs genom att ha rätt utseende och rätt uppträdande. Vidare framkommer det att genom att uppfylla de normer som ställs på den specifika yrkesrollen har individen lättare att utöva sitt arbete och/eller klättra på karriärstegen. Keep & Mayhew har kommit fram till att estetiken är viktig inte bara för att få ett jobb utan även för att kunna utföra det.⁵⁶ En av de personalansvariga menar att det är viktigt inom alla branscher att personalen ser ut som dem förväntas se ut och när dessa förväntningar inte uppfylls så blir det svårare att få det förtroende som arbetet kräver. Det kommer då att ta längre tid att göra karriär och personen måste vara duktigare för att kompensera för sitt avvikande yttre. *Man arbetar inte i den här typen av organisation och klär ut sig till något helt annat.* Dessa förväntningar som ställs görs utifrån att de är offentliga personer och förväntningarna tar sig olika uttryck beroende på vilken yrkesroll som innehas. Vissa yrken förväntas ha en mer uppklädd personal, andra yrken har förväntningar på kroppsstorleken för att kunna inge respekt och för en annan

yrkeskategori ska personalen vara mer ledigt klädda så att de kan utföra sitt arbete. Det kan för samma yrkesroll finnas olika förväntningar beroende på vilka arbetsuppgifter som ska utföras och för speciella situationer.

Medborgare/kund

En av de största faktorerna till varför det ställs estetiska krav är förhållandet till medborgarna/ kunderna. Inom service-sektorn så är kunderna den främsta orsaken till estetikens betydelse.⁵⁷ De organisationer som endast möter kunder över telefon ställer mindre estetiska krav på sin personal, det visar sig genom följande uttalande: *Jag kan tycka att så länge som vi inte fejsar kunder så kanske vi inte ska ha så mycket åsikter.* I de organisationer som däremot möter kunder får estetiken en större betydelse. Kundernas krav måste uppfyllas så att det byggs ett förtroende och den anställde kan göra ett bra arbete som i sin tur leder till ökat förtroende. Detta blir en form av spiralisk effekt som grundar sig på estetiska byggstenar. Vårt resultat har visat att det är viktigt att personalen kan se ur medborgarens eller kundens perspektiv. Genom att göra det kan personalen få reda på hur de ska uppföra sig för att kunna tillgodose medborgarens/ kundens önskemål på bästa sätt. Att utseendet har betydelse när personalen möter kunder har även visat sig i Lowe & Wrigley samt Hatfield & Sprechers studier.⁵⁸

Mer specifikt så kommer de personalansvariga in på några estetiska detaljer som får en avgörande roll i mötet med medborgare/ kund. Som tidigare framkommit är hel och ren det som anses som viktigast. En av intervjupersonerna anser att kunderna inte ska behöva utsättas för otrevliga lukter i form av rök, stark parfym eller kroppsodörer. Även frisyren kan skapa problem för medborgaren/ kunden och ett flertal av de personalansvariga nämner långt hår som ett irritationsmoment då det kan hamna i medborgarens eller kundens ansikte. Medborgarna/kunderna skulle också reagera negativt på mer extrema former av frisyren som dreadlocks och

tuppkam, och deras förtroende skulle även ifrågasättas. Vidare nämns accessoarer som ett estetiskt tillbehör som kan skada eller skapa obehag för medborgarna/kunderna och är därmed icke lämpliga inom vissa av de studerade organisationerna. Andra accessoarer som piercing och tatuering kan uppfattas som negativt av medborgarna/kunderna:

... har du massor med taggar i näsan, i läppar och svårt och prata vilka relationer kan du då skapa med kunderna.

En personalansvarig uppger att medborgare/ kunder har reagerat negativt på personer med utländsk härkomst och menar då att det har varit den utländska brytningen som gjort att medborgarna/kunderna känt sig osäkra och ovilliga att låta dem utföra arbetet.

Personalen

Vikten av att ha ett korrekt estetiskt utseende får även betydelse i relationer personalen emellan. Flertalet av de personalansvariga nämner att det estetiska utseendet är viktigt och att det handlar om respekt för sina kollegor. De organisationer som inte möter sina kunder trycker mer på just personalen som den faktorn till varför det ställs estetiska krav. I tidigare forskning så har kundens betydelse för vilka estetiska krav som ställs starkt betonats vilket enligt oss kan ha lett till att aspekten personal antingen har förbisetts eller är något som är mer framträdande för offentlig sektor.

Fördomar

Som tidigare nämnts så söker sig inte personer med avvikande utseende till vissa yrken inom den offentliga sektorn, men i de fall då det ändå sker så finns det en risk för exkludering. En av intervjupersonerna uppmärksammar denna risk genom att de som rekryterar dras till personer som liknar dem själva, till sättet och utseendet. Detta leder då till en exkludering av personer som avviker från likheten. Detta är i enlighet med resultatet i Johansson & Johanssons studie om rekryterares förhållande till mångfald,

där just denna form av exkludering uppmärksammas.⁵⁹ Piercing är det som de flesta personalansvariga har fördomar och negativa uppfattningar kring och menar att det inte passar in i yrkesrollen. En person drar det till och med så långt att denne undviker människor med piercing. Tuppkam, dreadlocks och sminkade killar anser vissa av de personalansvariga inte vara accepterat men syftar samtidigt till att deras förutfattade meningar spelar en stor roll. Att bära slöja i arbetet är något som några av intervjupersonerna inte anser vara lämpligt i deras yrke då de inte skulle kunna utföra sina arbetsuppgifter. Vi kan i de flesta av dessa fall dock inte se några sådana arbetsmässiga hinder utan det verkar troligtvis ligga personliga åsikter bakom de uttalandena. Johansson & Johansson redogör för att fördomar uppstår utifrån det främmande och graden av medvetenhet om sina fördomar avgör vilka konsekvenser de leder till.⁶⁰

Måluppfyllelse

Det framkommer tydligt från de personalansvariga att utseende och uppträdande har betydelse för att organisationen ska kunna uppnå sina mål. *Det är klart att är det en ren och snygg människa ger ju ett bättre resultat än en skitig overall om man säger så.* En av organisationerna formulerar sitt resultat som att medborgarna/kunderna ska känna tillförlit till dem och då blir utseendet avgörande redan i det första steget. *Jag tror inte att de litar på mig om jag har en massa pieringar i ansiktet.* I studier från den privat servicesektorn förklaras det att de estetiska kraven ställs då de är en av de mest avgörande faktorerna för att företagen ska kunna uppnå så hög vinst som möjligt.⁶¹

Diskussion

Syftet med vår undersökning var att studera om estetiska krav existerar inom den offentliga sektorn och hur denna eventuella förekomst tar sig uttryck. Vi har lokaliserat faktorer som visar på att det ställs estetiska krav inom den offentliga sektorn, men dessa krav ställs inte i samma utsträckning som inom den privata. Detta kan påvisas i

tidigare forskning där den privata servicesektorn starkt betonar estetikens betydelse hos arbetssökande och anställda. De krav som vi funnit återfinns inom följande områden: klädsel, uppträdande, hygien och utseende. Det tydligaste kravet som framträder ur intervjuerna var krav på trevligt uppträdande och att vara hel och ren. Delsyftet med studien var att kartlägga faktorer till varför det ställs estetiska krav och de förklaringsfaktorer som vi fann var: yrkesrollen, medborgare/kund, personalen, fördomar och måluppfyllelse. Yrkesrollen och medborgare/kund är de två faktorer som inverkar främst på orsaken till varför det ställs estetiska krav bland de studerade organisationerna. Den största skillnaden på vilka estetiska krav som ställs, som vi kunnat urskilja, är att personalansvariga inom den offentliga sektorn inte möter personer med avvikande utseende i samma uträkning som inom den privata sektorn. Detta för att personer med avvikande utseende inte söker sig till yrken inom den offentliga sektorn och då kan inte heller de estetiska kraven ställas på sin spets.

Vi finner det mycket anmärkningsvärt att de personalansvarigas attityder kring estetik hos arbetssökande och de anställda i vissa fall ändras desto mer djupgående och detaljerade intervjufrågorna blir. När de frågor som behandlar de estetiska kraven diskuteras så har de flesta av de personalansvariga en mycket öppen attityd kring de utseendemässiga variationerna. Men när vi sedan kommer in på de förklarande faktorerna så luckras den öppna attityden upp och dolda attityder och åsikter kommer fram. Är personalansvariga medvetna men vill svara politiskt korrekt eller är de omedvetna om estetikens betydelse?

Vi anser att denna artikel kan bidra till en intressant diskussion kring estetik och dess betydelse på den svenska arbetsmarknaden då det klart framgår genom forskning att det ställs estetiska krav på arbetskraften. Utifrån denna undersökning har vi kunnat urskilja skillnader mellan den privata och den offentliga sektorns estetiska krav på personal och arbetssökande. Vår förhoppning är att studien ska skapa debatt

och medvetenhet inom de offentliga verksamheterna för att få upp den estetiska problematiken till ytan och för att hindra estetik från att okontrollerat påverka arbetsmarknaden. Fortsatt forskning inom detta område borde därmed fokusera på den offentliga sektorn då den är mycket knapphändigt utforskad i jämförelse med den privata sektorn. Det skulle vara intressant att studera de anställdas syn på estetiska krav. Det skulle även vara spännande med en undersökning som endast fokuserar på ett av de kriterier som vi baserat vårt urval på, se tabell 1 (s 5).

Den ökade fokuseringen på estetik inom arbetslivet tangerar enligt oss att få diskriminerande konsekvenser i likhet med etnicitet, kön, sexuell läggning och funktionshinder. I USA och Australien diskuteras det om utseende ska läggas till som en del i diskrimineringslagstiftningen.⁶² Detta är något som vi kanske även i Sverige borde överväga.

Noter

¹ Chiu R K & Babcock R D (2002) "The Relative Importance of Facial Attractiveness and Gender in Hong Kong Selection Decisions"

² Nickson D, Warhurst C & Dutton E (2005) "The Importance of Attitude and Appearance in the Service Encounter in Retail and Hospitality"

³ Svenska Akademiens Ordlista

⁴ Http 1: Nationalencyklopedin

⁵ Nickson D, Warhurst C, Cullen A M & Watt A (2003) "Bringing in the Excluded? Aesthetic Labour, Skills and Training in the "New" Economy"

⁶ Hochschild A R (2003) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, s 7

⁷ *ibid.*

⁸ Witz A, Warhurst C & Nickson D (2003) "The Labour of Aesthetics and the Aesthetics of Organization"

⁹ Warhurst C, Nickson D, Witz A & Cullen A M (2000) "Aesthetic Labour in Interactive Service Work: Some Case Study Evidence from the "New" Glasgow"

¹⁰ *ibid.*

¹¹ *ibid.* s 4

¹² Nickson, Warhurst, Cullen & Watt (2003)

¹³ Warhurst, Nickson, Witz & Cullen (2000)

¹⁴ *ibid.*

¹⁵ Nickson, Warhurst, Cullen & Watt (2003)

¹⁶ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)

¹⁷ Chiu & Babcock (2002)

- ¹⁸ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)
- ¹⁹ Warhurst, Nickson, Witz & Cullen (2000)
- ²⁰ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)
- ²¹ Hamermesh D S & Biddle J E (1994) "Beauty and the Labor Market"
- ²² Biddle J E & Hamermesh D S (1998) "Beauty, Productivity and Discrimination: Lawyers' Looks and Lucre"
- ²³ Nickson, Warhurst, Cullen & Watt (2003)
- ²⁴ Ellström P (1992) *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet- problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. s 21
- ²⁵ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)
- ²⁶ Warhurst, Nickson, Witz & Cullen (2000)
- ²⁷ Persson A (2003) *Social kompetens- När individen, de andra och samhället möts*.
- ²⁸ Chiu & Babcock (2002)
- ²⁹ Bolton S (2004) "Conceptual confusions- emotion work as skilled work" I Warhurst C, Grugulis I & Keep E *The Skills That Matter*.
- ³⁰ Warhurst, Nickson, Witz & Cullen (2000)
- ³¹ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)
- ³² Nickson, Warhurst, Cullen & Watt (2003)
- ³³ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)
- ³⁴ *Embodying the Company: Cultural Fit in the Retail Industry*
- ³⁵ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)
- ³⁶ Nickson, Warhurst, Cullen & Watt (2003)
- ³⁷ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)
- ³⁸ Biddle & Hamermesh (1998)
- ³⁹ Christensen T, Læg Reid P, Roness P G & Røvik K A (2005) *Organisationsteori för offentlig sektor*.
- ⁴⁰ Jacobsen D I (2002) *Vad, hur och varför? – Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*.
- ⁴¹ Holme I & Solvang B (1997) *Forskningsmetodik- om kvalitativa och kvantitativa metoder*.
- ⁴² Strauss A & Corbin J (1998) *Basics of Qualitative Research, Second Edition*.
- ⁴³ *Embodying the Company: Cultural Fit in the Retail Industry*
- ⁴⁴ Chiu & Babcock (2002)
- ⁴⁵ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)
- ⁴⁶ Erhardsson N, Eriksson M & Lindell P (2005) "Inte bara hel och ren – arbetsgivares syn på estetiska kompetenskrav i serviceyrken"
- ⁴⁷ Chiu & Babcock (2002)
- ⁴⁸ Erhardsson, Eriksson & Lindell (2005)
- ⁴⁹ ibid.
- ⁵⁰ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)
- ⁵¹ ibid.
- ⁵² Chiu & Babcock (2002)
- ⁵³ Knocke W (red) (2003) *Retorik och praktik i rekryteringsprocessen arbetsliv i omvandling 2003:04*.
- ⁵⁴ Johansson L & Johansson M (2005) "Rekryteringsprocessen i ett mångfaldsperspektiv"
- ⁵⁵ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)
- ⁵⁶ Nickson, Warhurst, Cullen & Watt (2003)
- ⁵⁷ Nickson, Warhurst & Dutton (2005)
- ⁵⁸ Warhurst, Nickson, Witz & Cullen (2000)
- ⁵⁹ Johansson & Johansson (2005)

⁶⁰ ibid.

⁶¹ Nickson, Warhurst, Cullen & Watt (2003)

⁶² Nickson, Warhurst & Dutton (2005)

Referenslista

- Biddle J E & Hamermesh D S (1998) "Beauty, Productivity and Discrimination: Lawyers' Looks and Lucre" *Journal of Labor Economics*, vol 16, no 1, s 172-201.
- Bolton S (2004) "Conceptual confusions- emotion work as skilled work" I Warhurst C, Grugulis I & Keep E *The Skills That Matter* Palgrave Macmillan, Basingstoke.
- Chiu R K & Babcock R D (2002) "The Relative Importance of Facial Attractiveness and Gender in Hong Kong Selection Decisions" *International Journal of Human Resource Management*, vol 13, no 1, s 141-155.
- Christensen T, Læg Reid P, Roness P G & Røvik K A (2005) *Organisationsteori för offentlig sektor*. Liber Ekonomi, Malmö.
- Ellström P (1992) *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet- problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. Publica: Allmänna förlaget, Stockholm.
- Embodying the Company: Cultural Fit in the Retail Industry*
- Erhardsson N, Eriksson M & Lindell P (2005) "Inte bara hel och ren – arbetsgivares syn på estetiska kompetenskrav i serviceyrken" C- uppsats, Karlstads Universitet.
- Hamermesh D S & Biddle J E (1994) "Beauty and the Labor Market" *American Economic Review*, vol 84, no 5, s 1174-1194.
- Hochschild A R (2003) *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkley.
- Holme I & Solvang B (1997) *Forskningsmetodik- om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Studentlitteratur, Lund.
- Http 1: Nationalencyklopedin, 2005-11-09
<http://www.ne.se/biblos.kau.se/jsp/>

-
- search/article.jsp?i_art_id=164689&i_sect_id=16468901&i_word=estetik&i_history=1
- Jacobsen D I (2002) *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Studentlitteratur, Lund.
- Johansson L & Johansson M (2005) "Rekryteringsprocessen i ett mångfaldsperspektiv" C-uppsats, Karlstads Universitet.
- Knocke W (red) (2003) *Retorik och praktik i rekryteringsprocessen arbetsliv i omvandling 2003:04*. Arbetslivsinstitutet, Stockholm.
- Nickson D, Warhurst C & Dutton E (2005) "The Importance of Attitude and Appearance in the Service Encounter in Retail and Hospitality" *Managing Service Quality*, vol 15, no 2, s 195-208.
- Nickson D, Warhurst C, Cullen A M & Watt A (2003) "Bringing in the Excluded? Aesthetic Labour, Skills and Training in the "New" Economy" *Journal of Education and Work*, vol 16, no 2, s 185-203.
- Persson A (2003) *Social kompetens- När individen, de andra och samhället möts*. Studentlitteratur, Lund.
- Strauss A & Corbin J (1998) *Basics of Qualitative Research, Second Edition*. Sage, London.
- Svenska Akademin (1998) *Svenska Akademiens Ordlista*, Norstedt, Stockholm.
- Warhurst C, Nickson D, Witz A & Cullen A M (2000) "Aesthetic Labour in Interactive Service Work: Some Case Study Evidence from the "New" Glasgow" *The Service Industries Journal*, vol 20, no 3, s 1-18.
- Witz A, Warhurst C & Nickson D (2003) "The Labour of Aesthetics and the Aesthetics of Organization" *Organization*, vol 10, no 1, s 33-54.