



Strävan efter värdighet

En studie av servicearbete



Helena Lundberg

Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap

Arbetsvetenskap

DOKTORSAVHANDLING | Karlstad University Studies | 2016:11

Strävan efter värdighet

En studie av servicearbete

Helena Lundberg

Strävan efter värdighet - En studie av servicearbete

Helena Lundberg

DOKTORSAVHANDLING

Karlstad University Studies | 2016:11

urn:nbn:se:kau:diva-40552

ISSN 1403-8099

ISBN 978-91-7063-689-9

© Författaren

Distribution:
Karlstads universitet
Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Handelshögskolan
651 88 Karlstad
054 700 10 00

Tryck: Universitetstryckeriet, Karlstad 2016

WWW.KAU.SE

Innehåll

1. INLEDNING OCH BAKGRUND.....	13
Värdighet i servicearbete	15
Studiens syfte.....	17
Avgränsningar	18
Disposition.....	20
2. ETT VÄRDIGT ARBETE	21
Ambitioner för värdigt arbete	21
Att ringa in värdighet i arbete.....	28
<i>Bristfälliga arbetsvillkor.....</i>	<i>31</i>
<i>Låg yrkesstatus</i>	<i>40</i>
<i>Värdighetsskapande.....</i>	<i>46</i>
3. METOD.....	51
Autoetnografi.....	52
Intervjuer	54
Övriga metoder	57
Analysarbete	59
Etiska överväganden.....	63
<i>Förförståelse som tillgång.....</i>	<i>63</i>
<i>Hantering av samtyckeskravet.....</i>	<i>66</i>
Disposition av analyskapitel.....	69
4. CHEFEN SOM VÄRDIGHETSHINDER.....	71
Orimliga krav.....	72
<i>Inbyggd jour</i>	<i>73</i>
<i>Tidsreglerade arbetsuppgifter</i>	<i>75</i>
<i>Gratisarbete.....</i>	<i>76</i>
<i>Påtvingade känslor och utseende</i>	<i>78</i>
Ständig kontroll	81
<i>Övervakning.....</i>	<i>81</i>
<i>Kulturstyrning.....</i>	<i>82</i>
<i>Ställföreträdande kontroll</i>	<i>84</i>
Utsatt arbete	88
<i>Låst position</i>	<i>88</i>
<i>Ensamarbete</i>	<i>90</i>
<i>Riskabel position.....</i>	<i>91</i>
<i>Utrustning som brist eller hot.....</i>	<i>92</i>
Vanstyre.....	95

<i>Ansvarslösa chefer</i>	95
<i>Hänsynslösa chefer</i>	97
Sammanfattning.....	99
5. VÄRDIGHETSHANDLINGAR MOT CHEFEN.....	101
Identitetsfrämjande värdighetshandlingar mot chefen	101
<i>Anpassa sig</i>	101
<i>Rollseparatora</i>	102
<i>Låtsasarbete</i>	103
<i>Leka</i>	104
Rättfärdigande värdighetshandlingar mot chefen.....	106
<i>Omskapa sin syn på problematiska arbetsvillkor</i>	107
<i>Förminska problematiska arbetsvillkor</i>	110
Kompenserande värdighetshandlingar mot chefen	111
<i>Stjåla</i>	112
<i>Förlöjliga</i>	114
<i>Maska</i>	115
<i>Fuska</i>	116
<i>Protestera</i>	119
Sammanfattning.....	121
6. KUNDEN SOM VÄRDIGHETSHINDER	123
Missbrukat kundföretråde.....	127
<i>Outtalad respektlöshet</i>	129
<i>Uttalad respektlöshet</i>	131
Skrämmande kundmöten	133
<i>Sexuella trakasserier</i>	134
<i>Hot och våld</i>	134
Sammanfattning.....	136
7. VÄRDIGHETSHANDLINGAR MOT KUNDEN	137
Identitetsfrämjande värdighetshandlingar mot kunden	137
<i>Distansera sig</i>	138
<i>Identifiera sig</i>	139
Rättfärdigande värdighetshandlingar mot kunden	146
<i>Omskapa arbetet inför andra</i>	146
<i>Förminska besvärliga kundmöten</i>	148
Kompenserande värdighetshandlingar mot kunden	149
<i>Utjämna kundföretråde</i>	149
<i>Konfrontera</i>	154
Sammanfattning.....	157
8. SAMMANFATTANDE DISKUSSION	159

Identitetsfrämjande värdighetshandlingar	163
Rättfärdigande värdighetshandlingar.....	165
Kompenserande värdighetshandlingar	166
Framtida forskning	169
SUMMARY	173
Obstacles to dignity	175
Acts for dignity	176
REFERENSER.....	179
BILAGA 1: INTERVJUGUIDE.....	191

*Till mamma
som hade varit den första att vilja läsa*

Tack

Så här i efterhand ser allt så självklart ut. Så enkelt. Avhandlingen visar inte minsta spår av den mentala brottningsmatch som ligger bakom. Kanske är det tur att man inte vet vad man ger sig in på när man påbörjar forskarutbildningen. Kanske är det också tur att man inte vet hur många omskrivningsförsök som krävs tills texten till slut är färdig. Det har inte varit lätt för ett otåligt kontrollfreak som mig att tvingas tänka om, strukturera om, radera alla visioner och ha tillit till att saker löser sig med tiden. Därför är det förmodligen inte bara min avhandling som utvecklats till det bättre under dessa år, utan även jag själv. Exempelvis är jag inte längre för envis för mitt eget bästa – nu är jag bara envis.

Ända sedan jag tog mina första, och något förvirrade, steg som doktorand har jag funderat över vad jag ska skriva i detta förord. Det kan tyckas aningen löjligt att gå och oro sig över en sådan sak när man har en hel avhandling att skriva. Men det känns ändå viktigt att visa uppskattning till de personer som på olika sätt haft betydelse för mig under denna tid. Så här kommer ett försök...

Först och främst går mitt tack till mina handledare Henrietta Huzell och Patrik Larsson, framförallt för att det har känts så lyxigt att få hjälp av två proffs. Våra handledningstillfällen har nog varit det mest givande på hela forskarutbildningen, förmodligen för att de varit så jobbiga. Under varje intensiv träff genomgick jag en känslostorm av stress, entusiasm, kaos, skratt, hopp och hopplöshet i en enda röra. Så mycket som jag utvecklats under dessa år hade inte varit möjligt utan dessa ångestdrypande handledningsträffar. Tack också för att ni haft tillit till mig och mitt arbete och att jag fått arbeta så pass självständigt som jag gjort.

Ett särskilt tack går också till Jan Ch Karlsson som var den första att föra in mig på forskningsbanan. Tack för att du uppmuntrade mig till att börja skriva artiklar och för att du visade ditt missnöje när jag, envis som jag var, stretade emot alla förslag om forskarutbildning. Du lärde mig att forskning kan vara roligt, nytänkande och att man inte behöver göra som alla andra. Tack även till Henrietta som ville anställa mig som projektassistent och även

du puffade för att bli doktorand. Utan er hade det nog inte blivit någon avhandling alls.

Under dessa år har det känts bra att få tillhöra en stor och glad gemenskap på CTF (Centrum för tjänsteforskning) med många roliga aktiviteter, resor och skratt i fikasoffan. Flera personer har betytt mycket och blivit bra vänner. Tack till Jenny Karlsson, Anna Bergström, Jessica Westman, Sofia Molander och Maria Åkesson för alla äventyr som inkluderat alltifrån att svettas på Tjejmilen och glassa runt på South Beach till att ventilera vår ångest över stort och smått. Tack Martin Löfgren och Patrik Gottfridsson för att ni såg mig när jag var ny. Och tack Martin för att du alltid känts som min egen hejklacksledare. Jag vill också rikta ett tack till Britt-Marie Shandrew för positiv energi och praktiska råd kring seminarieriet, till Carolina Camén för pepp och stöttning, till Per Myhrén för allt vardagssnack i korridoren och till Tobias Otterbring för att det har varit roligt att lära känna någon så likasinnad. Tack också till mina andra arbetskamrater på CTF och ni doktorander jag inte redan nämnt men som alla har varit viktiga; Pernille, Johan N, Johan K, Markus, Emma och alla ni andra.

Självklart vill jag även tacka mina kollegor på Arbetsvetenskap. Ett särskilt stort tack till Pia Renman som varit min ständiga vapendragare under dessa år. Ditt oavbrutna engagemang som smittar av sig, ditt pepp och våra många roliga samtal och lunchpromenader har gjort vardagen så mycket bättre! Tack också till Susanne Strömberg som var som min storasyster i början, svarade på dumma frågor och tog mig på lunch. Det betydde mycket. Ett tack går även till Tora Dahl och Jonas Axelsson för roliga och intressanta samtal och till Jan som alltid haft dörren öppen för mig om jag haft frågor. Tack också till alla er andra arbetsvetare som på olika sätt stöttat längs vägen.

Vidare är det alltid värdefullt med handfast hjälp. Förutom den handledning jag fått, vill jag särskilt tacka Jan och Tora som var kommentatorer på mitt mellanläggesseminarium, Jonas som var kommentator på mitt teoriseminarium och Paavo Bergman som var kommentator på mitt slutseminarium. Mycket värdefulla kommentarer! Dessutom vill jag tacka Jan för genomläsning och kommentarer i slutfasen, Rob MacKenzie och Britt-Marie för goda råd kring översättning till engelska samt Berit Hjort för

hjälp med referenslistan. Jag är också tacksam för den hjälp med korrekturläsning som jag fått av Pia, Tobias, Johan K, Emma och Markus. Ett ytterligare tack till de personer som på olika sätt ingår i studien och som på det sättet lagt grunden för det empiriska materialet.

Slutligen vill jag tacka de viktigaste personerna i mitt liv: Min sambo, min pappa och min lillebror. Jag har alltid roligast med er. Jag är alltid mest stolt över er. Tack Patrik för att du gör mitt liv så mycket bättre, roligare och mindre komplicerat. Tack pappa för att du är den bästa pappan man kan ha. Och tack Hans för att du är den roligaste person jag känner och för att vi har så kul ihop. Världens bästa killar.

Karlstad, februari 2016

Helena Lundberg

1. INLEDNING OCH BAKGRUND

Hon ramlar, på riktigt, ner från stolen och singlar ner på golvet. Utmattning, törst, hunger/./stress, you name it. De kunder som bevittnat händelsen ser något förfärade ut – det vill säga, alla utom en, som höjer sin röst. Irriterat utbrister han: 'Har ni inga fler kassörskor?!'¹

Media rapporterar dagligen om företeelser som hindrar upplevelsen av värdighet i både arbetslivet och samhället i stort. Det talas även om att alla människor förtjänar ett värdigt liv, en värdig död et cetera. Enligt Hodson (2001) är värdighet något det framförallt talas om i frågor som rör samhälle och politik, snarare än i vetenskapliga sammanhang. Värdighet kan formuleras som förmågan att känna egenvärde och självrespekt och att uppskatta respekten från andra (Hodson 2001:3), men kan också ses i ett vidare perspektiv där frihet, jämlikhet och självständighet är de sociala villkor som har blivit mest förknippade med fenomenet (Bolton 2007:7). Vår upplevelse av värdighet är starkt förknippad med det erkännande vi får från omgivningen, vilket gör att vår strävan efter värdighet sker genom ständig interaktion med omvärlden. Vår strävan efter värdighet kan, som illustreras av Galli,² komma till uttryck i såväl betydelsefulla skeenden i livet som till synes betydelselösa vardagshandlingar:

...de myriader av situationer och ambitioner som det sociala livet genomträngs av, där bekräftelse och erkännande synligt eller osynligt bildar det djupaste sociala fundamentet. Det kan finnas i allt från en lärares uppmuntran av en elev inför de andra i klassen, till ett styrelsegodkännande av en direktörlön, en ansökan om medborgarskap till Migrationsverket, en Pridefestival, en enkel statusuppdatering på Facebook, eller ett desperat vrål i botten av en terrorhandling.

I denna avhandling sätts värdighet i ett arbetsvetenskapligt perspektiv. Värdighet är, enligt Hodson (2001, 2002), grundläggande för ett meningsfullt och tillfredsställande arbete. Att arbetsplatsen utgör ett viktigt

¹ Konsumbloggen, 2006-08-29: <http://konsum.wordpress.com/>.

² Raoul Galli, Sveriges Radio, 2011-09-06, <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=503&artikel=4681670>.

forum för studier av värdighet, kan också förstås utifrån den beroendeställning som löntagaren automatiskt hamnar i gentemot arbetsgivaren, där frihet, självständighet och jämlikhet kan komma att begränsas. Forskning om värdighet i arbetet är framförallt betydelsefullt i en tid då visionen om *Det goda arbetet* tendererar att falla i glömska. Det goda arbetet, som 1985 formulerades i en rapport av Metallindustriarbetareförbundet (numera IF Metall), var en av de tidiga ambitionerna med fokus på värdighet i svenskt arbetsliv. Målsättningen var att förbättra arbetsmiljö och arbetsvillkor för anställda och det dröjde inte länge förrän diskussionen gick från att omfatta industriarbete till att även inkludera servicearbete. Internationellt har det också funnits fackliga och politiska strävanden efter värdigt arbete, men dessa ambitioner har liksom visionen om *Det goda arbetet* haft svårt att få genomslag. Studier om värdighet i arbete är också aktuellt med tanke på (pig-)debatten i Sverige kring köp av hushållsnära tjänster. RUT-avdraget, som infördes 2007, var bland annat ett sätt att möjliggöra sysselsättning för fler människor (Leppänen & Dahlberg 2012) och att öka jämställdhet (Strollo 2009). Samtidigt hävdar Strollo (aa) att inte mycket har förändrats i synen på vem som ska utföra hushållsarbete åt vem och att hierarkier baserade på kön, klass och etnicitet reproduceras och speglas i de hushållsnära tjänsterna. Samtidigt som fler människor har fått arbete, ser vi också en negativ trend där antalet utarmade jobb med upprepade arbetsmoment och låg lön ökat under de senaste decennierna och framförallt bland kvinnor (Gellerstedt 2011, 2012).

Med tanke på de ambitioner som funnits för värdigt arbete både i Sverige och internationellt, skulle man kunna tro att dåliga arbetsförhållanden är något som hör historien till. Emellertid räcker det att läsa moderna etnografier (se t.ex. Abrams 2002, Ehrenreich 2007, Toynbee 2003), där författarna tagit jobb inom olika servicearbeten i syfte att beskriva vardagen, för att förstå att så inte är fallet. Texter som dessa har gett röst åt yrkesgrupper som sällan uppmärksammas. Likaså har det på senare år kommit självbiografiska böcker som fokuserar på det dagliga arbetet i matbutik (se Ahmad 2009, Lundberg 2011, Sam 2009) och på snabbmatsrestaurang (se Holm & Lavesson 2009).

Att arbetsförhållandena fortfarande är långt ifrån tillfredsställande på många arbetsplatser, kan förklara den senaste tidens forskningsintresse för värdighet i arbetet. I olika studier om värdighet har man försökt ringa in och sätta värdighet på kartan. I täten står Hodson (2001) med sin numera moderna klassiker *Dignity at work* som baseras på över 100 etnografiska fallstudier. Bolton (2007, 2010) hävdar att värdighet som fenomen har haft en undanskymd roll i forskningen. Hon menar att det därför saknas en tydlig bild av vad värdighet är, vad det innebär för anställda och chefer i det dagliga arbetet och hur det påverkar deras upplevelser och möten med kunder och omgivning. Enligt Berg och Frost (2005:659) har även minskningen av välbetalda industriarbeten och ökningen av lågavlönade servicejobb bidragit till intresset för värdighet i arbetet.

Värdighet i servicearbete

I denna avhandling inriktar jag mig på servicearbete utifrån de anställdas perspektiv. I studien är det tre huvudsakliga aktörer som figurerar – anställd, chef och kund – vilka tillsammans utgör vad som har kommit att kallas servicetriangeln. De olika aktörerna i servicetriangeln beskrivs som nödvändiga för att det alls ska gå att tala om ett servicemöte (Zeithaml et al 2010). Detta innebär dock inte nödvändigtvis att de olika parterna i servicetriangeln delar samma intressen och mål. Även om chefen sätter ramar för servicemötet, exempelvis i form av regler och rutiner för interaktionen mellan anställd och kund, kan både de anställda och kunderna ha andra mål som går stick i stäv med dessa ramar. Istället för att måna om försäljningssiffror, kan de anställda exempelvis sträva efter eget inflytande i arbetet medan kunderna vill ha god service. Samspelet mellan de olika aktörerna är således komplext och servicemötet är inte givet i förväg. Snarare kan servicemötet ses som en pågående förhandling, då de olika parterna och relationerna i servicetriangeln står i ständig interaktion med varandra (Abiala 2000:22f.). Exempelvis kan relationen mellan anställd och kund bli problematisk, då chefen utlovar service till kunderna som de anställda inte ges förutsättningar att leva upp till. Likaså kan motstridiga intressen mellan chef och kund skapa problem för de anställda i servicemötet, inte minst när de får stå till svars för prissättning, tillgång till personal och annat som de inte har möjlighet att påverka. I olika studier beskrivs hur parterna i servicetriangeln kan samarbeta utifrån gemensamma

intressen genom att ingå allianser med varandra (se t.ex. Abiala 2000:22f., Leidner 1993:127, 1996:38ff.). Till exempel kan chefen ta hjälp av kunden för att kontrollera de anställdas service och den anställda kan strunta i pådyvlade säljfraser för att göra kundmötet smidigare för sig själv och kunden.

Tjänstesektorn består, liksom industrisektorn, av både tjänstemän och arbetare. Det är de senare som fokuseras i denna studie, där de går under benämningen servicearbetare. Med servicearbetare menar jag således arbetare, i betydelsen inte tjänstemän, som arbetar med service. Det är servicearbetarna som hamnar i botten när yrken rangordnas baserat på status (se tabell 2.4 i kap. 2). I denna studie undersöks mer konkret värdighet bland servicearbetare inom detaljhandel, hotell och restaurang. Upplevelser av bristande värdighet förekommer sannolikt i olika situationer oavsett hur hög eller låg status ett yrke har. Däremot torde det finnas fler aspekter som hindrar värdighet i lågstatusyrken än i högstatusyrken (Lucas 2011). Arbetslivet är hierarkiskt segregerat och högst upp i pyramiden har vi yrken som blir belönade både ekonomiskt och symboliskt i form av hög status och erkännande i samhället. I botten av pyramiden har vi istället lågavlönade yrken som sällan uppmärksammas. Vi ser således att yrkesstrukturen är nära förknippad med social klass. Servicearbete inom detaljhandel, hotell och restaurang hamnar i pyramidens botten och förknippas främst med grupper med generellt svagare samhällspositioner, så som etniska minoritetsgrupper, ungdomar och kvinnor (se t.ex. Bozkurt & Grugulis 2011:7, Nelander & Goding 2005, Zeytinoglu et al. 1997:9). Sayer (2007:17) menar att värdighet är något som lätt tas för givet i högstatusyrken, medan det inte är någon självklarhet bland yrken längre ned i hierarkin. Här framhålls de anställdas sämre arbetsvillkor och lön, otrygga anställningar, oberäkneliga bemötanden och brist på medbestämmande (Berg & Frost 2005:658). Ulfsdotter Eriksson och Flisbäck (2011) framhåller även att arbetsuppgifterna anses okvalificerade, att arbetet ofta är fysiskt tungt, slitsamt och innebär "smutsiga" moment så som att hantera sopor eller hjälpa människor på toaletten (se *dirty work*, Hughes 1951). År 1986 myntade Etzioni benämningen *McJobs*,³ vilket då åsyftade arbete på snabbmatsrestaurang men som sedan utvidgats till att omfatta servicejobb i allmänhet som är

³ Amitai Etzioni, The Washington post, 24 aug 1986, "McJobs are bad for kids": <http://amitaietzioni.org/documents/B170.pdf>.

lågkvalificerat, lågbetalt, monotont och utan karriärutsikter (Gould 2010). Servicearbete med arbetsvillkor likt dessa kan också gå under benämningen *bad jobs*, till skillnad från *good jobs* (Pocock & Skinner 2012:64, Williams & Connell 2010:350).

Med servicearbetet tillkommer ytterligare aspekter som motiverar en studie om värdighet. Framförallt är en central aspekt i servicearbetet själva servicen, där personalen blivit ett allt viktigare konkurrensmedel. I takt med servicesektorns utbredning är sänkta priser inte tillräckligt för att stå sig i den hårdnade konkurrensen mellan företag. Istället sätts upplevelser i fokus (se t.ex. Ganesh et al. 2000, Otterbring 2016), vilket leder till krav på såväl emotionellt arbete som estetisk kompetens bland de anställda. Dessa krav går bortom kunskap och kvalifikationer och omfattar även utseende och personlighet (Hochschild 2012[1983], Leidner 1993, Mills 1951:182ff., 184, Nickson et al. 2004:26, Sherman 2007, Warhurst et al. 2000:5). En annan aspekt som gör servicearbete relevant att undersöka är den tekniska utvecklingen och vad denna innebär för det dagliga arbetet i termer av värdighet. Teknikutvecklingen gör inte bara arbetet mer effektivt, utan innebär även utökade kontrollmöjligheter för chefen (Macdonald & Sirianni 1996). I studier av servicearbete framhålls också hur tekniska lösningar medför att arbetet nedkvalificeras (Doolin & McLeod 2007, Du Gay 1996, Sparks 1983). En annan aspekt av teknikutvecklingen är den minskade kundkontakten, inte minst med självbetjäningsskassans införande, och hur detta påverkar de anställdas upplevelser i arbetet.

Studiens syfte

Syftet med denna studie är att beskriva och förklara strävan efter värdighet bland servicearbetare. Studien bygger på ett grundantagande om att värdighet är ett centralt behov hos människor (Bolton 2007, Hodson 2001:3, 22, Rayman 2001:15). Likaså att *strävan* efter värdighet är en grundläggande drivkraft i vårt sociala liv. Detta innebär att vi gör vad vi kan för att bevara vår värdighet i situationer som hindrar den (Hodson 2001, Stacey 2005:851). För att skapa förståelse för anställdas strävan efter värdighet, är det därför viktigt att också beskriva de villkor under vilka den uppstår. Det ska dock poängteras att det är de anställdas skapande och upprätthållande av värdighet

som fokuseras och att det därmed är individen och interaktionen som står i centrum. För att uppnå studiens syfte är mina frågeställningar följande:

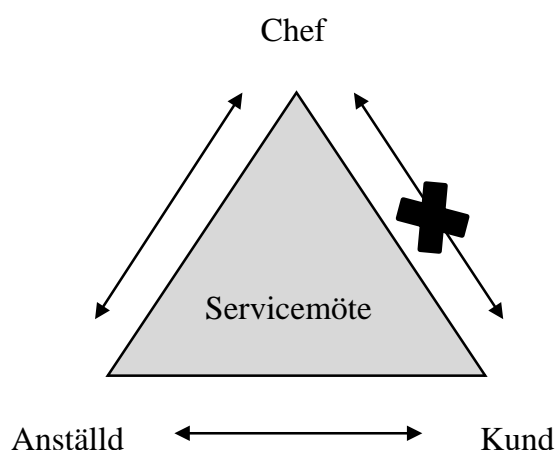
- Vad *hindrar* värdighet bland servicearbetare?
- Hur *skapar* och *upprätthåller* servicearbetare värdighet?

Avgränsningar

I detta avsnitt redogör jag för de avgränsningar jag gjort i mitt undersökningsområde. Till att börja med befinner sig de arbetsplatser som ingår i studien på privat marknad där de präglas av konkurrensen från andra företag. Här står en kundlogik i fokus i betydelsen att kundmötet bygger på en valfrihet från kundens sida och att man jobbar efter devisen ”kunden har alltid rätt”. Det finns inslag av denna kundlogik även inom andra verksamheter, så som vård och omsorg. Emellertid finns där även andra aspekter att ta hänsyn till, exempelvis en vård- och omsorgslogik då kunderna utgörs av patienter och brukare och att verksamheten kan vara finansierad av skattemedel. I denna studie har jag koncentrerat mig på arbetsplatser med ett renodlat marknadsorienterat fokus.

Vidare är det lågstatusyrken som fokuseras i studien. Detta då min utgångspunkt är att förutsättningarna för värdighet i arbete är sämre i lågstatusyrken än i högstatusyrken. De yrken jag studerat tillhör de tio lägst rankade vad gäller status i Sverige (se tabell 2.4 i kap. 2). Mitt fokus på låg yrkesstatus innebär att jag inte inkluderat tjänstemän inom serviceyrken, då vi här ser en viss statusskillnad jämfört med *servicearbetare*. Statusskillnad mellan olika yrken gör således att vissa yrken faller utanför undersökningen, trots att de har liknande arbetsuppgifter som i lågstatusyrken (jfr t.ex. bankkassör och snabbköpskassör). Bland de lågstatusyrken som representeras i denna studie saknas också typiskt manliga yrken. Detta då den interaktiva kundkontakten främst återfinns hos de kvinnodominerade yrkena medan de mansdominerade yrkena utgörs av exempelvis diskare och parkarbetare där den dagliga kontakten med kunder är mindre framträdande (se tabell 2.4).

Till grund för servicemötet ligger relationerna mellan anställd, chef och kund, vilka ovan beskrivits som de tre aktörerna i den så kallade servicetriangeln. Då det i föreliggande studie är de anställdas perspektiv som fokuseras, är det också följaktligen två av relationerna i servicetriangeln som är centrala; relationen mellan anställd och chef samt relationen mellan anställd och kund. Således undersöks inte relationen mellan chef och kund, även om denna relation också kan påverka de anställda.



Figur 1.1. Relationerna i servicetriangeln – en avgränsning

Det är således de anställdas relation till chefer och kunder som står i fokus för studien. Det innebär att de anställdas relation till arbetskamrater inte är något som fördjupas. De anställdas relation till arbetskamrater har visserligen, på samma sätt som deras relation till chefer och kunder, stor betydelse för hur de upplever sitt arbete. Liksom de anställda har behov av goda relationer och socialt stöd i arbetsgruppen, är konflikter något som påverkar negativt (se t.ex. Berntson & Härenstam 2010). Emellertid kan olika aspekter i relationen mellan anställda även betraktas i ljuset av deras relation till chefer och kunder. Exempelvis kan konflikter inom arbetsgruppen ses som en konsekvens av otydlig eller bristfällig organisering, snarare än ett problem isolerat från övriga parter.

Slutligen är det arbeten i en västerländsk kontext som undersöks. Även om de yrken som ingår i studien är lägst rankade i statushierarkin, bör vi vara medvetna om att det finns arbeten med betydligt sämre arbetsvillkor än dessa. Det kan exempelvis handla om arbeten i utvecklingsländer, men också arbeten i västvärlden som utförs svart eller på annat sätt sker i det fördolda.

Disposition

Avhandlingen består av åtta kapitel. I kapitel 2 ges en teoretisk översikt kring värdighet i arbetet. I detta kapitel redogörs först för olika ambitioner, såväl fackliga som politiska, i strävandet efter värdigt arbete både i Sverige och internationellt. Därefter redogörs för hur värdighet i arbetet har uttryckts i forskning som berört området. I kapitel 3 presenteras och motiveras avhandlingens metoder, det vill säga de tillvägagångssätt jag använt för datainsamling, analys et cetera. Kapitel 4-7 utgör mina resultatkapitel och här analyseras de anställdas upplevelser av värdighet i relation till chefer och kunder. I kapitel 4 redogör jag för vad som hindrar värdighet i relation till chefer och i kapitel 5 beskriver jag hur de anställda skapar och upprätthåller värdighet i denna relation. Kapitel 6 och 7 följer samma mönster men i relation till kunden. I kapitel 8 sammanfattas och diskuteras studiens huvudsakliga resultat.

2. ETT VÄRDIGT ARBETE

Strävandet efter värdighet i arbetet, och problematiken med att uppnå det, har inte minst visat sig i form av fackliga och politiska ambitioner samt genom forskning (Berg & Frost 2005:658). Värdighet i arbetet är, enligt Hodson (2002), avgörande för att arbetet ska kunna vara meningsfullt och tillfredsställande. Hodson (2001) menar vidare att värdighet i arbetet är grundläggande för ett värdigt liv i stort. Emellertid kan arbetet både hindra och främja värdighet. Bolton (2007:7) menar att samtidigt som arbetet kan ge oss kvalitet i livet, skulle det också skulle kunna innebära att aspekter som förknippas med mänsklig värdighet – så som frihet, självständighet och jämlikhet – begränsas.

Detta kapitel inleds med en redogörelse för fackliga och politiska strävanden efter värdigt arbete både i Sverige och internationellt. Dessa insatser uppenbarar sig främst som visioner, riktlinjer och lagstiftning och bottnar i fackligt arbete och demokratiseringssträvanden. Kapitlet avslutas med en redogörelse över hur värdighet i arbetet har studerats inom olika forskningsområden.

Ambitioner för värdigt arbete

Vad ett värdigt arbete innebär, och hur det ska uppnås, är en fråga som länge intresserat fackföreningsrörelsen. Frågan har också varit på den politiska agendan, inte minst under perioder av högkonjunktur och låg arbetslöshet i syfte att attrahera arbetskraft. Man har talat om värdighet eller använt likartade benämningar, men gemensamt är att diskussionen har bottnat i en vilja att komma ifrån ovärdiga arbetsförhållanden. I Sverige finns lagstiftning som på olika sätt berör värdighet i arbetslivet. Denna är influerad av och går hand i hand med inte bara en stark facklig tradition, utan också forskning som bedrivits samt demokratiseringssträvanden i samhället (Flodgren & Hydén 2000: kap 1). Arbetarrörelsen kan sägas ha sitt ursprung i strävan efter värdigt arbete. Den fackliga och politiska kampen om bättre arbetsvillkor och ökat inflytande för arbetstagare ligger också bakom många viktiga lagar – inte minst under 70-talets reformationsvåg – som kan

betraktas som värdighetsstärkande lagstiftning. Nedan följer en kort redogörelse av lagstiftning och andra åtgärder för värdigt arbete i Sverige under 1900-talet.

Decemberkompromissen 1906 medförde rätt att bilda fackföreningar, men det dröjde tills fackföreningar fick erkännande i praktiken. Inte förrän 1938 års lagstiftning om förenings- och förhandlingsrätt blev det förbjudet att avskeda någon på grund av medlemskap eller aktivitet i fackföreningen. Andra betydelsefulla lagar var Lagen om kollektivavtal och Lagen om arbetsdomstol, vilka infördes 1928. Saltsjöbadsavtalet 1938 innebar att arbetsgivar- och arbetstagarorganisationen bland annat kom överens om ett visst anställningsskydd och regler kring förhandlingsordning. Saltsjöbadsandan ledde till flera avtal mellan parterna, bland annat Arbetarskyddslagen 1949 (Flodgren & Hydén 2000: kap 1).

Efter årtionden av relativt lugn på arbetsmarknaden blev motsättningarna mellan parterna framträdande med konflikten vid LKAB 1969. Strävan efter demokratisering kulminerade och fackföreningarna vände sig till den socialdemokratiska regeringen och begärde lagstiftning för tryggare anställningar och större medbestämmande. Detta resulterade i en rad arbetsrättslagar under 1970-talet, varav två betydande var Lagen om anställningsskydd (LAS) 1974 och Lagen om medbestämmande i arbetslivet (MBL) 1977. Arbetarskyddslagen från 1949 skärptes och kom att heta Arbetsmiljölagen (AML) 1977 (Flodgren & Hydén 2000: kap 1, Hellberg 2011). Den svenska lagstiftningen om arbetsmiljö hade innan 1970-talet främst handlat om den fysiska arbetsmiljön (Eriksson & Larsson 2009), men nu betonades på allvar de psykosociala faktorerna i arbetet. Arbetarskydd ersattes med den nya termen arbetsmiljö för att betona det nya, breda perspektivet. Därefter har arbetsmiljölagen ändrats ett flertal gånger, bland annat 1991 då det underströks att ansvaret för arbetsmiljön vilar på arbetsgivaren (Tåhlin 2001). År 1980 infördes även Lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män, där arbetsgivaren blev tvungen att verka för jämställdhet. Denna lag var inte framdriven av fackföreningsrörelsen, utan av borgerliga politiska partier och kvinnogrupper (Flodgren & Hydén 2000: kap 1).

Sammantaget har de fackliga strävandena och den rättsliga utvecklingen i mångt och mycket lagt grunden för synen på vad värdighet i arbetslivet är idag. Den lag som kanske haft mest påverkan på denna syn är arbetsmiljölagen som syftar till att skapa en god arbetsmiljö. Att arbetsmiljölagen påverkat synen på värdigt arbete skulle kunna förklaras av att arbetsmiljön definieras bredare än i de flesta andra länder och således inte bara omfattar fysiska faktorer utan även psykosociala och arbetets organisation och innehåll i vidare mening (Tåhlin 2001).

Den svenska arbetslagstiftningen kan sägas vara präglad av samtida skandinavisk arbetslivsforskning. 1970-talets reformationsvåg växte till exempel fram hand i hand med att den så kallade sociotekniska skolan (Trist & Bamforth 1951, Thorsrud & Emery 1969) fick inflytande i Sverige. Thorsrud och Emery fann, genom sina praktiska försök med självstyrande grupper i Norge,⁴ att när arbetarna fick större autonomi och självbestämmande uppfylldes deras psykologiska behov i större utsträckning. Därmed kunde det sociala systemet lättare samverka med det tekniska. Sociotekniken influerade lagstiftningen i Norge, vilken Sverige sedan tog efter. Även om andra managementprinciper införs, ser vi att socioteknik lever kvar. Börnfelt (2006) hävdar exempelvis att socioteknik kan leva i samexistens med lean och Amble (2013) talar om tendenser av socioteknik inom vårdarbete.

En av de tidiga kampanjerna i Sverige som syftade till att främja värdighet i arbetslivet var, som tidigare nämnts, *Det goda arbetet*. Kritik mot industriarbetarnas arbetsmiljö samt oenigheter mellan SAF och LO, ledde fram till att LO:s största förbund Svenska Metallindustriarbetareförbundet (numera IF Metall) 1985 lade fram en rapport under namnet *Det goda arbetet*. Rapporten innehöll principer för hur det goda arbetet bör vara beskaffat och byggde på politiska överväganden och bland annat den sociotekniska forskningen under 1970- och 80-talen. Rapporten om det goda arbetet bestod av nio punkter som lyfte fram trygghet i anställningen, rättvis andel i produktionsresultaten, medbestämmande, samarbete, yrkeskunnande i alla arbeten, utbildning, socialt anpassade arbetstider, jämlikhet samt en fysisk arbetsmiljö utan risk för ohälsa. Konceptet stöddes av LO som helhet och vid LO-kongressen 1991 lades en ny rapport fram under namnet *Det*

⁴ I Sverige gjordes liknande försök på Volvo i Uddevalla och Kalmar (Börnfelt 2006:21).

utvecklande arbetet. Man ville återigen framhäva det goda arbetet, men nu inkluderades även arbetsgivarens intressen (Johansson & Abrahamsson 2007). Även om diskussionen kring det goda arbetet till en början främst rörde industriarbete, dröjde det inte länge förrän även servicearbete inkluderades.⁵ Men trots försök att skapa förutsättningar för det goda arbetet, menar Johansson och Abrahamsson att idéerna och diskussionerna som följde av denna vision är tämligen osynliga i arbetets ideologi och praktik idag.

Internationellt sett har det också gjorts försök att sätta värdigt arbete på dagordningen. Internationella arbetsorganisationen (ILO) utlyste 2005 en internationell standard för *Decent work*. ILO är ett FN-organ som arbetar för att förbättra arbetsförhållanden och främja social rättvisa för arbetstagare i hela världen. Med Decent work ville man framförallt eliminera usla arbetsvillkor och införa en miniminivå vad gäller anständighet. Decent work skulle även främja värdighet i arbetet genom att skapa bättre förutsättningar för produktivt arbete med skälig lön, säkerhet på arbetet och socialt skydd för familjen. Likaså frihet att uttrycka sig, delaktighet i beslut som påverkar arbetstagarens liv, lika möjligheter och behandling för alla kvinnor och män samt förutsättningar för social integration och personlig utveckling.⁶ ILO har ett globalt perspektiv och deras ambitioner för värdigt arbete visar att de i första hand inte försöker skapa kvalitet och mening i arbetet, utan först och främst eliminera icke-humana arbetsförhållanden och sträva efter att det ska finnas arbeten överhuvudtaget. Detta skulle kunna ses som en konsekvens av de olika förutsättningar som råder kring arbete världen över. Diskussionen i västvärlden kring värdigt arbete, kan snarast liknas vid ett lyxproblem i andra delar av världen. Enligt ILO fanns det år 2013 fortfarande kvar 168 miljoner barnarbetare, varav mer än hälften i farliga arbeten. Vidare fanns det 21 miljoner tvångsarbetare och av dem var det över 4,5 miljoner som utnyttjades sexuellt. Decent work är således en viktig politisk åtgärd i utvecklingsländerna, men av begränsad betydelse på den politiska agendan i västvärlden (Coats & Lehki 2008:11). Detta visar att de fackliga och politiska ambitionerna för värdighet rör sig inom ett vitt spektrum av

⁵ Emellertid är jämställdhet inget som lyfts fram i visionen om det goda arbetet. Johansson och Abrahamsson (2007) poängterar att jämställdhet var något som nämndes mest i förbifarten och uppmärksammades först på 1996 års LO-kongress och sedan dess har haft en självklar plats på agendan.

⁶ <http://www.ilo.org>, 2013-11-07.

ytterligheter som att exempelvis förhindra barnarbete och samtidigt främja arbetstillfredsställelse.

Även *Quality of work and employment* (QWE), som lanserats som ett centralt politiskt värde inom EU, är en ambition att främja värdigt arbete. QWE sattes officiellt på EU:s agenda år 2000, som ett led i Lissabonstrategin. Syftet med QWE är att skapa inte bara fler jobb utan också *bättre* jobb inom EU. Såväl Decent work som QWE avser att stärka konkurrenskraften inom EU, men på ett socialt hållbart sätt. Ett sätt att öka produktiviteten anses vara att just skapa anständiga jobb och kvalitet i arbetslivet (Peña-Casas 2009, Europeiska kommissionen 2001). EU-stiftelsen European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2007) sammanfattar innebörden av EU:s QWE genom fyra nyckeldimensioner. Dessa är att säkerställa karriär- och anställningstrygghet, främja hälsa och välbefinnande, utveckla kunskap samt balansera arbetsliv och familjeliv. Peña-Casas (2009) framhåller att QWE emellertid inte fått någon större prioritet på EU-agendan. Viktiga aspekter av QWE, så som anständig lön, social dialog mellan arbetsmarknadsparterna och aspekter som rör lärande och lägre arbetsintensitet, tenderar också att ha fallit bort.

EU:s koncept *Good work* lanserades år 2007 och var ytterligare ett försök att främja värdiga arbeten, om än utan att få större betydelse i praktiken. Enligt EU (Europeiska rådet 2007:7) innebär Good work arbetstagares deltagande och rättigheter, lika möjligheter, hälsa och säkerhet på arbetet samt work-life balance. Mer konkret innefattar Good work enligt Coats och Lehki (2008) anställningstrygghet, rättvis lön, grundläggande principer av processuell rättvisa, starka arbetsplatsrelationer, autonomi och kontroll samt frånvaro av påtaglig repetition och monotoni. Coats och Lehki hävdar vidare att huruvida en arbetstagare upplever good work eller inte, påverkar både mental och fysisk hälsa samt medellivslängd. Avsaknad av good work innebär en klar begränsning av individuell frihet.

Sammantaget kan man säga att facklig och politisk kamp för bättre arbetsvillkor och ökat inflytande ligger bakom mycket av utvecklingen mot värdigare arbeten i Sverige. Det starka fackliga och politiska inflytandet i Sverige skulle också kunna förklara att arbetsmiljö definieras bredare än i de flesta andra länder och att Sverige är internationellt känt för sina

arbetsmiljösatsningar (Tåhlin 2001). Emellertid har inte de fackliga och politiska ambitionerna för värdigt arbete fått den genomslagskraft som många hoppades på, vilket Tåhlin lägger fram en rad förklaringar till. För det första har förhoppningarna om att politiska insatser ska ge snabba resultat varit orealistiska, då arbetsmiljön förändras mycket långsammare än vad vi vill tro. Arbetsgivarens intressen innebär i regel att ekonomiska och tekniska faktorer har större påverkan på utvecklingen än vad de politiska insatserna har. Tåhlin betonar att det skulle behövas en mer noggrann utvärdering av de insatser som görs. För det andra framhåller han att konjunkturerna i ekonomin är centrala för arbetsmiljöns utveckling. I perioder av ekonomisk nedgång har intresset för arbetsmiljösatsningar varit tämligen svalt och fokus för den fackliga och politiska diskussionen har istället legat på arbetslöshetsproblemen (se också Eriksson & Larsson 2009). Detta kan bland annat förklara varför visionen om det goda arbetet inte fått gehör i skuggan av den djupa lågkonjunkturen under 1990-talet. Det är också regleringen av psykosociala arbetsvillkor som drabbats hårdast under ekonomisk motvind, då de genom sin osynlighet har en tendens att prioriteras bort (Tåhlin 2001).

Gemensamt för olika ambitioner att främja värdigt arbete både i Sverige och internationellt är att bättre arbeten inte bara ska gynna arbetstagaren utan i förlängningen även arbetsgivaren i form av ökad produktivitet. Coats och Lehki (2008) menar till exempel att EU-konceptet Good work kommer arbetsgivaren till gagn, bland annat genom minskad sjukfrånvaro och ökad motivation bland de anställda. Samtidigt har tendensen såväl i Sverige som internationellt varit att den enskilda individens välbefinnande nedprioriteras i svåra tider till förmån för organisationens produktivitet, lönsamhet och sysselsättning (se t.ex. Oudhuis 1998). Exempelvis menar Davoine och Erhel (2006, i Peña-Casas 2009) att innebörden av EU:s koncept Quality of Work and Employment (QWE) allt mer har övergått från att även främja välbefinnandet bland arbetstagare till att *enbart* tolkas i termer av produktivitet och ekonomisk attraktivitet för att skapa arbetstillfällen. Vidare framhåller Peña-Casas (2009) att målet att skapa värdigt arbete inte bara haft låg prioritet på EU-agendan, utan att det också skapat viss förvirring. Inte minst efter att Good work lyftes fram år 2007 och det diskuterades om detta var det nya QWE eller något annat.

Ambitionerna om värdigare arbeten tyder ändå på starka drivkrafter och visioner. Olika strävanden inom EU-politiken och den nationella och internationella fackföreningsrörelsen visar tydliga mönster över vad som anses vara centrala aspekter i värdigt arbete. De aspekter som varit mest centrala i strävan efter värdigt arbete, utifrån facklig och politisk synvinkel, är mänskliga rättigheter, trygghet, autonomi, delaktighet, balans mellan arbete och privatliv samt utveckling i arbetet (se tabell 2.1). Emellertid ska inte dessa aspekter ses som en definition eller olika beståndsdelar av värdigt arbete, utan som krav eller önskemål som uttryckts av fackförbund och andra organisationer.

Tabell 2.1. Fackliga och politiska ambitioner för värdigt arbete

Fackliga och politiska ambitioner för värdigt arbete – en sammanställning	
1. Mänskliga rättigheter	-Grundläggande rättigheter på arbetet utifrån ILO:s standard -Yttrandefrihet -Icke-diskriminering -Lika möjligheter för alla -Jämlikhet -Jämställdhet -Rättvis lön
2. Trygghet	-Möjlighet till arbete -Anställningstrygghet -Fysiskt säker arbetsmiljö utan hälsorisker -Anpassning till arbetstagares förutsättningar
3. Autonomi	-Variation -Kontroll och ansvar -Yrkeskunnade i alla arbeten -Självständighet -Undvika inlåsning -Helhetssyn över arbetsprocess
4. Delaktighet	-Samarbete -Dialog/feedback -Medbestämmande -Påverkan på egen arbetssituation -Sociala relationer på arbetsplatsen -Gemenskap
5. Work-life balance	-Familjevänlig inställning i organisation -Flexibla arbetstider
6. Utveckling	-Utbildning -Utvecklingsmöjligheter/växande -Utveckling av yrkesroll -Personlig utveckling -Livslångt lärande

Att ringa in värdighet i arbete

Hodsons (2001) *Dignity at work* kan ses som startskottet för den samhällsvetenskapliga diskussion kring värdighet i arbetet som ägt rum under senare tid. Värdighet har ibland framställts som ett historielöst begrepp (se t.ex. Berg & Frost 2005), men innehållsmässigt är det på intet sätt nytt – vare sig som fenomen eller forskningsområde. Det som idag formuleras som värdighet har tidigare istället tangerats och uttryckts med andra termer. På senare år har det emellertid kommit studier som pekar på att värdighet i arbetet behöver lyftas fram som ett eget och samlat begrepp. Exempelvis anser Strangleman (2006:187) att forskningen behöver beakta värdighet i vidare bemärkelse och erkänna och utforska komplexiteten i fenomenet. Bolton (2007) framhåller att det i stort sett saknas kunskap om vad värdighet innebär för anställda och chefer i det dagliga arbetet. Hodsons (2001) tes om att värdighet är ett grundläggande behov i människors liv, stärker också bilden av att värdighet borde definieras tydligare. Resultatet av att värdighet tidigare har uttryckts genom varierande begrepp och aspekter, menar Bolton (2007, 2010) är att det heller inte finns någon klar och tydlig bild av vad värdighet egentligen är. Den senare tidens begreppsutveckling kring värdighet, där olika dimensioner och innebörder av fenomenet har belysts, kan därför ses som en ambition att ringa in och sätta värdighet på kartan.

Tabell 2.2. Begreppsutveckling av värdighet i arbete

	Hodson (2001,2007)	Bolton (2007,2010)	Sayer (2007)	Rayman (2001)	Berg & Frost (2005)	
Autonomi, tillit, medbestämmande	X	X	X		X	Arbetsvillkor
Trygga och hälsosamma arbetsvillkor	X	X				
Arbetsstillfredsställelse, mening	X	X			X	
Anständig lön		X			X	
Lärande, utveckling		X			X	
Anständigt med bemanning och resurser					X	
Stolthet, självrespekt, integritet	X		X	X		Yrkesstatus
Status, respekt erkännande		X	X			
Respektfullt chefskap	X				X	

Den pågående begreppsdiskussionen om värdighet kan sammanfattas enligt tabell 2.2. Otydligheten och bredden i värdighetsbegreppet och att det kan placeras i flera olika dimensioner, visar på komplexiteten i fenomenet. Men även om det kan vara svårt att ge en konkret definition av värdighet i arbetet, går det att urskilja vissa mönster då de olika aspekter som nämns främst berör de två områdena arbetsvillkor och yrkesstatus. De aspekter som berör arbetsvillkor är autonomi, tillit och medbestämmande, trygga och hälsosamma arbetsvillkor, arbetsstillfredsställelse och mening, anständig lön, lärande och utveckling samt anständigt med bemanning och resurser. De aspekter som istället berör yrkesstatus är status, respekt, erkännande, stolthet, självrespekt, integritet samt respektfullt chefskap. Medan status, respekt och erkännande handlar om hur omgivningen ser på vårt yrke handlar stolthet, självrespekt och integritet om hur *vi själva* ser på det. Som tabellen visar hör de olika aspekter, som tas upp i diskussionen om värdigt

arbete, hemma i relationen till överordnade – men också i relationen till omgivningen och samhället i vidare mening.

Vidare kan man urskönja en objektiv och en subjektiv dimension i begreppsutvecklingen. Bolton (2007: kap 1, 2010) skiljer mellan värdighet *i* och *på* arbetet, där värdighet *i* arbetet består av subjektiva faktorer medan värdighet *på* arbetet består av objektiva faktorer (se tabell 2.3). Bolton menar att det är möjligt att uppleva värdighet i arbetet, men inte på arbetet, exempelvis genom att uppleva mening och tillfredsställelse men sakna trygga arbetsvillkor. Bolton betonar att ett arbete som klassas ovärdigt av omgivningen ändå kan upplevas värdigt av den som utför arbetet. Det motsatta kan enligt Bolton också förekomma; att uppleva värdighet på arbetet, men inte i arbetet, exempelvis genom att ha hög lön och trygg anställning men att bli utsatt för mobbing eller trakasserier.

Tabell 2.3. Dimensioner av värdighet (Bolton 2010:166)⁷

Värdighet <i>i</i> arbetet	Värdighet <i>på</i> arbetet
Autonomi Arbetsstillfredsställelse Meningsfullt arbete Respekt Lärande och utveckling	Välbefinnande Anständiga löner Medbestämmande Trygghet Lika möjligheter

Fortsättningsvis kommer jag emellertid inte skilja mellan värdighet *i* och *på* arbetet, då jag inte avser kategorisera vad som är subjektivt respektive objektivt. Distinktionen framstår som vag och man skulle även kunna hävda att de faktorer som enligt Boltons mening är objektiva, lika gärna skulle kunna vara subjektiva, vilket också gör dem svåra att kategorisera. Vidare lägger jag inte heller någon innehållsmässig skillnad mellan språkliga variationer som *värdighet i arbetet* och *värdigt arbete*.

Detta kapitel tar avstamp i både senare tids diskussion kring värdighet i arbete och hur värdighet har belysts i tidigare studier. Som ovan nämnts är fokus på värdighet inget nytt i studier av människor i arbete (Bolton 2010). Redan klassanalysens grundare Karl Marx (1971[1844]) skrev om hur

⁷ Samtliga översättningar från icke-svenska texter har gjorts av mig.

konflikten mellan arbete och kapital i den då växande industrikapitalismen innebar omänskliga arbetsvillkor och fattigdom bland arbetarna. Sedan dess har värdighet, eller snarare frånvaron av värdighet, framförallt illustrerats inom forskningsfält som på olika sätt rör arbetsvillkor och yrkesstatus, vilket således går i linje med de mönster som kan urskiljas i senare tids begreppsutveckling (se tabell 2.2). Huvudsakligen har tidigare studier med värdighetsfokus beskrivit hur bristfälliga arbetsvillkor och låg yrkesstatus på olika sätt står i vägen för en positiv arbetsupplevelse, vilket redogörs för i det följande. Frånvaron av värdighet i arbetet har också belysts inom specifika kontexter, så som lågstatusyrken inom servicesektorn. En rad etnografier har uppmärksammat servicearbete inom typiska lågstatusyrken och beskrivit det dagliga arbetet och dess konsekvenser för livet i stort (se t.ex. Abrams 2002, Chandler & Jones 2011, Ehrenreich 2007, Leidner 1993, Orwell 2001[1933], Toynbee 2003).

Bristfälliga arbetsvillkor

Lågstatusyrken inom service beskrivs som arbeten där arbetstagarna behöver anpassa sig till flexibla och otrygga anställningsformer, ofrivilliga deltidstjänster och oregelbundna och obekväma arbetstider (Berg & Frost 2005, Kvist 2006: kap 7, Zeytinoglu et al. 1997:10, 54). Framförallt är det unga kvinnor som är utsatta för detta (Nelander & Goding 2005). Det råder vidare ett högt arbetstempo och krav på tillgänglighet med konsekvenser för privatlivet (Bergman & Gardiner 2007, Bergman & Gustafson 2008, Kvist 2006). Vidare är lönen låg (JämO 1993, Berg & Frost 2005) och likaså statusen i samhället (se t.ex. Ashforth & Kreiner 1999, Ulfsdotter Eriksson 2006, Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011). Servicearbetarna är dessutom utsatta för olika typer av så kallad *wage theft* (Bobo 2009), vilket innebär att de inte får den ersättning de är berättigade till. Många serviceyrken utgör vidare uppstyckat och okvalificerat arbete utan större befogenheter, speciellt inom detaljhandeln (Gellerstedt 2011, Zeytinoglu et al. 1997:9). Det råder hög utbytbarhet (Gellerstedt 2011:4) och brist på medbestämmande (Berg & Frost 2005).

Lågavlönade serviceyrken är antalsmässigt dominerade av kvinnor (Berg & Frost 2005:676). Invandrare är också en överrepresenterad grupp.⁸ Trots

⁸ För en översikt över invandrarkvinnors situation i svenskt arbetsliv, se De los Reyes (1998).

kvinnodominansen är arbetsuppgifterna starkt könssegregerade och den hierarkiska botten domineras av just kvinnor. Inom dagligvaruhandeln utgörs kassapersonal främst av deltidsarbetande kvinnor medan männen hamnar på andra ställen, med mer variationsbredd och oftare i ledande ställning (se t.ex. Broadbridge 2007, JämO 1993, McKie et al. 2009, Sundin 1998). Kassarbete ses av tradition som kvinnligt medan chef- och ägarskap ses som manligt (se t.ex. Kvist 2006, Sundin 1998). Macdonald och Sirianni (1996:14) hävdar att det inom hotell och handel finns ett stort samband mellan å ena sidan kön och å andra sidan den titel, status, lön och autonomi de anställda har. Zeyinoğlu et al. (1997:60f.) hävdar utifrån detta att kvinnodominerade jobb inom detaljhandeln ger begränsade karriärmöjligheter. I regel tjänar kvinnor även sämre än män, trots att de befinner sig i samma yrkeskategori. Enligt JämO (1993) finns det tendenser som visar att kvinnor inte får lika mycket uppmuntran och stöd att utvecklas i arbetet som män och att de ibland får jobba hårdare för att få samma möjligheter.

I det följande beskrivs olika bristfälliga arbetsvillkor som, enligt studier om lågstatusyrken inom service, utgör hinder för värdighet. Dessa är framförallt brister i arbetsmiljön, begränsad autonomi och emotionella och estetiska krav. De bristfälliga arbetsvillkoren hör hemma i relationen till överordnade. Bakom arbetsvillkoren finns chefernas överordnade position i förhållande till de anställda, vilket inte bara gör sig tydligt i arbetets utformning utan också den kontroll de anställda måste hantera och de krav de har att leva upp till. Hodson (2001) framhåller att bristande autonomi, begränsad delaktighet, för hög arbetsbelastning samt dåligt ledarskap är hot mot ett värdigt arbete.

Brister i arbetsmiljön

I arbetsmiljöforskningen, med dess breda innehåll av såväl fysiska som psykosociala aspekter i arbetet, är värdighetsperspektivet på arbete centralt. Arbetsmiljön är en viktig del i upplevelsen av det egna arbetet och på samma sätt som att en tillfredsställande arbetsmiljö kan främja värdighet, kan också en bristfällig arbetsmiljö hindra värdighet. Fysiska arbetsmiljöaspekter kan exempelvis vara ljud- och ljusförhållanden, ergonomi, tekniska anordningar och kemiska produkter, medan psykosociala kan vara sociala relationer, arbetstillfredsställelse, mening, ansvar och undvikande av stress, isolering, enformighet och starkt styrt arbete (Hellberg 2011). Även om fysisk och psykosocial arbetsmiljö kan anses vara lika viktig, är det de fysiska

aspekterna som fram till 1970-talet har stått i fokus för arbetsmiljöarbetet. Inte förrän 1990-talet fick de psykosociala arbetsmiljöfrågorna sitt uppsving, vilket Tåhlin (2001) bland annat förklarar utifrån motstånd från arbetsgivare kring offentlig reglering av psykosociala faktorer i arbetet. En ytterligare förklaring till den långsamma utvecklingen av den psykosociala arbetsmiljön, menar Tåhlin är att det saknas precision i hur man kan mäta och värdera psykosociala faktorer och risker. Detta skulle kunna förklara att den psykosociala arbetsmiljön fortfarande inte tycks värderas lika högt som den fysiska. Exempelvis tydliggörs detta när den fysiska arbetsmiljön delas upp i flera olika områden medan psykosociala faktorer samlas ihop till en gemensam punkt.⁹

Studier om fysisk arbetsmiljö inom servicearbete handlar främst om fysiska besvär bland de anställda. Bland annat visar Balogh et al. (2011) att den fysiska anspänningen i butiksarbete för kvinnor är att jämföra med repetitivt industriarbete och för mäns del med varierat industriarbete. Inte minst kan kassaarbete, vilket utgör den största källan till fysiska besvär inom dagligvaruhandeln, jämföras med industrins löpande band med repetitiva rörelser och tunga lyft ofta i dåliga arbetsställningar. Andra likheter mellan kassalinjen och produktionslinjen är bundenheten och bullrigheten (Kvist 2006:159). Påfrestande arbetsrörelser är inget unikt för butiksarbete, utan är också tydligt exempelvis inom restaurangarbete och framförallt städning där en klar majoritet arbetar framåtböjt och i vriden ställning (Arbetsmiljöverket 2014:kap. 4). Arbetsmiljöverket rapporterar också genomgående en hög andel av anställda med fysisk smärta i rygg, nacke, axlar och armar inom dessa yrken. För städare försvåras också arbetet av att utrymmen, material och inredning i regel inte är anpassade efter deras behov, vilket innebär att de bland annat får arbeta i obekväma arbetsställningar och med hög belastning (Kumar & Kumar 2008, Seifert & Messing 2006:560).

Vidare är de fysiska besvären större för kvinnor än för män. Ungefär hälften av kvinnorna i butiksarbete lider av värk i axlar, rygg och nacke (Arbetsmiljöverket 2014:kap. 4, Balogh et al. 2011), jämfört med 25 procent män med samma besvär (Arbetsmiljöverket 2014:kap. 4). Att butiksarbetande kvinnor har mer fysiska problem än män, förklarar Balogh

⁹ För ett exempel på hur indelningen av arbetsmiljö kan se ut, se <http://www.arbetsmiljoforskning.se>, 2015-11-26.

et al. med att kvinnor i regel är svagare än män, men också att kvinnor arbetar mer tid i kassan. JämO (1993) framhåller att det tunga och ensidiga kassaarbetet med avsaknad av rotation medför att många kvinnor inte orkar arbeta heltid.

Även om den fysiska belastningen i serviceyrken kan jämföras med den inom industrin, är det färre servicearbetare som har tillgång till företagshälsovård. Enligt en rapport från Arbetsmiljöverket (2014) är det inom detaljhandeln endast 34 procent (och 26 procent inom hotell- och restaurang) som har tillgång till företagshälsovård medan motsvarande siffra inom tillverkning är 79 procent. Vidare är det fler män än kvinnor inom handeln som har tillgång till företagshälsovård, trots att det är fler kvinnor som har enformigt arbete med upprepade arbetsmoment. Butiksarbetare har således mindre tillgång till företagshälsovård, speciellt kvinnor, trots att deras arbete kan klassas som ett lika tungt arbete som industriarbete.

När den psykosociala arbetsmiljön studerats är det framförallt stress och brist på medbestämmande som stått i fokus. Eriksson och Larsson (2009:133) hävdar att det, när psykosocial arbetsmiljö studeras, huvudsakligen är två olika perspektiv man utgår ifrån, dels stressperspektivet som studerar stressreaktioner som skapas av arbete och dels kvalifikationsperspektivet som studerar de krav som arbetet innebär. Detta leder oss in på Karaseks och Theorells krav- och kontrollmodell, som enligt Eriksson och Larsson sammanför dessa två perspektiv. Karasek och Theorell (1990) hävdar att ju högre krav som ställs på den anställda, desto mer egenkontroll behövs för att balansera kraven. De mest stressfyllda arbetena är de så kallade högstressarbetena, vilka innebär höga arbetskrav och låg egenkontroll. Dessa arbeten är, enligt Eriksson och Larsson, vanligast bland kvinnor och innefattar bland annat omsorgs-, service- och försäljningsarbete. Exempel på de mest drabbade yrkena är kassapersonal, sjuksköterskor och grundskollärare. En annan närbesläktad modell är utvecklad av Siegrist (1996) och visar balansen mellan ansträngning och belöning i arbete. Enligt Siegrist upplevs ansträngningen speciellt hög när kraven i arbetet inte balanseras upp av kontroll. Belöning kan exempelvis röra sig om pengar, erkännande, status, trygghet och karriärmöjligheter. Det som skapar stress och negativ hälsoeffekt är när det råder obalans mellan ansträngning och

belöning, det vill säga när ansträngningen är hög i kombination med att belöningen är liten.

När man talar om psykosocial arbetsmiljö är socialt stöd en viktig aspekt. Inom arbetslivsforskningen beskrivs socialt stöd som centralt för att kunna hantera stress när arbetskraven inte balanseras upp av egenkontroll (Johnson 1986, Karasek & Theorell 1990:69). House (1981) menar att socialt stöd främjar hälsa och motverkar stress genom att det möter behovet av tillhörighet, trygghet och social kontakt. Socialt stöd kan vi få från olika håll, men House menar att det i arbetet framförallt är det sociala stöd vi får från arbetsplatsrelationer som är av betydelse. Detta då det bland annat ökar tillfredsställelsen över vår arbetsprestation. Karasek och Theorell (1990:69) hänvisar till flera amerikanska studier som visar att stöd från chefen är viktigt för att skapa arbetstillfredsställelse och motverka psykologisk stress. En undersökning från SCB (2001), som analyserats av Eriksson och Larsson (2009), visar att de arbetstagare som får stöd från både chef och arbetskamrater upplever stort socialt stöd, medan de som endast får stöd från endera parten upplever ringa socialt stöd. House (1981) talar om fyra olika *typer* av socialt stöd, nämligen emotionellt, värderande, instrumentellt samt informativt. Det emotionella stödet innefattar bland annat omtanke, empati, uppmärksamhet och förtroende mellan människor. Värderande stöd handlar om bekräftelse, feed-back och social jämförelse som fungerar som motivation. Det informativa stödet innefattar information, exempelvis i form av direktiv, råd och förslag, som kan hjälpa till att lösa ett problem. Slutligen innebär det instrumentella stödet praktisk hjälp i form av ökade resurser vid behov så som att sätta in extra personal.

Begränsad autonomi

Värdighet har också kommit till uttryck i studier där autonomins betydelse i arbete har belysts. När jag här talar om autonomi åsyftas det handlingsutrymme som den anställda ges möjlighet till i arbetet. Braverman (1974) betonade autonomins betydelse för den enskilda arbetaren genom att beskriva industrikapitalismens konsekvenser för arbetarklassen. Bravermans arbete kom senare att ligga till grund för Labour process-skolan, som är en forskningstradition som belyser arbetsprocessen och maktrelationer mellan chef och anställd. Braverman kritiserade starkt den strikta arbetsdelningen, vilken innebar en kontrollförskjutning där arbetaren gick från stolt

hantverkare med full kontroll över hela arbetsprocessen till detaljarbetare helt utan kvalifikationskrav och där hela arbetsprocessen kontrollerades av företagsledningen. Han framhöll hur den skickliga arbetskraften förbilligades och kommodifierades när den istället för dyr helhet bröts ned i smådelar (Braverman 1977[1974]).

Enligt Hall (1994:103) vill de flesta människor ha viss autonomi i sitt arbete. Vikten av autonomi blir framförallt tydlig i Karaseks och Theorells (1990) krav- och kontrollmodell, som visar att höga krav i arbetet behöver balanseras upp av egenkontroll för att arbetet inte ska upplevas stressfyllt. Författarna visar att lågstatusyrken är typiska högstressarbeten, vilka kan skapa psykisk stress i form av utmattning, oro, depression och fysisk sjukdom. Utifrån Karaseks och Theorells modell skulle det kunna hävdas att anställda i lågstatusyrken i första hand är i behov av inflytande i arbetet, framför lägre tempo och mindre arbetsbelastning, för att kunna hantera arbetet på ett tillfredsställande sätt. På denna grund är autonomi en central del i upplevelsen av det egna arbetet.

I studier framhålls också hur strikt begränsad autonomi kan medföra att arbetet tappar mening och skapar alienation. Mills (1951:181) pekar på alienation inom serviceyrken, framförallt detaljhandeln, där arbetet ofta är låst och uppstyckat och avsaknad av rotation gör att överblicken över resten av arbetsplatsen går förlorad. Då säljaren inte heller är inblandad i prissättning eller inköp och dessutom säljer andras produkter, blir arbetsprocessen i stora drag osynlig för den anställda som inte kan se hur den egna arbetsprestationen bidrar till slutprodukt och helhet (jfr Blauner 1964). Även om Mills studie är gjord på 50-talet, är villkoren i dagens servicearbete i det stora desamma. Dessutom har tekniken införts som en naturlig del i arbetet och allt mer ersatt mänsklig förståelse och allroundkunskap, vilket har förstärkt dessa alienationstendenser. Exempelvis kräver kassaarbetet inte längre kunskap om varorna utan kan snarare liknas arbetet vid löpande band. Gellerstedt (2011, 2012) menar att det skett en ökning av utarmade jobb i Sverige under de senaste decennierna och att anledningen till detta är att en digital taylorism bredd ut sig. Utarmade jobb innebär enligt Gellerstedt arbeten som är hårt uppstyckade med upprepande arbetsmoment, vilket i regel också medför sämre lön och arbetsmiljö samt att de anställda är lättare utbytbara. När tekniska lösningar utarmar den mänskliga arbetskraften, inte

minst då självservice ersätter säljarbete, innebär detta således också att arbetet nedkvalificeras (Gellerstedt aa, Zeytinoglu et al. 1997:8f.).

Emotionella och estetiska krav

Något som karaktäriserar servicearbete är krav i form av emotionell och estetisk kompetens. Emotionella och estetiska krav kan stå i vägen för värdighet, då kraven reglerar de anställdas utseende och känslouttryck i arbetet – sådant som tidigare endast ansetts tillhöra privatlivet. Personliga egenskaper och känslor hos de anställda är något som arbetsgivaren vill ha inflytande över i syfte att skapa lönsamhet (se t.ex. Abiala 2000:107ff., Hochschild 2012:89f. [1983], Leidner 1993:8, Mills 1951:182ff., 184). Konsekvensen blir att kraven på servicearbetarna även inkräktar på deras själsliv och fysiska framtoning. De anställda berövas på detta sätt rätten till sina egna känslor och personliga stil – eller åtminstone rätten att uttrycka dem. Emotionella och estetiska krav har fått mycket uppmärksamhet inom serviceforskningen främst under de senare decennierna, vilket speglar utvecklingen på arbetsmarknaden. Servicesektorn har växt och det har skapats fler arbeten med kundkontakt, vilket har medfört en större konkurrens mellan serviceföretag och att personalen allt mer har börjat användas som konkurrensmedel. Då lönsamhet kan skapas genom framgångsrika servicemöten mellan anställd och kund, är arbetsgivaren angelägen om att kontrollera dessa möten (Leidner 1993).

Emotionella krav (*emotional labour*, Hochschild 2012 [1983]), innebär att den anställda ska förmedla en viss förutbestämd känsla och även frambringa känslor hos kunden. Serviceanställda säljer således inte längre bara en vara eller tjänst, de säljer ett leende också. I Hochschilds (aa:109) studie av kabinpersonal på ett flygbolag uppmanades personalen, i syfte att ge så bra service som möjligt, att tänka att de sålde sig själva snarare än företaget. De emotionella kraven innebär att *sättet* de anställda ger service på blir en del av servicen, på samma sätt som kundens *upplevelse* blir en del av varan eller tjänsten. Känslor har på detta sätt blivit till en handelsvara som kan köpas och säljas på en personlighetsmarknad (Mills 1951:182) och som regleras genom manualer och direktiv. De anställda förväntas, förutom det vanliga arbetet, således även utföra ett emotionellt arbete där de hanterar och undertrycker sina spontana känslor. Korczynski (2002) framhåller att detta arbete sällan uppmärksammas eller belönas.

I forskningen görs även kopplingar mellan emotionellt arbete och alienation. Korczynski (2009) visar att när det emotionella innehållet i arbetet är instrumentellt och kundmötena är tillfälliga och karaktäriseras av att kunderna har mer inflytande än de anställda, upplevs dessa möten alienerande för de anställda. När något så fundamentalt som våra känslor och sinnen har blivit oss främmande och vi inte längre kan avgöra om vi är autentiska i vårt privatliv och huruvida en känsla kommer från oss själva eller från vår service-roll, är alienationen ett faktum (Hochschild 2012:7f. [1983], MacDonald & Sirianni 1996, Mills 1951:184, Paulsen 2010:182ff.).

Oavsett hur de anställda väljer att förhålla sig till det emotionella arbetet blir resultatet alltid att de undertrycker den spontana känslan. När detta undantryckande sker under större delen av ens vakna tid övergår spontaniteten från att vara en självklarhet till en alltmer främmande egenskap hos oss själva (Paulsen 2010:182).

Det är inte enbart de anställdas inre som arbetsgivaren vill kontrollera, utan även deras yttre. Krav på estetisk kompetens (*aesthetic labour*), det vill säga krav som rör de anställdas yttre framtoning, härstammar från emotionella krav och utgör också en viktig del i konkurrensen med andra företag i handeln. Den fysiska framtoningen hos anställda blir viktig för arbetsgivare att kontrollera, då de anställda används som marknadsförare och företagets ansikte utåt. Följaktligen formas de anställda och blir en del av produkten (Nickson et al. 2004:26, Warhurst et al. 2000:5). Definitioner av estetisk kompetens är exempelvis förmågan att se bra ut och låta rätt (Warhurst & Nickson 2001) eller den anställdas framträdande, stil, accent, röst och attraktivitet (Williams & Connells 2010:350). Även användningen av språket, skrattet och rösten är således ett viktigt inslag i estetisk kompetens (aa:350, 357f.). Dessutom kan estetiska krav röra de anställdas fysiska utseende – så som ansiktsform, vikt eller symmetri – vilket är betydligt svårare eller till och med omöjligt att förändra (Huzell & Lundberg 2010). Allra högst är de estetiska kraven inom hotell- och restaurangbranschen där 59 procent av de i en studie tillfrågade arbetsgivarna anser att utseende är viktigt eller mycket viktigt (Huzell & Larsson 2011:12). Nickson et al. (2004:2) menar att även detaljhandeln tillhör de branscher som har höga estetiska krav.

Det finns gott om exempel där de anställda i det närmaste ses som skyltdockor. Chandler och Jones (2011:79f.) beskriver hur servicearbetare fick gå kurs för att förbättra sitt utseende och att de sedan, om de inte levde upp till förväntningarna, i värsta fall kunde bli uppsagda. Chandler och Jones (aa:86ff.) beskriver också att en kvinna blev sparkad efter 20 år på ett casino, då hon vägrade anpassa sig till det nya kravet att kvinnor skulle bära smink. En intervjuad servitris i samma studie (2011:35) berättar om hur hon blev anställd: ”De intervjuade mig genom att be mig vända mig om, tittade på min rumpa, och anställde mig”. Redan i rekryteringsprocessen pågår en gallring där arbetssökande vars utseende eller stil inte passar företaget väljs bort (Huzell & Lundberg 2010) och där ”rätt” utseende och personlighet hos de arbetssökande ibland går före kvalifikationer (Ivarsson & Larsson 2009:77, Mills 1951:186, Nickson et al. 2004:21, Warhurst et al. 2000:11f.).

Estetiska krav används inte bara för att sälja mer, utan också för att undvika kostnader för sjukfrånvaro och liknande genom att selektera bort arbetssökande som inte ser hälsosamma ut (Huzell & Larsson 2011). Här kommer vi in på atletiska krav, som är ett annat begrepp som rör de anställdas fysiska framtoning. Huzell och Larsson menar att det inte bara är hälsan i sig som bedöms värdefull av arbetsgivare, utan även det faktum att de anställda *ser* hälsosamma ut. Det finns studier som beskriver strikt kontroll av de anställdas atletiska kompetens. Personalen kan exempelvis tvingas gå på så kallade invägningar, där deras vikt kontrolleras och där de riskerar att avskedas om de väger för mycket (Chandler & Jones 2011:40, Hochschild 2012:101f [1983]).

Estetiska och emotionella krav är inget nytt fenomen. Åmossa (2004:kap. 2) beskriver hur försäljarna på varuhuset NK redan på 1940- och 50-talen fick ta del av detaljerade riktlinjer över hur de skulle se ut och bete sig samt allmänna levnadsråd. Genom bland annat personaltidningar och handböcker skulle de anställda internalisera bilden av den ideala NK-säljaren och få rätt NK-anda. De estetiska kraven var också mer omfattande för de kvinnliga anställda, vilket blev tydligt inte bara då fler krav riktades direkt till kvinnor utan framför allt med tanke på varuhusets ”Fröken NK-tävlingar”. I dessa tävlingar premierades skönhet lika mycket som yrkesskicklighet.

Låg yrkesstatus

Fokus på värdighet i arbete är inte bara tydligt i studier som belyser bristfälliga arbetsvillkor, utan också i forskning om yrkesstatus. Låg yrkesstatus anses här ha hindrande effekt på värdighet. Medan arbetsvillkor sätter de anställdas relation till överordnade i centrum, är det när det gäller yrkesstatus istället de anställdas relation till kunder och omgivning som står i centrum. Tillskriven status har arbetsmässig relevans, då de anställda möter kunder som behandlar dem utifrån den status deras yrke har i samhället.

Status avser vanligtvis människors rangordning i en social hierarki (Sennett 2003:53). Yrkesstatusforskningen har ett nära samband med och kan sägas böttna i klassforskningen som har sitt ursprung i Marx texter från mitten på 1800-talet. Yrkesstrukturen har således en nära koppling till klasstrukturen. Social klass avser skillnader i människors levnadssätt, makt och inflytande (Berglund & Schedin 2009). Ofta tänker man på ett yrke i termer av kunskap och funktion, men det kan även förknippas med status, klass och makt – såväl på som utanför jobbet. Ibland kan den status som ett arbete medför till och med skapa mer tillfredsställelse för yrkesutövaren än vad arbetet i sig gör (Mills 1951:kap. 11). Vidare kan den mesta forskning om yrkesstatus även sammankopplas med amerikansk stratifikationsforskning från 1950- och 60-talet (Ulfsson Eriksson 2006:14), där social mobilitet och förflyttning mellan olika yrkesskikt stod i fokus (Berglund & Schedin 2002).

Fokuset på värdighet är inte minst tydligt i studier som belyser upplevelser av att befinna sig inom lägre samhällsklasser och att ha låg yrkesstatus. Exempelvis beskriver Sennet och Cobb (1972) amerikanska arbetares upplevelser kring klasskillnader och brist på respekt baserat på social tillhörighet. Sayer (2007) menar att vi är sociala varelser och beroende av varandra, varför vår upplevelse av värdighet också beror på hur personerna i vår omgivning bemöter oss. ”Status är beroende av minst två personer, en som hävdar den och en annan som hedrar den” skriver Mills (1951:239f.). Följden av att tillskriva yrken olika status blir lätt att den enskilda yrkesutövaren tillskrivs samma status. Exempelvis kan arbetets inkomst, av både yrkesutövaren själv och andra ses som ett mått på hans eller hennes värde (Mills 1951:231). Sociala jämförelser kan även ligga till grund för den egna självuppfattningen och i förlängningen också det egna värdet och jagkänslan (Ulfsson Eriksson & Flisbäck 2011:24, Sennet 2003). Medan

omgivningens syn på arbetet tydliggörs genom status och respekt eller brist på detta, uttrycks den egna synen på arbetet i termer av stolthet eller skam.

Det finns en i samhället allmänt rådande uppfattning om vilka yrken som har hög respektive låg status och vad yrken har för status i relation till varandra. Det finns också en stor likhet i resultatet mellan de flesta industrialiserade länderna i studier om yrkesstatus, vilket förklaras utifrån ett kollektivt medvetande där människor värderar yrken på ungefär samma sätt (Hall 1994:127, Treiman 1977). Det är främst objektiva och mätbara faktorer som ligger bakom bedömningen av yrkens status. Exempel på objektiva faktorer som ligger till grund för hög yrkesstatus är hög lön, goda karriärmöjligheter, inflytande, frihet och stälvständighet, stor skicklighet och arbetsinsats samt lång utbildning och erfarenhet (Ulfsson 2006:98).

Det traditionella sättet att undersöka yrkesstatus har varit genom så kallade status- eller prestigeskalar där ett antal personer har fått bedöma olika yrkens status. I Sverige gjordes en av de första studierna 1969 av Gösta Carlsson. De yrken som hamnade högst var professor, VD och lärare medan de yrken som hamnade lägst var bland annat skoputsare, brevbärare och kypare (Carlsson 1969:148). I den internationellt sett första stora studien om yrkesstatus, som genomfördes 1947 av North och Hatts, var de högst rankade yrkena på skalan läkare, kirurg, professor och tandläkare och de lägst rankade yrkena skoputsare, vaktmästare och servitör (Reiss 1961:122f.). En yrkesstatusstudie 1985, där kön för första gången togs i beaktande, kom fram till att mansdominerade yrken tillskrivs högre status än kvinnliga (Bose 1985). I tabell 2.4 går att utläsa resultatet från en annan yrkesstatusstudie där 100 olika yrken rankats utifrån status (Ulfsson 2006:74f.). I tabellen framgår att de yrken som tilldelas högst status är starkt mansdominerade medan yrken längst ner i skalan är, med några få undantag, kvinnodominerade. I princip höjs andelen kvinnor ju längre ned i statusskalan vi tittar. Städerska, snabbköpskassörska, servitris och vårdbiträde är exempel på yrken som är placerade långt ner i listan och dessutom kvinnodominerade. De flesta kvinnodominerade yrken i statusskalan utgör också servicearbeten.

Tabell 2.4. 100 yrken i rangordning med andel kvinnor i procent (Ulfsdotter Eriksson 2006:74f.)

Rang	Yrke	♀	Rang	Yrke	♀
1	Ambassadör	16	51	Skolkurator	78
2	Läkare	39	52	Grundskolelärare	74
3	Domare	26	53	Reseledare	
4	Professor	14	54	Akupunktör	75
5	Advokat	17	55	Elektriker	12
6	Pilot	12	56	Facklig ombudsman	13
7	VD	9	57	Byggnadsarbetare	1
8	Forskare	39	58	Kriminalvårdare	43
9	Civilingenjör	18	59	Snickare	5
10	Statsråd	47	60	Frisör	72
11	Idrottsproffs		61	Socialsekreterare	83
12	Civilekonom	43	62	Trädgårdsmästare	21
13	Veterinär	65	63	Dansare	58
14	Datakonsult	24	64	Bibliotekarie	72
15	Filmproducent	39	65	Förskolelärare	93
16	Tandläkare	58	66	Lokförare	5
17	Aktiemäklare		67	Kosmetolog	100
18	Riksdagsledamot	44	68	Bilmontör	23
19	Ingenjör	15	69	Bagare	33
20	Psykolog	80	70	Bilreparatör	2
21	Programledare TV	39	71	Lantbrukare	21
22	Skattedirektör	36	72	Barnskötare	93
23	Revisor	53	73	Skräddare/sömmerska	74
24	Webbdesigner		74	Kontorssekreterare	95
25	Journalist	48	75	Metallarbetare	2
26	Personalchef	50	76	Brevbärare	40
27	Författare		77	Väktare	16
28	Officer	1	78	Undersköterska	92
29	Dataoperatör	20	79	Skogsarbetare	10
30	Reklamare (AD)	50	80	Bussförare	5
31	Skådespelare	44	81	Vägarbetare	1
32	Präst	29	82	Fastighetskötare	5
33	Apotekare	63	83	Matros	35
34	Polis	17	84	Fiskare	1
35	Banktjänsteman	64	85	Taxichaufför	16
36	Brandman	0	86	Personlig assistent	90
37	Sociolog	56	87	Vårdbiträde	90
38	Meteorolog	33	88	Affärsbiträde	73
39	Fotomodell	75	89	Postkassörska	95
40	Flygvärdinna		90	Servitör/servitris	66
41	Barnmorska	93	91	Hemvårdsassistent	92
42	Miljövärdinspektör	56	92	Vaktmästare	23
43	Guldsmed	38	93	Hamnarbetare	1
44	Gymnasielärare	52	94	Snabbköpskassörska	85
45	Kock	60	95	Parkarbetare	26
46	Sjukgymnast	84	96	Biljettkontrollant	45
47	Rockmusiker		97	Sophämtare	
48	Sjuksköterska	91	98	Städerska	92
49	Kronofogde	50	99	Gatuköksbiträde	
50	Konstnär		100	Diskare	81

Det är uppenbart att de yrken som rankats lägst också är de som saknar högre utbildningskrav. Precis som ovan nämnts är lång och formell utbildning en viktig faktor i bedömningen av ett yrkes status (Ulfsdotter Eriksson 2006:98, Weber 1983:212 [1922]). Det görs ofta en åtskillnad mellan å ena sidan teoretisk, intellektuell kunskap och å andra sidan praktisk kunskap. Den senare värderas inte lika högt som den förra, utan snarare är det den teoretiska kunskapen som ses som överordnad och därmed ger högre status

(Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011:93, Ulfsdotter Eriksson 2006:178). Det lägre kravet på utbildning i lågstatusyrken gör ofrånkomligen också att utbyttbarheten ökar, då företagen inte är beroende av en särskild person eller kompetens för att få ett visst arbete utfört. Den kompetens som förväntas ingå i ett yrke, samt hur stort behovet är av denna, är således en viktig grund för status. Sayer (2007:27) belyser här ett värdighetsperspektiv när det gäller skillnaden i att å ena sidan utföra service åt någon som är beroende av din kompetens och å andra sidan utföra ett arbete åt någon som hade kunnat utföra jobbet själv men hellre betalar för att slippa. Städning är ett klassiskt exempel på det senare (Aurell 2001). Liknande resonemang hittar vi i Waerness (1983:22) studie där det går att utläsa betydande skillnader i status hos den som ger service, beroende på om kompetensen är av specialiserad eller allsidig karaktär. En serviceutövare kan till exempel känna sig överlägsen kunden när han eller hon har kunskap inom ett specifikt område som kunden saknar (Ivarsson & Larsson 2009:33).

Kompetens, produkt och kön är aspekter som kan kopplas till yrkesstatus. Åmossa (2004) beskriver exempelvis hur försäljarna på NK under 1940- och 50-talet "vann status" genom sitt yrkeskunnande. Trots att de klassmässigt befann sig i en underordnad position i relation till de välbeställda kunderna, fick de inflytande över kunderna tack vare sin kunskap om varorna. I brist på varudeklarationer och dylikt, var försäljarna tvungna att söka kunskap om produkterna. Även i en modern kontext visar Ivarsson och Larsson (2009:32f., 43), som nämnts ovan, att det kan medföra ett visst inflytande över kunden när servicearbetaren har större kunskap än kunden inom det efterfrågade området. Produkterna i sig har också betydelse för status, vilket blir tydligt i Åmossas (2004:159) exempel om hur personalen på NK rasade när varuhuset vid ett tillfälle köpte in lågprisvaror. Försäljarna upplevde det som ett brott mot NK:s tradition och att deras yrkesidentitet därmed skadades. Åmossa framhåller också tydliga genusaspekter, så som att kunskap om och försäljning av manliga produkter, exempelvis herrkostymer, hade högre status än kunskap om och försäljning av damkläder. Herrkostymen gav också mest provision. Följaktligen var det till en början bara män som sålde herrkostymer medan kvinnorna återfanns bland de mindre provisionsbringande varorna. Åmossa hävdar att såväl varornas pris som status fungerade som en distinktion som uteslöt kvinnor. Enligt Ulfsdotter Eriksson (2006:207) är både könsdominans och yrkets

associationer till manlighet eller kvinnlighet, av betydelse för dess status. När andelen kvinnor ökar i ett yrke med hög status, påverkar det yrkets status negativt. Det har skett en feminisering av yrken (se även *avmaskulinisering*, Ottosson 2004), inte minst bland lärare (se t.ex. Florin 1987), läkare (se t.ex. Nordgren 2000) och banktjänstemän (se t.ex. Holmberg 2010).

En annan faktor som påverkar serviceutövares status är uppfattningen om vem tjänsterna eller produkterna riktas till, det vill säga målgruppen. I en LO-rapport framgår det till exempel att undersköterskor på sjukhus, som vårdar svårt sjuka men botbara människor, graderas högre än undersköterskor inom hemtjänsten. Detta trots att båda jobben kräver likartad kompetens. ”Denna skillnad i status mellan undersköterskor som gör ett likartat arbete torde bero på hur samhället värderar äldre människor”, skriver Gellerstedt (2011:11). Även klasstillhörigheten hos den tilltänkta målgruppen har betydelse för vilken status yrkesutövaren tilldelas. Säljpersonal i exklusiva butiker ”lånar status” från såväl företagets image som de välbärgade kunder som kommer och handlar (Mills 1951:173, Åmossa 2004). Här ser vi också, som ovan nämnts, en statusskillnad hos säljaren beroende på om varorna som säljs riktas till män eller kvinnor. Målgruppen sätter således en statusstämpel på serviceutövaren. Det ligger även nära till hands att föreslå att också serviceorganisationen stämplas på samma sätt. Det torde exempelvis inte vara någon slump att butiker med olika kundkretsar tilldelas olika status.

Smutsigt arbete

En annan aspekt som påverkar vilken status ett yrke får, är den ”smuts” som förväntas ingå i arbetsuppgifterna. Man talar ibland om så kallat *dirty work*, på svenska smutsiga jobb, vilket innebär arbeten som uppfattas som smutsiga eller äckliga och därför nedvärderas av samhället (Hughes 1951). Inte sällan är det serviceyrken i botten av samhällshierarkin som betraktas som smutsiga på ett eller annat sätt. Enligt Ashforth och Kreiner (1999) är smutsigt arbete marginaliserat såväl i samhället som i organisationsforskningen. Att ägna sig åt så kallat smutsigt arbete och därmed ha ett arbete som är kopplat till någon form av tabu eller stigma, anses ovärdigt (Sayer 2007:27). Då samhället förknippar det smutsiga till något dåligt och det rena till något bra, vill människor följaktligen separera

det rena från det smutsiga, varpå det smutsiga också ses som tabu (Douglas 1966). Smuts tenderar att smitta av sig på arbetet och den som utför det (Hughes 1951). Därmed är det inte bara arbetet som tenderar att stigmatiseras, utan även yrkesutövaren. Vi talar då om ”dirty workers”.

Ett arbete kan vidare anses smutsigt på olika sätt och kopplat till olika typer av stigma. Hughes (1951) skiljer mellan fysiskt, socialt och moraliskt stigma och Ashforth och Kreiner (1999) utvecklar denna kategorisering. *Fysiskt stigma* förekommer bland yrken som förknippas med smuts, sopor, avlopp, död et cetera, så som sophämtare, städare, begravningsentreprenör eller slaktare. Fysiskt stigma kan också kopplas till arbete som innebär hantering av andra människors kroppar och smuts (Ackroyd 2007:47). *Socialt stigma* förekommer när ett yrke har regelbunden kontakt med människor som i sig är stigmatiserade. Exempel på sådana yrken är socialarbetare, fångvaktare och psykiatriskt vårdbiträde. Socialt stigma förekommer också när ett yrke har en underdånig relation till andra, vilket bland annat är fallet för hembiträden, betjänter och skopputsare. *Moraliskt stigma* återfinns i yrken som kan anses ha tveksam moral, som exempelvis strippor (Ashforth & Kreiner 1999). Som framgått av tabell 2.4 inkluderas inte alla yrken i denna. Förutom att listan är ett urval av yrken, är det värt att poängtera att det finns yrken som på grund av sin låga status inte platsar på listan. Strippor är just ett exempel på detta. Till moraliskt stigma hör även att arbeta för ett stigmatiserat företag, även om inte själva yrket i sig är förknippat med något stigma. Stigmatiserade företag kan exempelvis verka inom tobaks-, vapen- och porrindustrin (Sandström 2012).

Det är främst yrken som kan förknippas med ett socialt och fysiskt stigma som återfinns långt ned i den rangordning av yrkesstatus som redogörs för i tabell 2.4. Yrken som här förknippas med ett socialt stigma är exempelvis gatuköksbiträde, snabbköpskassörska och servitris. Yrken förknippade med ett fysiskt stigma kan här kopplas till kroppsligt arbete, så som för städare, diskare, sophämtare, parkarbetare och vaktmästare, men också till arbete med andra människors kroppar, så som undersköterska, hemvårdsassistent och personlig assistent. Paradoxalt nog finner vi både läkare, tandläkare och veterinär mycket högt i statuslistan, trots den uppenbara kopplingen till ”smuts” och andras kroppar. Men i läkarnas fall, till skillnad från exempelvis sophämtarens, finns en lång formell utbildning som ligger till grund för

yrkespositionen. Det anseende som kommer med en gedigen utbildning tycks medföra att yrket vidmakthåller sin status trots ”smutsiga” arbetsmoment. Även genus skulle till viss del kunna förklara huruvida yrkets status påverkas av ”smuts”. Barnmorska, som också är ett viktigt yrke inom vården och består till 93 procent av kvinnor, hamnar först på plats 41 i tabellen. Detta kan jämföras med det mansdominerade läkaryrket som hamnar på andra plats. Denna statusskillnad skulle kunna förklaras utifrån att typiskt manliga yrken tillskrivs högre status än kvinnliga (Bose 1985).

Värdighetsskapande

Vi har ovan tagit del av tidigare forskning där fokus legat på olika hot mot värdighet i arbetet. Det är emellertid av betydelse att poängtera att de anställda inte är passiva, utan tvärtom aktiva i den bemärkelsen att de strävar efter värdighet (Hodson 2001). Enligt Hodson är de anställdas strategier för värdighet både kreativa, aktiva och ändamålsenliga och syftar till att skapa kontroll i arbetet, mening, stolthet och självrespekt. De strategier för värdighet som Hodson tar upp är motstånd, citizenship (vilket här kan liknas vid yrkesstolthet), informellt meningsskapande och sociala relationer i arbetet. Då värdighet är ett grundläggande behov och en stark drivkraft för människor, används strategierna även i miljöer med vanstyre och andra för värdighet hindrande omständigheter (Hodson aa, Stacey 2005:851).

I litteraturen benämns detta värdighetsskapande som exempelvis copingstrategier eller överlevnadsstrategier. Andra benämningar är värdighetsarbete eller strategier för värdighet (Hodson 2001) och ”compensatory respect work” (Sayer 2007:27). I forskningen sammankopplas sällan olika uttryck av värdighetsskapande, utan istället kan de utläsas som skilda aktiviteter som härrör ur olika problem. På samma sätt som att olika studier belyser olika problem i arbetet för anställda utan att lokalisera dem till det gemensamma problemet i form av brist på värdighet, integreras inte heller de anställdas värdighetsskapande. Även om värdighetsskapandet tar sig olika uttryck och är en reaktion på olika situationer eller villkor, är ändå mönstret detsamma; upplevelser av bristande värdighet föder strävan efter värdighet.

I det följande redogörs för hur anställdas skapande eller upprätthållande av värdighet i arbetet har uttryckts i forskningen. Huvudsakligen är det ett

uppåtriktat och ett utåtriktat värdighetsskapande som kan urskiljas, där det uppåtriktade värdighetsskapandet riktas mot överordnade och det utåtriktade riktas mot kunder och omgivning. Medan uppåtriktat värdighetsskapande har uttryckts genom teorier om motstånd har utåtriktat värdighetsskapande uttryckts genom teorier om yrkesstolthet.

Uppåtriktat värdighetsskapande

Motstånd kan betraktas som ett sätt för anställda att skapa värdighet i arbetet. Då det riktas mot överordnade är det ett slags uppåtriktat värdighetsskapande (jfr Karlsson 2008, 2012). Upplevelser av bristande värdighet hos anställda är tydligt i studier som har sin hemvist i Labour Process Theory-traditionen, i vilken forskningen om anställdas motstånd har formats. Denna tradition utgår ifrån ett makt- och konfliktperspektiv och bland annat beskrivs de anställdas strategier för att skapa autonomi i arbetet. Här framträder ett underifrånperspektiv i bemärkelsen att det är de underställdas perspektiv och situation, och hur de aktivt reagerar och svarar på rådande villkor, som står i fokus. Några år efter att Braverman (1977 [1974]) lagt grunden för denna forskningsinriktning, gjordes studier där relationen mellan överordnades kontroll och underordnades motstånd lyftes fram (se t.ex. Edwards 1979, Friedman 1977). Karlsson (2008, 2012) betonar att det är när överordnades kontroll inkräktar på de anställdas värdighet och autonomi som de svarar med att göra motstånd. Formellt organiserat motstånd kan hänföras till forskningsområdet Industrial Relations.¹⁰ Hodson (2001) framhåller dock att det mesta motståndet inte är fackligt organiserat, utan är av passiv snarare än aktiv karaktär och sker subtilt och dämpat.

I *Organizational Misbehaviour* betonar Ackroyd och Thompson (1999) maktperspektivet där *organisatorisk olydnad* är ett uttryck för missnöje från underordnade. Om organisationen inte erbjuder tillräckligt med autonomi i arbetet försöker de anställda själva tillägna sig detta genom självorganisering med egna normer och värderingar. Bokens titel är en ordlek, då Ackroyd och Thompson starkt kritiserar den forskningstradition där anställda framhålls som passiva och anpassningsbara till överordnades direktiv och där organisatorisk olydnad ses som ett avvikande och oacceptabelt beteende (se *organizational behaviour*). Ackroyd och Thompson (1999:2) definierar organisatorisk olydnad som allt de anställda gör som de enligt överordnade

¹⁰ För en översikt av Industrial Relations i bl.a. Sverige, se Elvander (2000).

inte ska göra. Ackroyd och Thompson (1999:25) framhåller att det kan röra sig om tillägnelse av tid (i form av exempelvis frånvaro eller maskning), tillägnelse av arbete (i form av att exempelvis sabotera eller ta sig förmåner), tillägnelse av produkt (i form av stölder) och tillägnelse av identitet (i form av subkulturer). Motstånd klassificerar Karlsson (2008:133f., 2012:184ff.) som en *form* av organisatorisk olydnad, vilken utgör en reaktion på chefers kontroll och därmed riktar sig uppåt i hierarkin.

Utåtriktat värdighetsskapande

Ett annat sätt att skapa värdighet är genom yrkesstolthet. Detta värdighetsskapande riktas framförallt mot utomstående som ett sätt att förhålla sig till det egna yrkets status. Yrkesstolthet har fått en hel del uppmärksamhet inom serviceforskningen, framförallt i studier om lågstatusyrken. Man skulle kunna tro att yrkesstolthet är något som enbart kommer av hög yrkesstatus, men studier visar att också yrken med låg yrkesstatus uppvisar en påfallande stolthet (se t.ex. Ashforth & Kreiner 1999).

Genom bildandet av starka yrkesidentiteter och yrkeskulturer, skapar de anställda en yrkesstolthet som syftar till att hantera arbetets låga status och de ofta påfrestande arbetsvillkoren. Det stigma som arbetet skapar behöver således inte leda till förlorad självkänsla och stolthet, utan kan tvärtom *stärka* just detta. Ju större hotet är, desto starkare kultur. Ur dessa starka arbetsgrupp- eller yrkesidentiteter föds tekniker och praktiker för att skapa värdighet (Ashforth & Kreiner 1999, Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011). Dessa kan till exempel gå ut på att förneka eller undervärdera negativa aspekter av arbetet och uppvärdera de positiva aspekterna (Ashforth & Kreiner 1999). Det kan också handla om att hävda nödvändigheten och värdet av sin egen yrkesverksamhet och på så sätt kunna identifiera sig med denna. Genom att framhålla arbetet som nödvändigt och betydelsefullt för samhället, påtala att arbetet kräver särskilda kvalifikationer eller betona individuella insatser, bygger de upp en stolthet, självrespekt och ett egenvärde som får agera skydd mot arbetets låga status (Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011). Även om inte organisationen eller det omgivande samhället bekräftar deras arbetes värde, hävdar Chiappetta-Swanson (2005:114) att de gärna bekräftar det för sig själva. Likaså menar Chiappetta-Swanson att känslan av att göra kunderna nöjda och att utföra arbetet väl,

kan skapa arbetstillfredsställelse och stolthet även om arbetets villkor och status upplevs negativt. På dessa sätt hoppas de anställda få arbetet mer accepterat och omförhandla det stigma det medför (Ashforth & Kreiner 1999, Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011:172ff.). Skapandet av positiva, värdiga yrkesidentiteter som ett slags skydd mot låg status, är emellertid inget specifikt för serviceyrken. Exempelvis beskrivs samma fenomen bland industriarbetare, så som skogsarbetare (Ager 2014) och gruvarbetare (Lucas 2011). Arbetarna i Lucas studie framhåller att alla yrken är viktiga och betydelsefulla och att värdighet inte är ett resultat av yrkets status, utan av kvaliteten på det utförda arbetet.

Yrkesstolthet som värdighetsskapande illustreras också genom selektiva sociala jämförelser med andra människor eller yrkesgrupper. Genom att lägga mer vikt vid de jämförelser som bekräftar deras eget värde och mindre vikt vid de som inte gör det (Ashforth & Kreiner 1999:425f., Flisbäck 2008, 2010, Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011) framstår de själva i mer fördelaktig dager. Jämförelserna kan vara dels horisontella, då Ashforth och Kreiner (aa:425) menar att anställda i lågstatusyrken motiveras av att jämföra sig med andra yrkesgrupper med liknande status, men där de anser att de själva är överlägsna. Dels vertikala, då Flisbäck (2008) menar att de gärna jämför sig med personer högre upp i hierarkin. Dessa ”karriärister” anses felprioritera i livet, vara ohälsosamma och endast tänka på pengar, till skillnad från dem själva som medvetet gjort ett bättre livsval.

Tabell 2.5. Forskningsöversikt över värdighet i arbete

		<i>Hinder för värdighet</i>	<i>Värdighetsskapande</i>
<i>I relation till</i>	Chefer	Bristfälliga arbetsvillkor	Uppåtriktat värdighetsskapande
	Kunder	Låg yrkesstatus	Utåtriktat värdighetsskapande

I tabell 2.5 ges en översikt över hur forskning med fokus på värdighet i arbetet sett ut. Forskning där värdighet har studerats som uttalat ämne har ökat under 2000-talet, även om värdighetsperspektivet på arbete rent innehållsmässigt har funnits med sedan mitten på 1800-talet. Värdighet som forskningsområde kan påstås vara ett både brett och klassiskt fält. Med utgångspunkt i hur värdighet har beskrivits på senare år samt hur det tangerats i tidigare studier, framträder två huvudaspekter. Dessa är *arbetsvillkor* och *yrkesstatus* och beskriver dels hur arbetsförhållandena är beskaffade och dels hur omgivningen och vi själva *ser* på vårt yrke. Arbetsvillkor och yrkesstatus framstår således som två nyckelaspekter för att definiera värdighet i arbetet. När arbetsvillkor belyses i studier med värdighetsfokus är det framförallt bristerna som står i centrum. Brister i arbetsmiljön, begränsad autonomi samt emotionella och estetiska krav är framförallt det som framstår som hot mot anställdas värdighet. Hur arbetsvillkoren ser ut bottnar till stor del i den position eller det inflytande de anställda har i relation till överordnade. I studier som belyser yrken med låg status är det istället relationen till kunder och omgivande samhälle som står i centrum, då de anställda påverkas av den respekt och erkännande de möter – eller inte möter.

De anställdas värdighetsskapande kan också urskiljas i forskningen. Detta är huvudsakligen att betrakta som uppåtriktat värdighetsskapande i form av motstånd mot överordnade och utåtriktat i form av yrkesstolthet gentemot kunder. Trots att värdighet i arbetet på olika sätt kan hindras, innebär det således inte att de anställda står svarslösa. Tvärtom kan värdighetsskapandet ses som en reaktion på olika hinder för värdighet (se tabell 2.5). Motstånd kan ses som en reaktion på bristfälliga arbetsvillkor och riktar sig därför mot chefer. Yrkesstolthet kan ses som ett försvar mot låg yrkesstatus och visar sig därför främst utåt mot kunder. Kunden ses här som en representant för det omgivande samhället. Medan yrkesstatus beror på hur samhället ser på vårt yrke beror yrkesstolthet på hur *vi själva* förhåller oss till vårt yrke och hur vi förmedlar den bilden till omvärlden.

3. METOD

I detta kapitel redogör jag för hur studien har genomförts. Då värdighet är ett komplext fenomen och därmed kan vara svårt att fånga i exempelvis en enkät eller genom andra kvantitativa metoder, har denna studie en kvalitativ, och närmare bestämt etnografisk, ansats. Det empiriska materialet för undersökningen består av mina egna autoetnografiska erfarenheter, i form av dagboksdokumentation och minnen, från mitt arbete som kassör i mataffär och hotellstädare. Materialet består också av intervjuer med 14 anställda inom detaljhandel, hotell och restaurang. Utöver detta har jag använt mig av data från andra källor, så som skriftligt material i form av brev och e-post från en av de intervjuade, berättelser från studenter med erfarenhet från servicearbete, utdrag från bloggar och internetforum, meddelande på anslagstavlor och policies och instruktioner för personalen. Dessa har naturligt kommit i min väg under avhandlingsarbetet parallellt med de övriga metoderna. I det följande beskrivs metoderna var för sig, även om materialen sammanstrålar i analysen. Detta följs av en redogörelse över analysarbetet och mina etiska överväganden. Avsikten är att ge en så god insyn i ”verkstaden” som möjligt.

Att jag använt mig av triangulering, det vill säga kombinerat olika datainsamlingsmetoder, bidrar inte bara till ökad validitet i resultatet (Fangen 2005: kap 6) utan också till att belysa mitt studieobjekt från flera olika håll. Min kombination av insamlingsmetoder är präglad av det som benämns bricolagemetoden, vilket är ett etnografiskt arbetssätt som innebär att forskaren använder sig av olika material med skiftande karaktär och jämför dem med varandra. Ett typiskt inslag i bricolagemetoden är att forskaren använder sig, eller åtminstone låter sig inspireras, av allt som kommer i dennes väg så som meddelanden på anslagstavlor, reklam, skönlitteratur, avlyssnade samtal, tv-program, låttexter, bloggar, diskussionsforum på internet och liknande (Ehn 2011). En fördel med bricolagemetoden är just att forskaren tittar på nya ställen och ser verkligheten från flera kanske oväntade håll (Ehn & Löfgren 2011). Metoden lämpar sig extra bra för samhällsfenomen som kan vara svårfångade eller ”osynliga” (Ehn 2011). Värdighet, som är ämnet för denna studie, torde vara ett typiskt exempel på

ett sådant fenomen. Ett exempel där bricolagemetoden använts är klassikern *The hobo* (1923), i vilken Nels Anderson beskrev sina erfarenheter från tjugo år som luffare och kringvandrande grovarbetare. Förutom de egna erfarenheterna gjorde Anderson intervjuer och deltagande observationer samt använde fotografier för att illustrera livet som luffare. Likaså inkluderade han sånger och dikter som figurerade bland luffarna. Ett annat exempel där bricolagemetoden använts är *The bunkhouse man* av Edmund Bradwin (1972 [1928]) där han beskrev sina erfarenheter av att arbeta och undervisa i arbetsläger i Canada. Förutom de egna erfarenheterna består Bradwins bricolage av kartor, anställningskontrakt och fotografier.

Autoetnografi

Autoetnografi är den metod som beskrivs först då mina egna erfarenheter varit min utgångspunkt och trampolin för att ta mig vidare i undersökningen. Min autoetnografiska ansats innebär att jag använt mig av egna erfarenheter och minnen (Ehn & Löfgren 2011:205f.). Autoetnografi kan vara extra användbart för att närma sig fenomen som kan tyckas självklara och på det sättet kan vara svårt att få människor att berätta utförligt om (aa). En fördel med autoetnografi jämfört med annan forskning, är enligt Anderson (2006:390) att den ger grundläggande möjlighet att fånga kopplingarna mellan vårt personliga liv och de sociala strukturer som finns. Autoetnografi är den vanligaste typen av etnografi (Davies 1998:228) och under senare tid har det också kommit rikligt med litteratur om och med denna metod (se t.ex. Davies 1998, Ehn 2011, Ehn & Löfgren 2011, Etherington 2004, Frees Esholdt 2015, Muncey 2010, Stenius 2015). Även om vi på senare tid har sett ett ökat intresse för och en tillväxt av autoetnografiska publikationer, är det inget nytt fenomen att använda egna erfarenheter i forskning. Metoden har exempelvis legat till grund för flera klassiska samhällsvetenskapliga verk (se t.ex. Anderson 1923, Bradwin 1972 [1928], Roy 1959).

Vad som är ett utmärkande drag i autoetnografisk forskning är att forskaren själv är synlig i texten. Forskarens erfarenheter ses som viktiga data i förståelsen av det som studeras (Anderson 2006:375f., 383f., Godall 2000:190f.). Då personliga upplevelser i regel anses sakna forskarvärde innan de kan sättas in i ett bredare sammanhang, har autoetnografien i föreliggande studie framförallt kompletterats med intervjuer med servicearbetare inom olika lågstatusyrken. Mina egna erfarenheter kopplas

således till ett större både teoretiskt och socialt sammanhang och på det sättet skapas en interaktion med omvärlden (Anderson 2006:390, Berner 2005, Ehn 2011, Ehn & Löfgren 2011:206, Liliequist 2012:242f., Muncey 2010:2).

Min autoetnografiska ansats tar utgångspunkt i mina egna dokumenterade erfarenheter som servicearbetare. Jag jobbade som kassör i en stor matvarukedja i en stad i Bohuslän år 2005-2006. Mitt kontrakt garanterade endast 20 timmars arbete i veckan, men i praktiken arbetade jag heltid eller mer. Jag jobbade även i kassan i en annan stor matvarukedja i en stad i Värmland under åren 2008-2010, då som sommar- och extrajobb vid sidan av studier. Den matvarukedja jag först arbetade i var en stormarknad med betydligt fler anställda än i den mindre matbutik jag senare kom att arbeta i. Båda jobben handlade i regel om att finnas tillgänglig vid behov. Som hotellstädare sommarjobbade jag heltid i tre månader under år 2007 på ett städföretag i en stad i Finland. Här handlade det också om att vara beredd på snabba ändringar och att vara tillgänglig för extraarbete. Som en slags terapi för mig själv skrev jag dagbok efter arbetsdagarnas slut. Även om det under denna tid aldrig fanns några forskningsintentioner, hade jag behov av att ”skriva av mig”. I efterhand förefaller mitt dokumenterande närmast som ett sätt att upprätthålla värdighet, då skrivandet blev ett sätt för mig att hantera vardagen. Mina dagbokstexter kan betecknas som det Van Maanen (1988) kallar *berättelser från fältet* och bestod av arbetsrelaterade reflektioner och iakttagelser. Även arbetskamraterna och deras relation till chefer och kunder hade en självklar plats i texterna. Dokumentationen från kassaarbetet är av naturliga skäl mer omfattande än den från hotellstädningen, då jag har längre erfarenhet av just arbetet i matbutik. De personer som ingått i min dokumentation under tiden som kassör var cheferna, kunderna, kassapersonalen och övrig personal. I min dokumentation från tiden som hotellstädare figurerar en chef, de cirka 15 hotellstäderskorna samt gästerna. Mina dokumenterade erfarenheter har senare använts som både förförståelse och empiriskt material för denna studie (se också Lundberg & Huzell 2010, Lundberg & Karlsson 2011). Min användning av dagbok som autoetnografisk metod har likheter med flera av de klassiska arbetsplatsstudierna (se t.ex. Ditton 1977, Glucksmann 2009[1982], Roy 1952).¹¹ Följande skriver Roy om sin arbetsmetod:

¹¹ Likaså journalistiska reportage av Günther Wallraff. Se t.ex. reportageboken *Rapport från vår nya sköna värld* (2010).

I tio månader skrev jag dagligen ner mina känslor, tankar, erfarenheter och observationer. I slutet av arbetsdagen skrev jag ner data utifrån minnet och ibland förde jag noteringar i smyg under arbetsdagen... Jag avslöjade inte mitt forskarintresse för vare sig ledningen eller arbetarna. Jag var hela tiden 'en av grabbarna på golvet' (Roy 1952:427).

Det som skiljer min studie från exempelvis Roys är att under min tid som kassör och hotellstädare hade jag ingen intention att göra en vetenskaplig studie. Roy beskriver sig själv som "en av grabbarna på golvet" precis som jag skulle kunna beskriva mig själv som "en av tjejerna i kassan", men skillnaden är att jag inte hade någon dold agenda. Idén om att använda materialet till forskning kom först senare genom min kontakt med arbetsvetenskaplig forskning. Det faktum att jag i studien delvis använder mig av material som inte inskaffades i forskningssyfte, skulle kunna kritiserars i bemärkelsen att jag studerar något jag aldrig avsåg att studera. Att min dokumentation aldrig var tänkt att användas i forskningssyfte ser jag dock som en fördel, på så sätt att jag aldrig sökte efter något specifikt utan istället var öppen och skrev ner reflektioner om vardagliga händelser och upplevelser. En annan fördel är att jag själv och de andra personerna som ingår i de autoetnografiska berättelserna, uppträdde spontant och okonstlat (Hayes 2000:25). Hur jag mer konkret arbetat med mina dagbokstexter i denna avhandling beskrivs i avsnittet om analysarbete längre fram i kapitlet.

Intervjuer

Förutom att analysera mina autoetnografiska erfarenheter, har jag även tagit del av andras upplevelser och berättelser. Nedan beskriver jag hur jag använt intervjuer som metod, exempelvis hur jag gjort mitt urval av intervjupersoner och hur intervjuerna sett ut.

De branscher som representeras i studien är detaljhandel, hotell och restaurang. Mer konkret är de personer som undersökts städpersonal på hotell och passagerarfärja, anställda på snabbmatsrestaurang samt kassörer och butiksbiträden både på stormarknader och i mindre matbutiker. Gemensamt för dessa serviceyrken är också att de tillhör privat sektor och

möter kunder eller gäster i det dagliga arbetet. Yrkena tillhör de tio lägst rankade yrkena vad gäller status i Sverige i en rankning av 100 yrken (se tabell 2.4). Vidare kan deras arbete också förknippas med ett fysiskt eller socialt stigma (Hughes 1951).

På grund av den svårighet jag upplevt att få tillträde till arbetsplatser (vilket jag återkommer till), valde jag att kontakta anställda direkt. En fördel med detta var även att jag kunde undvika inblandning från överordnade, vilket jag tror gjorde intervjupersonerna mer oberoende och mindre begränsade i sina svar. Jag använde mig dels av bekvämlighetsurval, då jag tog kontakt med före detta arbetskamrater som fanns tillgängliga (Bryman 2008:194f.). I andra fall kunde jag få tips från min omgivning om möjliga personer att intervjua. Jag har även använt ett snöbollsurval, vilket innebar att jag lät de personer jag intervjuade leda vägen till nya personer att intervjua (aa). Exempelvis kunde jag fråga intervjupersonerna om de hade någon arbetskamrat eller bekant inom samma arbete som jag kunde få komma i kontakt med. Som kan utläsas av tabell 3.1 har jag en överrepresentation av kvinnor och ungdomar i mitt urval, vilket – åtminstone vad gäller fördelning av kön – speglar hur dessa yrken faktiskt ser ut. I Handelsanställdas fackförbund är två tredjedelar av medlemmarna kvinnor och en tredjedel är under 30 år.¹²

Sammanlagt gjordes intervjuer med 14 servicearbetare. Vid intervjutillfället var de verksamma, eller hade under senare år varit verksamma, inom servicearbetet. Hur länge respektive person arbetat inom sitt yrke varierade alltifrån några månader till 40 år. De var bosatta på olika stora orter, i både Värmland och andra delar av Sverige. I tabell 3.1 presenteras de intervjuade och deras arbete. Likaså deras ålder vid intervjutillfället. Av anonymitetsskäl har de tilldelats fiktiva namn. Intervjuerna gjordes på de anställdas fritid och de fick själva välja plats för intervjun. Detta i syfte att främja öppenhet och kvalitet i intervjun. Platsen för intervjun varierade mellan den intervjuades bostad, mitt arbetsrum, biblioteket och något café. Respektive intervju varade i regel närmare två timmar. Intervjuerna spelades in på digital bandspelare, i syfte att få all information dokumenterad och dessutom kunna fokusera fullständigt på intervjun framför att anteckna. Efter varje intervju

¹² <https://www.handels.se/om-handels/medlemsstatistik>, 2015-12-02.

skrev jag ner mina tankar kring de svar jag fått, vilket kunde vara betydelsefullt i analyserandet av intervjun.

Tabell 3.1. Intervjupersoner

Intervjuperson	Ålder	Arbete
Kim	19 år	Hotellstädare
Philip	20 år	Båtstädare
Laila	27 år	Stormarknad (kassör)
Lisa	27 år	Stormarknad (kassör)
Molly	23 år	Stormarknad (kassör)
Gunilla	45 år	Stormarknad (butiksbitråde/blandat)
Lennart	64 år	Stormarknad (butiksbitråde/blandat)
Katja	24 år	Matbutik (kassör)
Shereen	28 år	Matbutik (kassör)
Vanja	25 år	Matbutik (butiksbitråde/blandat)
Kenneth	39 år	Matbutik (butiksbitråde/blandat)
Rut	26 år	Snabbmatsrestaurang (blandat)
Paolo	22 år	Snabbmatsrestaurang (kök)
Pernilla	22 år	Snabbmatsrestaurang (kassör)

Vid två tillfällen genomfördes parintervjuer – Pernilla och Paolo från en snabbmatsrestaurang respektive kassörerna Lisa och Laila från en stormarknad. Fördelar med detta var att de verkade bekväma i sällskap av en arbetskamrat och att de tycktes få igång varandra, vilket gav positivt resultat. Den enda nackdel jag kunde se i parintervjuerna var att den ena personen, i båda intervjuerna, tenderade att vara styrande medan den andra till viss del anpassade sig och höll med. För att inte få missvisande svar var jag därför uppmärksam på när någon inte verkade hålla med och ställde frågor direkt riktade till denna person. Av detta skäl undvek jag så kallade fokusgrupper, där deltagarna är fler än två och där risken är att gruppdynamiken påverkar de diskussioner och svar som ges. Parintervjuerna blev därför en bra mellanväg mellan singel- och gruppintervju.

Intervjuguiden (se bilaga 1) är strukturerad utifrån olika teman med frågor om arbetet i stort och om kontakten med cheferna och kunderna. Detta för att vid intervjutillfället kunna ha lite ordning och fokusera på ett område i taget. I praktiken har intervjuerna dock mest liknat vanliga samtal, i vilka jag gjort naturliga övergångar och prickat av frågorna i den ordning de fallit sig, varför intervjuguiden snarast utgjorde ett stöd för att täcka in området och

inte riskera att försumma viktiga aspekter. Intervjufrågorna anpassades också utifrån den intervjuades arbete och utökades med lämpliga följdfrågor i de fall där det behövdes. I vissa intervjuer krävdes följdfrågor för att få utömmande svar, men ibland kunde jag även uppleva att det gav bättre resultat att låta det vara tyst. Istället för att omformulera frågan eller komma med inflikanden, tog den intervjuade till orda och det var i dessa situationer som jag också fick de kanske mest intressanta yttrandena. Van Manen (1997:112) betonar just vikten av att inte avbryta obekväm tystnad med små kommentarer, då den intervjuade i detta läge ofta säger något mer reflekterande. Andra intervjupersoner var snarare självgående och i dessa fall gällde det att istället försöka styra in dem på en för studien relevant bana. Vidare inleddes respektive avslutades intervjuerna på ett enkelt och konkret sätt utan känsliga frågor (Börjesson & Frenzel 1982). Jag startade med så kallade uppvärmningsfrågor (Esaiasson et al. 2007:298) av allmän karaktär och som var enkla att besvara. På samma sätt avrundade jag intervjun med att fråga om de hade något att tillägga.

Värdighet som fenomen är svårfångat på det sättet att det svårligen går att ställa frågor direkt om värdighet, då det skulle upplevas abstrakt och kanske även förvirrande för de intervjuade. Om jag hade ställt frågor i stil med om de anställda upplevde sina arbeten värdiga eller hur de gjorde för att skapa värdighet, hade risken även varit att de hade intagit försvarsposition. Inte heller använde jag benämningen lågstatus, då det kan vara ett känsligt ämne då de anställda kan uppleva att andra ser ner på deras arbete. Istället försökte jag fånga ämnet genom att ställa frågor om deras upplevelser kring exempelvis anseende, arbetsvillkor, kundbemötande, relationer i arbetet och andra arbetsrelaterade frågor. För att komma åt hur de anställda tillägnar sig värdighet i arbetet, kunde jag ställa följdfrågor av typen ”vad gjorde du för att det skulle kännas bättre?” eller ”hur förhåller du dig till det?”. Utifrån deras förhållningssätt, handlingar, känslor och hur de talade om sina jobb, fick jag också en förståelse för hur de skapar värdighet.

Övriga metoder

Förutom autoetnografi och intervjuer har min datainsamling ytterligare berikats med brev och e-post från en av intervjupersonerna, Shereen, som arbetar som kassör i mataffär. Jag och Shereen har känt varandra länge och

har huvudsaklig kontakt genom brev och e-post. I dessa texter berättar hon om olika aspekter av sitt liv, vilka inkluderar hennes känslor och tankar kring arbetet. Då intervjun med Shereen visade sig vara särskilt givande, kom vi överens om att jag fick använda mig även av hennes brev och e-post i avhandlingen. Bland annat beskriver hon hur hon upplever arbetsuppgifterna och arbetet i stort, allmänhetens syn på arbetet, relationen till chefer och kunder och olika situationer som uppkommer i dessa relationer. Utdrag från Shereens brev och e-post har hanterats på samma sätt som intervjuerna. Shereen informerades, liksom vid intervjun, om hur hennes texter skulle komma att användas samt övriga etiska angelägenheter och gav även sitt samtycke till detta.

Något som jag naturligt kommit i kontakt med under doktorandtiden, är berättelser där studenter delat med sig av sina erfarenheter inom service. En betydande del av de studenter jag kommit i kontakt med genom min undervisning arbetade eller hade arbetat just inom detaljhandeln, hotell och restaurang, varför jag kom att använda vissa av dessa exempel som empiriska illustrationer i studien. Studenterna informerades om hur deras berättelser kunde komma att fungera som inspiration till nya aspekter att undersöka eller anonymt användas som empiriska exempel i avhandlingen, vilket de gav sin tillåtelse till. Jag upplevde denna metod som givande, då strävan efter värdighet i arbetet var något de flesta kunde relatera till, oavsett om de reflekterade över själva fenomenet värdighet eller inte. Inför studenterna kunde jag exempelvis beskriva hur mina intervjupersoner försökte tillägna sig värdighet i olika situationer och sedan fråga om de hade andra eller liknande exempel på detta. Även om det till en början kunde bli tyst, kom diskussionen snart igång och i slutändan fick jag i regel avbryta för att kunna följa tidsschemat.

Förutom brev, e-post och studenters berättelser, har jag även använt andra källor av skiftande karaktär som belyst olika relevanta aspekter. Bricolage-metoden har inspirerat mig när det gäller samlandet på insändare och artiklar i tidningar, utdrag från bloggar och internetforum, meddelanden på anslagstavlor samt policier och instruktioner för de anställda som jag sparat från tidigare arbeten och även fått via intervjupersoner. Att kombinera traditionella metoder med internetbaserade data, *netnography*, är inte ovanligt inom etnografen (Jacobsson & Löfgren 2011). Dessa olika källor har

naturligt kommit i min väg under avhandlingsarbetet och har förutom inspiration ibland även fått utgöra empiriska illustrationer vid sidan av mina egna och intervjupersonernas berättelser.

Analysarbete

I det följande redogör jag för hur analysen av mina insamlade data gått till. Analysen är densamma för mina olika datainsamlingsmetoder och presenteras därför gemensamt.

Jag hade ett visst teoretiskt raster med mig från start som till viss del inspirerade mig vid analysarbetet. Dock var min forskningsfråga inledningsvis relativt vag och jag ville inte heller bli begränsad av min teoretiska förförståelse, varför analysarbetet gjorts så öppet som möjligt. För att hålla varje intervju färsk i minnet vid analys, påbörjade jag transkribering direkt efter respektive intervjutillfälle. Jag skrev memos i form av tankar kring innehållet i intervjuerna och dessutom tillkom mer allmänna anteckningar i form av egna påminnelser till mig själv eller kloka råd från omgivningen. Även om analysarbetet med intervjuerna och den autoetnografiska dagboken inte följer *Grounded Theory* (Glaser 1978, Glaser & Strauss 1967, Strauss & Corbin 1990), är arbetet ändå till viss del inspirerat av dess analystekniker. Exempelvis gjorde jag den öppna kodningen grundligt, detaljerat och spontant utan att söka efter något specifikt. Jag markerade koder i marginalerna på de utskrivna texterna varefter de delar av texten som hade fått samma eller liknande kodnamn lyftes över till ett gemensamt dokument. Varje dokument utgjorde således en egen kod. Efter de första öppna kodningarna hade jag fått en uppfattning om vilka koder som utökades och vilka som tillsvidare kunde sorteras bort genom en selektiv kodning. Vissa koder sammanslogs medan andra särskiljdes. De efterföljande intervjuerna tilldelades både befintliga koder och gav upphov till nya. Således skedde den öppna och selektiva kodningen i realiteten samtidigt. Kodningen kan sägas ha startat på en konkret nivå och rört sig mot en mer abstrakt. Under arbetets gång upptäckte jag att materialet innehöll luckor, vilket resulterade i omarbetningar av intervjuguiden för att på nytt ge mig ut på fältet. Datainsamling och analys har samverkat i en iterativ process där fältarbetet har pågått parallellt med den öppna och

selektiva kodningen. I mångt och mycket har min empiri varit styrande i analysen, men har också kunnat kodas teoretiskt efter inläsning av teori.

Jag fann att de anställdas upplevelser av värdighet huvudsakligen utspelade sig på två olika arenor; i relation till cheferna och till kunderna. Därför delade jag upp koderna i två olika ”kodfamiljer” som döptes till chefen och kunden, vilka kom att ligga till grund för mina arbetsmodeller och senare också de färdiga analyskapitlen. Inom varje kodfamilj kategoriserade jag vilka aspekter som utgjorde hinder för värdighet och vad som istället var handlingar för att tillägna sig värdighet, vilket gick i linje med avhandlingens nu mer tydliga syfte. Ett exempel är koden *respektlösa kunder* som jag tolkade som ett hinder för värdighet, samt koderna *ge sämre service*, *förlöjliga*, *provocera* samt *skambelägga* vilka jag tolkade som olika handlingar för värdighet i kundmötet. De anställdas olika sätt att tillägna sig värdighet gick att se som reaktioner på olika hinder för värdighet. Olika *värdighetshinder* kunde efter hand samlas ihop till större och mer övergripande aspekter. Exempelvis fann jag att ensamarbete, bristfällig utrustning och låsta och riskabla positioner i arbetet, kunde sammanföras i en gemensam kategori; utsatt arbete. Mönster började även framträda i de anställdas värdighetsskapande och jag kunde urskilja fler sätt att skapa värdighet än vad som beskrivits i tidigare studier. Även om dessa yttrade sig på varierade sätt, fann jag att samtliga gick att kategorisera under tre övergripande *värdighetshandlingar*, som jag kom att benämna dem. Dessa döptes utifrån sin karaktär till *identitetsfrämjande*, *rättfärdigande* och *kompenserande* värdighetshandlingar. De olika kategorierna riktas mot såväl chefer som kunder, men yttrar sig på olika sätt i respektive relation. Dessa kategorier underlättade den fortsatta analysen och gav även struktur åt den färdiga texten.

För autoetnografins del är det även relevant med en redogörelse över hur processen från dagboksdokumentation till sammanhängande berättelser sett ut. Förutom att min dagbok, liksom övriga data, legat till grund för analysen, har dagbokstexterna också använts för att illustrera mina erfarenheter genom berättelser. I analyskapitlen är dessa berättelser kursiverade och skrivna i jag-form. Den främsta anledningen till att jag omarbetat ursprungstexterna, är att de inte var noggranna eller strukturerade då de enbart syftade till att ge utlopp för tankar och känslor och endast skulle läsas av mig själv. Att skriva

om ursprungstexterna till berättelser, ger på denna grund mer relevant och koncentrerad läsning. När en text skrivs om innebär det emellertid att den tolkas på nytt, vilket gör att omskrivningsprocessen kan vara problematisk. För att ge insyn i hur min ursprungsdokumentation resulterade i berättelser, samt för att visa kontrasten mellan å ena sidan en spontan dagbokstext och å andra sidan en för avhandlingen genomtänkt berättelse, följer nedan ett konkret exempel från den ursprungliga dagboken. Ursprungsexemplet visar ingen fullständig text, utan består istället av olika utdrag som berör samma tema ur dagboken. Den färdiga berättelsen (se *Konsten att fuskstäda*, s.117) återfinns som en av flera empiriska illustrationer i analyskapitlen. Berättelserna har vidare också berikats med detaljer hämtade från minnet. Under omvandlingen från dagbokstexter till färdiga berättelser, mindes jag allt mer och fick därmed tillgång till ett ännu rikare material. Liliequist (2012:261) menar att skrivandet av egna erfarenheter kan ge ett oväntat mervärde då det får forskaren att komma att tänka på saker som han eller hon aldrig tänkt på tidigare. Liliequist liknar autoetnografiskt skrivande vid ett detektivarbete där forskaren kommer till nya insikter under skrivandets gång. Jämför vi innehållet i ursprungsexemplet nedan med den färdiga berättelsen om fuskstädning, ser vi att vissa delar har försvunnit medan andra har tillkommit. Godall (2000:123f.) framhåller att det är tillåtet att utelämma detaljer som inte har någon inverkan på texten medan det däremot inte är legitimt att hitta på.

Ursprunglig dagbokstext:

1 juli 2007

När det gäller jobbet så har jag nu blivit snabbare och den gångna veckan har jag åtminstone *nästan* hållit mig inom tidsramen (även om det inneburit att jag sprungit omkring som en svettig och yr höna). Förvisso har det väl mest berott på att jag fått många "stay-overs" (folk som stannar mer än en natt) på schemat och därmed sluppit göra lika många moment, men ändå... Sen vissa dagar känner man att det bara inte *går* att stressa ihjäl sig, det tar emot för mkt. Men för det allra mesta försöker jag hålla mig åtminstone i *närheten* av tidsramen.

6 juli 2007

Tänk alla (även jag själv innan jag fick titeln housekeeper) som tror att allt är kliniskt rent bara för att man checkar in på ett dyrt hotell. Så är det inte. Not even close. Inte för att det kanske är smutsigt, men hur kliniskt hinner man städa om man bara får 16 minuter på sig för varje rum? Och jag ska ärligt erkänna att vi ibland skiter i att byta lakan bara för att vi inte hinner. Det är den pinsamma sanningen. Kan hända att jag mest pratar för [städ företaget] nu, men jag har en känsla av att det fuskstädas på många andra håll också. Hade hellre varit ovetande om denna bittra sanning även fortsättningsvis, för man *vill* ju tro att det är lika rent som det ser ut när man tar in på

hotell. Man vill inte veta att all skit ligger samlad under sängen eller att örngotten inte är bytta från föregående gäst. Men nu vet jag.

26 juli 2007

De gör stora läppstiftsavtryck på allting, de fullkomligt plundrar tebrickan, sprider ut skräp över hela rummet, lägger tepåsar i sängen, slänger sopor på golvet et cetera. Och när man ska tömma soptunnan (som inte har nån påse runt sig) så ligger det alltid en decimeter med vätska från alla halvätta matförpackningar (de fattar inte att det kanske inte är så fräscht att slänga sånt i en vanlig papperskorg) och det luktar så förbannat illa att lukten aldrig försvinner. Och sen har jag funderat lite på om det är någon helig rit att köpa kakor som man slänger på golvet och hoppar på för det är nämligen standard med kaxmulor utspridda över hela golvet. Och vår högintelligenta chef är högst oförstående till varför vi inte hinner städa ett rum på 16 minuter.

Förutom att vara öppen med hur omskrivningsarbetet från dagbokstext till färdig berättelse har gått till, vill jag även skapa öppenhet kring mitt framställningssätt i dessa berättelser. Då vårt språk och de ord vi väljer kan spegla vår egen ståndpunkt, bör det finnas en medvetenhet kring hur vi framställer text. Vad som förmodligen är uppenbart i mitt sätt att uttrycka mig är att jag gett röst och tolkningsföreträde åt den enskilda arbetstagaren. Därför vill jag hänvisa till avhandlingens syfte som är att beskriva och förklara vad som hindrar värdighet, och hur värdighet skapas och upprätthålls, bland servicearbetare. För att göra detta går jag bland annat tillbaka till min egen tid som servicearbetare och analyserar mina egna upplevelser utifrån ett värdighetsperspektiv. Tanken är inte att försvara eller välja någons parti, utan att beskriva och problematisera de anställdas handlingar utifrån olika villkor och aspekter i arbetet. De berättelser som lyfts fram i analysen är tänkta att spegla vad exempelvis arbetsvillkor, chefskap, arbetsuppgifter eller yrkesstatus kan få för konsekvenser för de anställda.

Det som skiljer de autoetnografiska berättelserna i denna avhandling från skönlitteratur, är att de sätts in i en analytisk och vetenskaplig kontext. Berättelserna syftar således inte bara till att förmedla erfarenheterna i sig, utan även att belysa och skapa förståelse för sociala fenomen. Donald Roys (1959) *Banana time* är en klassiker som lyckas förena just berättelse och skarp analys. Det är likaså ett bra exempel på hur kombinationen analys och berättelse berikar texten.

Det forskningsfält som benämns berättelseforskning eller narrativa studier är en forskningstradition som funnits länge bland lingvister och samhällsvetare. Inom etnologin har forskare redan från första början samlat in folklöre, så

som sagor, sägner och sånger med mera. Bröderna Grim, som var lingvister men som idag kanske snarare hade klassats som etnologer, gav ut sina första sagor och berättelser redan 1812. Inom berättelseforskning råder diskussion om hur man ska definiera en berättelse. Något man är överens om är att berättande inte bara innebär att sammankoppla en rad händelser, utan att de också måste skapa någon slags sammanhängande mening och struktur (Johansson 2005). Genom anekdoter, sagor och personliga och vardagliga berättelser uttrycks och begripliggörs känslor, attityder, tankar och erfarenheter både för en själv och andra. Människor hade svårtligen kunnat orientera sig i tillvaron utan narrativa strukturer, då olika bilder eller händelser sätts ihop till berättelser för att skapa mening och sammanhang (Johansson aa). I denna studie behandlar jag såväl mina egna berättelser som intervjupersonernas berättelser. Värt att poängtera är att vägen från ”objektiv verklighet” till vetenskaplig berättelse inte är spikrak, vilket Bruner (1986:53) problematiserar. Första steget är den ”objektiva verkligheten”, vilken följs av någons subjektiva tolkning och som slutligen formas till denna någons berättelse. Johansson (2005:225) lägger här till ett ytterligare steg som innebär att forskaren gör sin egen tolkning av berättelsen och återger den i text. Med autoetnografi skulle en fördel kunna vara att ledet blir kortare mellan ursprungsberättelse och slutlig produkt, då det är forskaren själv som tolkar sin berättelse istället för att berätta den vidare för någon annan som i sin tur ska tolka den. (Å andra sidan finns risken att bli ”hemmablind”, vilket problematiseras i nästa avsnitt). När det gäller intervjupersonernas berättelser har jag tolkat dem utifrån den för studien relevanta kontexten, med så varsamma händer som möjligt och med medvetenhet kring min egen förförståelse.

Etiska överväganden

I detta avsnitt är avsikten att redovisa etiska överväganden som jag gjort under arbetets gång. Det som främst problematiseras är min förförståelse i ämnet samt hur jag hanterat samtyckeskravet.

Förförståelse som tillgång

Då jag har egna erfarenheter inom fältet, har min förförståelse för det jag studerar varit en ofrånkomlig aspekt att reflektera kring. Exempelvis har det

under analyserandet av mina data varit viktigt att vara medveten om att – och på vilket sätt – min förförståelse påverkar mig. Över lag upplever jag min förförståelse som en betydelsefull tillgång i studien. Vid intervjuerna underlättade exempelvis mina egna erfarenheter av att arbeta inom service, då jag kunde ställa de för sammanhanget passande frågorna. Jag kunde också förstå intervjupersonernas ”språk” och upplevde att detta gav dem förtroende för mig och inspirerade dem att berätta mer. Att jag kände några av de intervjuade sedan tidigare upplevde jag över lag som en fördel, då vi snabbt förstod varandra och de troligtvis också agerade mer spontant och avslappnat än vad de annars hade gjort. Samtidigt kan redan etablerade bekantskaper ligga till grund för vårdslösa och förgivettagna antaganden, då man lätt tror sig veta vad motparten anser eller menar. Här gjorde jag ett misstag under min första intervju, med kassören Katja, vilket illustreras i intervju-utdraget nedan. Jag utgick ifrån att vi delade samma inställning till arbetet, vilket visade sig vara både förhastat och felaktigt och fick bli en lärörlek insikt inför resterande intervjuer.

Vad är du mest stolt över med ditt yrke?

././Jag kan säga på första stället, där var det ju ett mindre ställe så där var sammanhållningen rätt bra och då var det på sätt och vis stoltheten att få jobba på en liten ort dit de kom en massa människor utifrån. Så det var ganska mycket – det var det enda som var öppet året runt tror jag...

Varför var man stolt över det då? Var det för att man representerade...?

Ja det var lite representation... och sen så, alltså, att kunna erbjuda kunderna så mycket som möjligt av det de vill ha. Även om de har kommit till ett litet ställe så kan vi faktiskt, även om det är litet... Sen så har det väl varit sammanhållning på första stället. Andra stället så vet jag inte om jag märkte så mycket stolthet utöver att folk hade ett jobb och tjänade pengar.

Vad menar du med sammanhållning? Att man var stolt över att ha någon slags..?

Ja men det var ett kul ställe. Och har personalen kul så tror jag att kunden märker det ibland.

Man var stolt över att ha en tillhörighet lite grann?

[Tvekar] Mm, litegrann. Lite svårt att förklara, men... [Kunderna] kommer till ett ställe där de [personalen] är stolta över att ha ett bra ställe och en bra arbetsplats...

Av mina frågor är det tydligt att jag försöker förstå *vad* det är som gör henne stolt och *varför* och att jag har svårt att ta till mig det hon säger. När jag lyssnade på intervjun efteråt och insåg att det faktum att hon jobbar i en matbutik där hon trivs, *är* det hon är stolt över – varken mer eller mindre, skämdes jag. I slutet av samma intervju, när jag frågade Katja om det är något hon vill tillägga, fick jag svaret: ”Att det är ett växlande jobb”. Reflexmässigt frågade jag ”att det ska vara det?”, då jag utgår ifrån att hon *inte* ser kassajobbet som omväxlande. Katja svarade då: ”Det ska vara det. Och det *är* det. Man blir olika bemött, det är olika människor som kommer...”. Jag blev påmind om att förhållningssätten kan skilja sig åt även om man varit arbetskamrater och är i samma ålder och jag blev även medveten om mina egna ledande frågor. I resterande intervjuer var jag mer vaksam kring min egen förförståelse, då jag kunde behålla min neutrala position som intervjuare och undvika att styra intervjun åt något håll. Likaså undvek jag att avslöja vad jag tänkte eller tyckte genom ansiktsuttryck eller annat. Att behålla sin neutrala position i intervjuer kan vara problematiskt, då ett naturligt samtal i regel blir bättre om båda parter är engagerade och delar med sig av sina känslor och åsikter. En risk om jag som intervjuare är allt för ”grå” och inte ger vare sig reaktioner eller medhåll, är att den intervjuade kan tappa intresse. För egen del lyckades jag hitta ett mellanläge där jag visade engagemang och intresse, men utan att uttrycka egna åsikter som skulle kunna styra de intervjuades svar.

Även för autoetnografin har min förförståelse i ämnet varit en ovärderlig tillgång under arbetets gång, men har samtidigt krävt en del reflektion. I autoetnografi ses det som en nödvändighet att reflektera och göra det forskande subjektet synligt. Autoetnografi är mer intimt än andra metoder, då etnografen själv står så nära det som studeras (Davies 1999:228). När forskaren utgår ifrån sina egna erfarenheter, innebär det att han eller hon både blir den som studerar och den som blir studerad (Ehn 2011:54,60, Muncey 2010:3). Då forskaren studerar sådant han eller hon själv är bekant med, ger det ett mervärde till och berikar forskningen (Ehn 2011:61). Samtidigt är risken med att ha ett insiderperspektiv att forskaren kan bli hemmablind och göra förgivettagna antaganden, vilket innebär att den analytiska skärpan försvagas. Liliequist (2012:262f.) menar att metoden på denna grund fått nedvärderade benämningar så som navelskåderi. Ett sätt att

förhålla sig till risken att bli färgad av den egna förförståelsen är emellertid att reflektera kring sin egen involvering och det egna förfarandet. Liliequist (aa) menar exempelvis att autoetnografiska studier måste bedömas utifrån forskarens reflexivitet av sin egen känsla och involvering i texten. Nyckeln tycks vara att lyfta blicken och skapa distans, att göra det bekanta till något främmande. Ehns tips i sammanhanget är att skriva ner sina erfarenheter för någon som inte alls är insatt.¹³ Då tar vi ett steg tillbaka och tydliggör för oss själva vad vi tar för givet. Detta blev också tydligt för egen del när jag försökte analysera och återberätta mina erfarenheter i text. Något annat som gett mig distans är den tid som förflutit från det att jag själv arbetade inom service, eftersom jag inte längre är känslomässigt berörd och har fått ett mer distanserat förhållningssätt till mitt material. För att undvika hemmablindhet bör forskarens erfarenheter också analyseras på samma varsamma och reflekterande sätt som de övriga studerades erfarenheter samt att det bör finnas en interaktion mellan dessa erfarenheter (Ehn 2011:61, Liliequist 2011:49).

Liksom vid andra metoder kan ett metodologiskt problem vara att distansera sig från sin förförståelse, då våra erfarenheter formar oss och det är omöjligt att separera den vi är från det vi gör. Men till skillnad från att se förförståelse som ett hot för studien, ser autoetnograferna det som en fördel (Muncey 2010:8). Istället för att se det som något fel och försöka dölja det egna subjektet i forskning, är autoetnograferna måna om att synliggöra sina egna erfarenheter. Ett karaktäristiskt drag i autoetnografisk forskning är således inte bara att forskarens erfarenheter ses som viktiga data i förståelsen av det som studeras, utan också att forskarens involvering är synlig i texten (Anderson 2006:375f.).

Hantering av samtyckeskrevet

De för studien intervjuade servicearbetarna har informerats om studiens syfte. De har också gett sitt samtycke till att både delta i studien och bli inspelade på band. Ljudfiler och transkriberingar har placerats i säkert förvar för utomstående och har enbart använts i forskningssyfte. För att ta hänsyn till konfidentialiteten har intervjupersonerna och de personer som ingår i mitt

¹³ Billy Ehn, forskarutbildningskurs "Autoetnografi och andra experimentella etnografiska metoder" 2012-04-17, Umeå universitet.

autoetnografiska material, tilldelats fiktiva namn. Likaså har namn på arbetsplatser, och annan information som kan riskera att äventyra anonymiteten, utelämnats.

Något som däremot skulle kunna betraktas som ett etiskt dilemma är att jag saknar informerat samtycke från de personer som beskrivs i min autoetnografiska dokumentation. Som tidigare nämnts inkluderar dagboken beskrivningar och reflektioner över kontakten med chefer, kunder och arbetskamrater. Även om det inte är personerna i sig som är av betydelse i studien, utan den sociala interaktionen i den kontext de rör sig, utgör de fortfarande en del av min dokumentation. Då det aldrig fanns något forskningssyfte under tiden då dagboken skrevs, fanns heller ingen anledning att söka efter informerat samtycke. Det som kvarstår som problematiskt är att jag inte heller i efterhand sökt samtycke. Det finns två förklaringar till detta. Den första är att det inte har varit praktiskt möjligt att införskaffa. Till exempel saknar jag personuppgifter så som efternamn till personerna och i vissa fall även förnamn. Detta försvåras även av den omfattande personalomsättningen av chefer och anställda. Vidare var det praktiskt omöjligt att i efterhand få informerat samtycke från kunder och hotellgäster som jag endast mött korta stunder. Det andra skälet till att jag inte sökt informerat samtycke i efterhand, har att göra med ämnets känsliga karaktär. Som jag redogör för i analyskapiteln förekommer exempelvis motstånd, i form av att stjäla, fuska och liknande, som ett sätt att skapa värdighet. Känsliga ämnen (Lee 1993) lämpar sig inte alltid för informerat samtycke.

Det finns även andra aspekter som kan försvåra samtyckeskravet. Gonäs och Karlsson (2010) framhåller att forskare kan ha svårt att få tillträde till arbetsplatser. Om forskaren ändå skulle få det, kan chefer komma att vilja bestämma vem eller vad som får studeras, vilket utgör en begränsning. Detta är något jag själv fick erfara när jag försökte boka in intervjuer och därför tog kontakt med en större matvarukedja. Inledningsvis gick jag genom fackklubben, men blev direkt hänvisad till chefen. Chefen var föga entusiastisk och ville helst ha ersättning. Efter lång tid tackade han dessutom helt nej till min förfrågan då det bara var en enda anställd, som jag utan förklaring inte fick intervjua, som visat intresse. Gonäs och Karlsson (aa) menar att om forskare, då de förvägras tillgång till arbetsplatser, istället skulle välja att ta anställning med dold forskaravsikt, riskerar att nekas

publicering i vetenskapliga tidsskrifter. Utifrån detta framhåller de att kravet på informerat samtycke kan orsaka att en internationellt stor forskningstradition inskränks. Då forskningsetiska begränsningar kan göra att vi går miste om viktig forskning, bör avsaknad av informerat samtycke i detta fall vägas mot möjligheten att ge röst åt sällan uppmärksammade servicearbetare (Lundberg & Karlsson 2011:142). En risk är annars att studier av känsliga ämnen eller anställda i utsatta miljöer förflyttas till journalisternas arena. Flera av den senare tidens uppmärksammade litteratur om servicearbeters arbetsvillkor är också skrivna av just journalister (se t.ex. Abrams 2002, Ehrenreich 2007, Toynbee 2003). Detta är ett problem värt att uppmärksamma och en förhoppning är att vi i framtiden ska kunna se med öppnare ögon på olika typer av metoder och forskningsetiska frågor.

Disposition av analyskapitel

Innan vi ska ta del av analysen av det empiriska materialet (kapitel 4-7), redogörs nu för analyskapitlens disposition (se tabell 4.1). De anställdas värdighetshinder och värdighetshandlingar utspelar sig på två olika arenor, nämligen i relation till chefer och kunder. Det dagliga arbetet för anställda i interaktivt servicearbete präglas inte bara av relationen till överordnade, utan också av relationen till kunderna. I de fyra analyskapitlen redogörs dels för värdighetshinder, dels för värdighetshandlingar. Värdighetshandlingar, det vill säga de anställdas handlingar i syfte att skapa och upprätthålla värdighet, är reaktioner på värdighetshindren i respektive relation. Då de anställda har begränsade möjligheter att påverka olika problematiska aspekter i arbetet, blir värdighetshandlingarna olika sätt att förhålla sig eller agera för att skapa värdighet i arbetet.

Tabell 4.1. Analyskapitlens disposition

Värdighet i relation till <i>chefer</i>	
Kap 4 Värdighetshinder	Kap 5 Värdighetshandlingar
Värdighet i relation till <i>kunder</i>	
Kap 6 Värdighetshinder	Kap 7 Värdighetshandlingar

De anställdas värdighetshandlingar i relation till chefer och kunder är identitetsfrämjande, rättfärdigande eller kompenserande. Dessa kategorier utgör struktur för kapitel 5 och 7. Identitetsfrämjande värdighetshandlingar syftar till att skapa och bevara en bild av vem man är eller vill vara i arbetet och skydda den från olika värdighetshindrare aspekter. Rättfärdigande värdighetshandlingar innebär att legitimera eller förneka olika problematiska villkor eller situationer i arbetet. Kompenserande värdighetshandlingar avser att på olika sätt väga upp för det som utgör problem. Även om en typ av värdighetshandling alltid har funktionen att skapa eller upprätthålla värdighet, kan den ta sig olika uttryck beroende på kontext, det vill säga vem eller vad det är som skapar värdighetshindret.

4. CHEFEN SOM VÄRDIGHETSHINDER

Detta kapitel inleds med en introduktion av relationen mellan de anställda och deras överordnade. I denna relation är de primära aktörerna de anställda och cheferna på respektive arbetsplats. Här möter de anställda chefer inom ett vitt spektra, till exempel chefen på stormarknaden, butiksägaren, personalchefen, arbetsledaren och husfrun, där chefskapet innebär olika grad av inflytande och ansvar. Även om många beslut fattas på lokal nivå, har cheferna att anpassa sig till strukturella förutsättningar i form av vinstkrav och marknadsorienterade yrkanden på exempelvis öppettider.

Arbetsplatserna för studien återfinns inom dagligvaruhandel och snabbmatsrestaurang samt på hotell och passagerarfärja. De anställda inom dagligvaruhandeln arbetar på stormarknad eller i mindre butiker, där de arbetar i kassa eller ”på golvet” i form av att plocka varor eller utföra annat arbete på olika avdelningar. På snabbmatsrestaurangerna arbetar de anställda i kassan eller i köket. På hotellet och båten arbetar de anställda på inhyrda städbolag, där de städar gästernas hotellrum respektive båthytter. De anställda är främst kvinnor, ungdomar och invandrare och kan vid en första anblick tyckas utgöra en varierad grupp människor. I regel är det dock en grupp som är påfallande liten, nämligen vita medelålders män.

Servicearbetarna i studien har typiska lågstatusyrken, vilka präglas av underordning i kombination med lågt inflytande. Detta innebär att kraven som ställs på de anställda inte balanseras upp av inflytande över det arbete som utförs. De anställda förväntas bidra med sin tid och tillgänglighet, känslor och utseende. De ska utföra arbetet snabbt och med hög kvalitet, men är inte garanterade de resurser eller utrustning som behövs. En konsekvens av detta är exempelvis fusk med städning och konkurrens om redskap bland städpersonal. De anställda får inte alltid den ersättning de är berättigade till, eftersom de förväntas arbeta obetalt under raster eller efter stängning. De slits av kroppsliga belastningar, men omfattas sällan av företagshälsovård.

Den underordnade positionen är också tydlig i arbetets utformning med tayloristiska principer och i stort sett obefintlig autonomi. Häri tydliggörs

också överordnades brist på tillit till de anställda. De anställda blir på daglig basis kontrollerade genom en rad olika mekanismer av olika aktörer. Det kan till exempel handla om att arbetet sker på öppna ytor med full insyn för såväl kunder som chefer och med få utrymmen för att komma ifrån. Tillgång till nya och billigare tekniska lösningar har också skapat utökad möjlighet för kontroll av de anställdas arbete. Exempelvis innebär datorbaserade kassor att detaljer i kassaarbetet blir synliga för chefen.

Annat som karaktäriserar yrkena är låg lön, begränsade utvecklingsmöjligheter och obekväma arbetstider. Likaså otrygga anställningar och deltidsarbete, där de anställda blir inringda med kort varsel utan större möjligheter till framtida heltids- eller tillsvidarejänster.

*

I detta första analyskapitel undersöks vad som hindrar de anställdas upplevelse av värdighet i relation till överordnade. Värdighetshinder framträder i den vardagliga interaktionen mellan chef och anställd under vissa betingelser. Dessa betingelser är kopplade till klassiska arbetsvetenskapliga aspekter som krav, kontroll, arbetsutformning och - innehåll samt utövande av chefskap. Mer konkret är det *orimliga krav*, *ständig kontroll*, *utsatt arbete* och *vanstyre* som här hindrar värdighet i relation till chefen.

Orimliga krav

Lönearbete ställer krav på de anställda. Vissa av kraven allmängiltiga och självklara, så som att utföra ett skäligt arbete och befinna sig på arbetsplatsen under angiven tid. Andra krav är mer problematiska och kan till och med betraktas som orimliga. Det är dessa orimliga krav som utgör värdighetshinder för de anställda och således de som fokuseras här. Dessa är framförallt krav på tillgänglighet och flexibilitet där de anställda i praktiken har ständig jour, tidsreglerade arbetsuppgifter som ska utföras enligt direktiv om minuter och sekunder, att i olika situationer arbeta obetalt och att underkasta sig påtvingade känslor och ett specifikt utseende i kundmötet. Det har hävdats att kraven på många arbetsplatser har intensifierats så till den grad att det förhindrar värdighet i arbetet (Burchell 2002). Men som

detta avsnitt ska visa är det inte bara intensifierade eller ökade krav som kan hindra värdighet, utan framförallt vad kraven innebär i praktiken.

Gemensamt för kraven på de studerades arbetsplatser är kopplingen till diverse sanktioner. Värdighet hindras därför inte bara av kraven i sig, utan också av olika bestraffningar. Dessa repressalier består i neddragningar i arbetstid eller indragen tjänst om de anställda tackar nej till extrapass, sämre bemötande från chefen om de inte arbetar klart inom utsatt tid och oproportionerliga löneavdrag om de kommer för sent till arbetspass. Sanktionerna syftar till att avskräcka och korrigera oönskat beteende, men kan ge motsatt effekt då sanktionerna i sig har en generellt negativ inverkan på de anställdas prestation och inställning (se t.ex. Baron 1988, Podsakoff et al. 1982).

Inbyggd jour

Kraven på tillgänglighet¹⁴ och flexibilitet är påtagliga på arbetsplatserna i studien. Cheferna strävar efter en liten kärna av personal med heltidsanställningar och en större andel visstidsanställningar där de anställda är beredda att rycka in vid behov. Så kallade behovsanställningar menar Nelander och Goding (2005) är den otryggaste anställningsformen, då den är helt på arbetsgivarens villkor. De menar också att denna anställningsform framförallt är vanlig bland kvinnliga arbetare och att den sällan leder till fast jobb. Majoriteten av de anställda på de studerade arbetsplatserna har sällan fasta och regelbundna arbetstider utan anpassar sig efter behov, vilket i praktiken innebär obetald jour. Detta medför, enligt Jonsson (2007: kap 3), flexibilitet för cheferna, men instabilitet för de anställda. För de anställda skapar ovissheten en bundenhet till arbetet och en känsla av att arbetsgivaren har förtur till deras tid. Rut på snabbmatsrestaurangen upplever att jobbet har blivit som en livsstil präglad av ständig beredskap, vilket gör att hon aldrig helt kan stänga av. Kassören Katja beskriver sin arbetssituation som att ha ständig jour och att ”ha tomma dagar då [hon] bara sitter och väntar på att någon kanske ringer”. I Handelsnytt belyses problematiken med så kallade nollkontrakt och sms-jobb,¹⁵ vilka blivit allt vanligare inom handeln och som innebär att de anställda kan ha noll timmar på anställningskontraktet och

¹⁴ För en redogörelse över tillgänglighetsbegreppet, se Bergman & Gardiner (2007) och Bergman & Gustafson (2008).

¹⁵ Handelsnytt nr 7/8, juli/augusti 2014.

tvingas vänta på sms varje morgon för att få chans till jobb den dagen. Detta skapar hård konkurrens om jobbtillfällena och de anställda kan känna sig tvungna att tacka ja till ett kvällspass, trots att de redan jobbat samma dag.

De anställda har ingen formell skyldighet att ställa upp, vare sig när chefen eller arbetskamraterna ringer, men i praktiken är det inte accepterat att tacka nej. Att de anställda är starkt präglade av tillgänglighetsnormerna uttrycks genom dåligt samvete om de bryter mot dem (se även Wesström 1998), men också genom att de deltar i ”förhör” där de tvingas motivera varför de inte kan jobba. För att slippa bli utfrågade upplever de intervjuade att de måste förklara sig och hitta på lämpliga ursäkter. Bryter de anställda mot tillgänglighetsnormerna, upplever de att de kan bli bestraffade på olika sätt.¹⁶ Ett exempel på sanktion är att få färre pass. Eller inga alls, vilket illustreras i följande berättelse:

Anställningen som försvann

En höst sa jag till i god tid att jag skulle vilja få ledigt en vecka i oktober för att åka på semester, men att jag sedan gärna fortsätter som vanligt. Jag tänkte att det var ett bra tillfälle att resa eftersom jag ändå inte var garanterad något jobb och jag heller inte hade fått skriva på något kontrakt. Eftersom jag inte fick några garantier till jobb behövde väl inte jag garantera min tillgänglighet heller, resonerade jag. Dessvärre fick jag aldrig något svar från chefen angående min semesterbegäran och när mitt oktoberschema kom var där fler pass än vanligt. Jag fullföljde ändå mina planer och hänvisade till vad jag tidigare sagt. Men väl tillbaka från semestern hade det inte, kanske inte helt oväntat, kommit något nytt schema. När jag någon dag senare knackade på chefens kontor upplyste hon mig kort om att min anställning inte fanns kvar. Utan att kommentera det närmare fortsatte hon med sitt datorarbete. Efter några plågsamma sekunder i tystnad där jag intensivt betraktade mina skor, fick jag ändå fortsätta min anställning. Hon skrev upp alla restpass – de längsta passen på de dagar ingen annan ville jobba – log ridderligt och sa sedan: ”Det var väl tur att vi ordnade upp detta, att det löste sig för dig Helena!”

Medan dessa tillgänglighetsrelaterade krav rör problematiken med att ha ett jobb överhuvudtaget, handlar övriga krav om arbetet i sig. I det följande beskrivs hur tidsreglerade arbetsuppgifter utgör värdighetshinder för de anställda.

¹⁶ Sanktioner i denna situation belyses även i Handelsnytt nr 9, september 2015.

Tidsreglerade arbetsuppgifter

De anställda är styrda av tidskrav för olika arbetsuppgifter. Städpersonalen har genomgående krav på hur många minuter och till och med sekunder olika arbetsmoment får ta. Båtstädaren Philip berättar hur lång tid de olika städmomenten i en båthytt får ta:

Fem minuter var målet [för att städa en hytt]. Jag tror det skulle ta trettio sekunder att bädda sängen, femton sekunder att dammsuga golvet, en minut att städa toan. Och så övrigt... torka av bord och sånt där (Philip, båtstädare).

För hotellstädarna är direktivet att städa ett hotellrum inom 16 minuter, men utan hänsyn till att olika rum kräver olika mycket arbete. En student belyser vid ett undervisningstillfälle de strikta tidskrav som hon, som före detta anställd på ett inhyrt städföretag, fick hantera. Exempelvis fanns direktiv om att på 17 minuter sopa och skura alla golv och polera samtliga fönsterrutor i ett trapphus på tre våningar. Liknande ackordsättning finns i butikerna, där kassapersonalen har 15 minuter på sig att göra i ordning efter att butiken har stängt, utan hänsyn till långsamma kunder och annat som inkräktar på tiden. På stormarknaden som Mulholland (2011:224) studerat finns även direktiv om antal varor som ska registreras per minut i kassan.

Tidsreglerade arbetsuppgifter är framförallt ett värdighetshinder då arbetstempot inte matchas av autonomi i arbetet (jfr Karasek & Theorell 1990). De anställda har ingen möjlighet att påverka hur arbetet läggs upp och utförs. En konsekvens av detta är stress. För städpersonal, där hela arbetsdagen präglas av tidsstyrt arbete, upplevs stressen kontinuerlig. I butikerna och på snabbmatsrestaurangerna beskrivs arbetet som stressigt framförallt i samband med kundruscher. Stress tycks vara mer regel än undantag på dagens arbetsplatser och de studerade branscherna är således inte heller skonade. Enligt Arbetsmiljöverket (2014:kap. 8) är det inom detaljhandeln 49 procent som upplever att de har alldeles för mycket att göra och 34 procent som anser att arbetet är psykiskt påfrestande. Inom hotell- och restaurang är siffrorna ännu högre, då 51 procent menar att de har alldeles för mycket att göra och 42 procent anser att det är psykiskt påfrestande.

Tidsreglerat arbete är inte sällan kopplat till diverse sanktioner. För butiksanställda kan det tidsstuderade arbetet ligga till grund för den lön som betalas ut, vilket innebär att de i regel arbetar obetalt när de tvingas jobba över i samband med stängning. Hotellstädarna får däremot betalt om de överskrider tidsramen, men blir istället bestraffade på annat sätt. Hotellstädaren Kim berättar att de kan bli ignorerade av chefen och tilldelade färre arbetspass.

Även om det råder högt tempo på de intervjuades arbetsplatser, kan situationen vara den omvända när de anställda står utan arbetsuppgifter. Framförallt är detta fallet i butikerna. Liksom det förekommer kundruscher, förekommer också stunder då kunderna lyser med sin frånvaro, exempelvis i självscanningskassan. Vid första anblicken kan det verka oproblematiskt att inte ha något att göra, men när de anställda ständigt är i blickfånget för både kunder och chefer som förväntar sig att de ska vara sysselsatta, *blir* det problematiskt. Avsaknaden av arbetsuppgifter väcker känslan av att – om än tillfälligt – vara överflödig och iakttagen.

Gratisarbete

Trots den låga grundlönen är det mer regel än undantag att de anställda förväntas arbeta utan ersättning i olika situationer. Arbetstiden räcker inte till för det arbete som ska hinnas med, men ansvaret att få arbete och tid att gå ihop överförs på de anställda. Detta utgör ett värdighetshinder när de anställda i praktiken förväntas arbeta gratis för att lösa problemet.

De anställda tvingas inte bara jobba över utan lön, utan också arbeta betydligt intensivare för att få arbetet att flyta på problemfritt. Det förekommer också att de inte får raster de är berättigade till, då rasterna i regel bestäms utifrån kundflöden och kan utebli eller avbrytas om arbetskamrater eller kunder behöver hjälp.

Det är ju inte tidsbestämt när man ska ha rast om man säger så, det blir som att 'ja nu har det lugnat ner sig, då får du din rast nu'. /../ Jag har ju gått en hel dag utan att ha rast för att det varit så mycket att göra, från dörrarna öppnats till stängning (Rut, snabbmatsrestaurang).

Gratisarbetet är inte bara obetalt övertidsarbete utan dessutom dolt (Kvist 2006:87ff.). Därtill är justeringen av undertid och övertid till de anställdas nackdel. Kassörerna Laila och Lisa berättar att anställda som kommer en minut försent, blir bestraffade i form av löneavdrag motsvarande femton minuter. När det omvända gäller, att den anställda jobbar övertid, sker däremot ingen motsvarande justering av lönen. Som illustreras i följande berättelse kan ersättning vid övertid ges, men bara ytterst villkorat.

Ansökan om lön

Det är inte bara att resa sig och gå hem när vårt arbetspass lider mot sitt slut. Kön är för det mesta lång och vi är beroende av att bli avlösta av en annan kassör. Är arbetskamraten försenad alternativt sjuk utan att det kommer någon ersättare, får vi snällt sitta kvar tills någon kan byta av oss. Allra värst är det vid stängning, då vi efter stängningsdags endast har en betald kvart till att bland annat räkna och låsa in kassorna, dra för kyldiskarna och stänga ner butiken. När nästan all tid går åt till att få ut de sista envisa kunderna ur butiken är det givetvis svårt att få den där kvarten att räcka till. I början tänkte jag att det inte är hela världen, då det ju framgår av stämpelklockan när vi har jobbat över. Men efterhand förstod vi att det är vårt eget ansvar att se till att få betalt för övertiden och då genom att ansöka om det i form av en blankett till chefen. Emellertid gick det snart upp för oss att bara för att vi ansökt om att få lön var det ingen garanti för att vi skulle få det. I praktiken har chefen nämligen olika tidsgränser som bland annat innebär att om övertiden är mindre än en kvart så utbetalas ingen ersättning. Chefen tycks alltid hitta en ursäkt för att slippa betala ut lön för övertiden och inga av mina lappar har hittills medfört någon justering av lönen.

De anställdas obetalda arbete hänger inte bara ihop med högt tempo och arbetsbelastning, utan är också ett resultat av fenomenet *wage theft*, på svenska lönestöld. Detta kan enligt Bobo (2009) handla om att chefen inte ersätter alla arbetade timmar, inte betalar ut berättigad övertidsersättning, betalar ut lönen svart eller att ersättningen är under minimilön. I en internationell kontext är lönestöld enligt Bobo (aa) ett problem som breder ut sig allt mer och miljontals amerikaner blir bestulna på sina löner varje år. I synnerhet är det redan utsatta grupper på arbetsmarknaden som är föremål för lönestöld. Liksom för hotellstädarna i denna undersökning, finns andra studier (se t.ex. Abbasian & Bildt 2007, Chandler & Jones 2011:20, 177, Fussel 2011) som visar hur anställda med invandrarbakgrund blir utnyttjade. De befinner sig på vissa håll i beroendeställning, då de behöver jobb för att inte bli utvisade ur landet. När de dessutom inte känner till lagar och

rättigheter och saknar utbildning och språkkunskaper, har de inte bara svårt att läsa sin lönespecifikation och att göra sin röst hörd – de inser inte alltid själva att de jobbar gratis.

Påtvingade känslor och utseende

En betydande del av chefernas krav uttrycks i form av emotionella och estetiska krav. Dessa krav, skriftliga eller uttalade, syftar till att reglera de anställdas fysiska framtoning, både vad gäller känslor och utseende. När kraven upplevs påtvingade utgör de ett värdighetshinder.

De anställda har direktiv om att vara trevliga, glada och utåtriktade och likaså att följa bestämda fraser och dylikt i kundmötet. Detta innebär att de anställda måste lösgöra sig ifrån och undantrycka sina personliga känslor om dessa skiljer sig från de känslor de förväntas uttrycka (se *emotionell dissonans*, Hochschild 2012 [1983]). De ”biter ihop” och anpassar sig till kraven trots att de exempelvis är trötta eller på dåligt humör. Detta *ytagerande* (se Hochschild aa) jämförs i intervjuerna med att sätta på sig en mask, eller att bli som en robot:

Man ville inte, ångest nästan... Man mådde illa när man skulle gå till jobbet./../Alltså man *måste* ju fejka... Jag menar, glad är man ju inte alltid, man sitter ju inte och ler hela dagarna [normalt sett]. Eller man var sjuk när man var där, ändå [log man]. /../Man blir ju lite grann som en robot, just när man sitter så, det blir ju så...

(Laila, kassör på stormarknad)

De anställda har således ett mekaniskt förhållningssätt till de roller de tvingas iklä sig. Emellertid är den instrumentella inställningen inte bara något som *skapas* hos de anställda, utan också något som *krävs* för att kunna utföra arbetet enligt direktiv. Leidner (1993:14) framhåller att det i interaktivt servicearbete nästan är oundvikligt att inta ett instrumentellt förhållningssätt både gentemot sin egen identitet och i relationen till andra.

De anställda drabbas vidare av social överansträngning till följd av de emotionella kraven, vilket kan få konsekvenser i privatlivet. Framförallt har de anställda svårt att ”stänga av” när de är lediga. Den sociala överansträngningen yttrar sig på två sätt, antingen i översocialitet eller i

antisocialitet. Det senare kan förklaras av att mänsklig interaktion för serviceanställda förknippas med arbete och förpliktelser, vilket gör att de föredrar att isolera sig på fritiden (Abiala 2000:123, Chandler & Jones 2011:36, Paulsen 2010:182). Att däremot bli översocial tar sig det omvända uttrycket genom att de anställda är forcerade och har svårt att vara ensamma.

Regleringen kring de anställdas utseende innebär bland annat att det är otillåtet med långa naglar, nagellack, synliga tatueringar, skägg eller skäggstubb och att de måste ha arbetsuniform, keps, uppsatt hår och att make-up måste vara diskret. Även användningen av parfym och smycken är strikt reglerad. De krav som kan hänvisas till hygienskal finns det i regel förståelse för, medan krav med uppenbar avsikt att förändra de anställdas yttre i syfte att ge ”rätt” intryck till kunden, upplevs inkräkta på deras personlighet.

Estetiska krav är inte alltid explicit uttryckta eller nedtecknade i policydokument, vilket kan förklaras av att tydligt uttalade estetiska krav lätt kan uppfattas diskriminerande eller kränkande. I intervjuerna framkommer bilden av att cheferna gärna formulerar estetiska krav i schablonuttryck som ”hel och ren” och ”sunt förnuft”. Dessa schablonuttryck låter både rimliga, självklara och politiskt korrekta, men i praktiken innefattar de fler krav än vad de ger uttryck för – speciellt för kvinnor – och tycks egentligen vara ett samlingsnamn för alla de outtalade krav de anställda har att leva upp till. Dessa outtalade krav blir som tydligast när någon bryter mot dem:

Genom alla [tillrättavisande] samtal man får och så, förstår man att 'så här ska det *egentligen* vara' – det är lite utöver det som står i personalhandboken. /..För det skulle nog vara ganska kränkande [om det stod nedskrivet] (Molly, kassör på stormarknad).

Enligt de intervjuade kan outtalade estetiska önskemål från chefen vara att de anställda är attraktiva. Likaså att de inte är överviktiga eller har utländsk bakgrund. Detta blir tydligt när de anställda sorteras utifrån kön, etnicitet och attraktivitet (jfr Williams & Connel 2010). Exempelvis framåller kassören Molly att det anses självklart att kassalinjen ska bestå av ”söta blonda tjejer”.

Som konstaterats tidigare kan krav på fysisk framtoning även innefatta en verbal aspekt, då de anställda har krav på specifika fraser som ska sägas i

kundmötet (jfr Abiala 2000:77ff.). Dessa är reglerade i form av olika ”kassasteg” eller ”servicesteg” som innebär att de anställda exempelvis ska hälsa, ha ögonkontakt och avsluta med ”smaklig måltid”, ”ha en trevlig dag” eller ”välkommen åter”. De ska också ställa frågor som är modifierade på ett gynnsamt sätt för att öka chansen till merförsäljning. Förbestämda interaktionsmallar gör att det inte bara är arbetet i sig som upplevs monotont, utan också det sociala mötet med kunderna. De intervjuade upplever dessa påtvingade fraser som överdrivna och pinsamma (se också Leidner 1993:139f., Williams & Connel 2010:357f.). Exempelvis menar de att kunderna tycker det är tjatigt och genomskådar när frågorna är reglerade i syfte att sälja mer. Kassören Shereen berättar att kunder ibland dumförklarar kassapersonalen på grund av dessa säljfraser. Efter att hon frågat en kund om han ville ha något mer, blev han irriterad och svarade: ”Vaddå, menar du att jag ska springa ett till varv runt butiken eller?!”.¹⁷

För att få de anställda mer engagerade i säljfraser och merförsäljning, utlyser chefer diverse tävlingar som också kan utgöra värdighetshinder. Kassören Shereen berättar exempelvis om tävlingar som går ut på att nynna små glada melodier inför kunden, i syfte att ge ett positivt intryck. Det kan också handla om att sälja flest plusmenyer eller trisslotter. Priset ifråga, i form av exempelvis gratisprover, en godispåse eller en tablettask, upplevs förminskande och löjeväckande, då det inte väger upp ansträngningen. Sayer (2007:21) menar även att förbestämda fraser, och särskilt manus, visar att chefer saknar förtroende för att anställda själva kan hantera kundmöten.

Sanktionerna vid emotionella och estetiska krav är inte lika framträdande som vid övriga krav. Däremot medför flera av påbudena och de triviala belöningarna att anställda upplever skam och fördöming. Inte minst för att kunderna många gånger ser igenom säljknepen.

Genom de krav som beskrivits i detta avsnitt framträder bilden av en girig organisation. Kännetecknande för en girig organisation är att den söker exklusiv lojalitet och vill ta största möjliga energi i anspråk från medlemmen i organisationen i eget syfte (Cosser 1974). En girig organisation karaktäriseras enligt Cosser även av att den försöker pressa sina medlemmar

¹⁷ För en detaljerad beskrivning av samtalsinteraktion mellan kunder och butiksbiträden, se Tykesson-Bergman (2006).

att minska kraven eller pressen från andra konkurrerande intressen, så att dessa krav inte ska stå i konflikt med organisationens. Krav på tillgänglighet och flexibilitet, tidsreglerade arbetsuppgifter, obetalt arbete samt emotionella och estetiska krav kan således ses som olika uttryck för organisatorisk girighet.

Ständig kontroll

Att anställda kontrolleras är en följd av överordnades strävan efter effektivitet och lönsamhet.¹⁸ Emellertid kan kontroll hindra värdighet, då kontrollen är ett hot mot anställdas autonomi (Karlsson 2008, 2012:3). Kontrollen kan också hindra värdighet genom att den signalerar brist på tillit och ett grundantagande om att de anställda har en instrumentell inställning till arbetet (Sayer 2007:21f.). Det som här gör överordnades kontroll till ett värdighetshinder är framförallt konstant övervakning och kulturstyrning inbyggd i den sociala strukturen, vilket gör att vardagen är präglad av ständig kontroll. Edwards (1979) tidiga analys av kontroll kan relateras även till lågstatusyrken. De tre kontrollformerna enkel, teknisk och byråkratisk kontroll är samtliga aktuella verktyg för cheferna. Därtill finns ytterligare en kontrollform, som jag nedan benämner ställföreträdande kontroll. Denna innebär att ansvaret att kontrollera överläts på kunder och arbetskamrater, vilket gör att kontrollen upplevs än mer påtaglig. Utöver detta hindrar kontrollen värdighet, då den, liksom de krav som ställs, är nära förknippad med diverse sanktioner.

Övervakning

Övervakning och direkta order är den mest direkta och personliga formen av kontroll och benämns enligt Edwards (1979) enkel kontroll. Den formen innebär en påtaglig begränsning av såväl anställdas autonomi som möjlighet till ansvarstagande. De anställda har att följa detaljerade instruktioner om hur varje moment ska utföras och hur slutresultatet ska se ut. På snabbmatsrestaurangerna finns regler kring samtliga detaljer i arbetsprocessen, från kundens entré till dess att kunden lämnar restaurangen. För städpersonalen finns bland annat direktiv för exakt hur sängen ska bäddas, att hörnen på kuddarna ska vara utpetade och att logotypen på servetten ska ligga uppåt. I

¹⁸ För en översikt av kontroll-motståndsparadigmet se t.ex. Collinson & Ackroyd (2005:305-326).

mataffärerna sitter kassapersonalen ständigt i övervakningskamerornas blickfång.

Chefens övervakning sträcker sig också utanför själva arbetet. Exempelvis övervakar de var de anställda parkerar sina bilar och vilka plastkassar med synliga loggor de anställda bär med sig in i butiken – både i tjänsten och som privatpersoner. De anställda använder metaforer med militärassociationer för att beskriva hur kontrollformen hindrar värdighet. De beskriver chefer som spionerar, chefer som använder ”Gestapo-metoder” och chefer som genomsöker väskor. Övervakningen medför att anställda förvisso i mångt och mycket lyder order, men på bekostnad av engagemang, arbetstillfredsställelse och lojalitet (jfr Friedman 1977:78ff., Hodson 2001).

Den tekniska utvecklingen har inneburit att arbetsprocessen kan göras mer synlig och därmed också mer kontrollerbar. Ett klassiskt exempel på teknisk kontroll (Edwards 1979) som alltså gäller på de anställdas arbetsplatser är stämpelklockan, även om den idag är digital. Utvecklingen mot en större teknisk transparens innebär att kontrollen av de anställda blir mer datoriserad och benämns ibland digital taylorism (Gellerstedt 2011, 2012). Den digitala taylorismen syns framför allt i kassans datorisering som möjliggjort den största tekniska övervakningen av de anställda. Kassören Molly berättar att anställda som upptäcks göra fel, sanktioneras genom att hängas ut inför arbetskamraterna. Om någon exempelvis tar emot en felaktig kupong blir han eller hon inte bara inkallad på samtal, utan också namngiven på stora tavlan i personalrummet. Den tekniska kontrollen ger dessutom anställda intrycket av att ständigt vara övervakade, vilket är en kontroll i sig. Tekniken kan således vara ett effektivt sätt att få den anställda att kontrollera sig själv (Macdonald & Sirianni 1996:10f.).

Kulturstyrning

På arbetsplatserna förekommer även kontroll i form av kulturstyrning. Kulturstyrningen är att jämföra med byråkratisk kontroll (Edwards 1979:131), då den är inbyggd i den sociala och organisatoriska strukturen. Här består emellertid kontrollen av normer och förväntningar snarare än regler och policys, då chefen inte kan vara på plats. Även om förväntningarna inte uttrycks explicit, blir de ändå tydliga i sättet de anställda förhåller sig till både arbetsvillkor och överordnade. Den ideala

anställda ska präglas av villkorslös lojalitet, det vill säga agera lojalt utan att ställa andra krav än löneutbetalning (jfr Coser 1974). Det innebär exempelvis att med kort varsel finnas tillgänglig för arbete, vara tillgänglig för övertid, att gå hem om det inte finns arbete och att acceptera order och arbetsvillkor med en begränsad yttrandefrihet och helst med ett leende. Kulturstyrning tydliggörs primärt när anställda bryter mot föreställningen om den ideala anställda och resulterar i kännbara sanktioner (se också Edwards 1979:142). Syftet med dessa sanktioner är att anpassa beteendet till normen. Exempelvis upplever anställda med skinn på näsan att cheferna undviker dem och att de blir förbisedda när det gäller utlysningar till nya tjänster, inringningar och kallelser till medarbetarsamtal. Anställda blir också direkt uppmanade att följa order och sluta tänka själva. I följande berättelse beskrivs hur sanktioner kan ske bland hotellstädare som tar rast. Berättelsen illustrerar också hur de anställda strävar efter att följa normerna och hur normerna reproduceras.

Den ödesdigra lunchrasten

Varje dag när klockan närmar sig tolv blir jag nervös. Kroppen är trött och magen vrålar, men det här med lunchrast har blivit lite komplicerat för mig. Jag avvaktar som vanligt en stund, i hopp om att någon mer än jag ska komma på samma tanke. Men nej. För i praktiken är det inte accepterat att ta den där rasten, även om vi rent formellt har rätt till den. Första dagen på jobbet när jag frågade den städerska som lärde upp mig om det inte var dags för rast snart, tittade hon närmast förskräckt på mig och inte utan en nyans av avsmak. Flitigheten och arbetsmoralen är uppenbar bland städarna och likaså rädslan att inte vara cheferna till lags. Chefen går på flera kontrollrundor om dagen för att notera vilka rum som blivit städade, vilka rum som återstår samt kvaliteten på städningen. Är en städerska inte på plats under någon av dessa oförberedda kontroller, ser det illa ut och städerskan i fråga kan räkna med att få en från chefen skriven lapp på sin städvagn. Lappen bjuder på diverse bakläxor och kompletteringar eller ett och annat extra rum att städa. Jag tolkar alltid den där lappen som en tydlig pik, att chefen vill ge mig dåligt samvete för att jag tagit rast. Ungefär lika uppskattad känner jag mig vid dagens slut när jag, som vanligt försenad trots att jag inte gjort annat än sprungit, lämnar igen rengöringsmedel och trasor på chefens kontor och hon inte bevärdigar mig med en blick.

Förutom övervakning och kulturstyrning som i sig inte är begränsade till lågstatusyrken, finns en tredje form av kontroll som utmärker servicearbete, nämligen ställföreträdande kontroll.

Ställföreträdande kontroll

Chefer i serviceyrken tar del av både kunder och de anställda själva i syfte att kontrollera sin personal. Kontrollen sker således inte bara från cheferna, utan även genom kunder (se t.ex. Kvist 2006:158, Leidner 1993, 1996, McCammon & Griffin 2000) och arbetskamrater (se t.ex. Ezzamel & Willmott 1998, McKinlay & Taylor 1996).

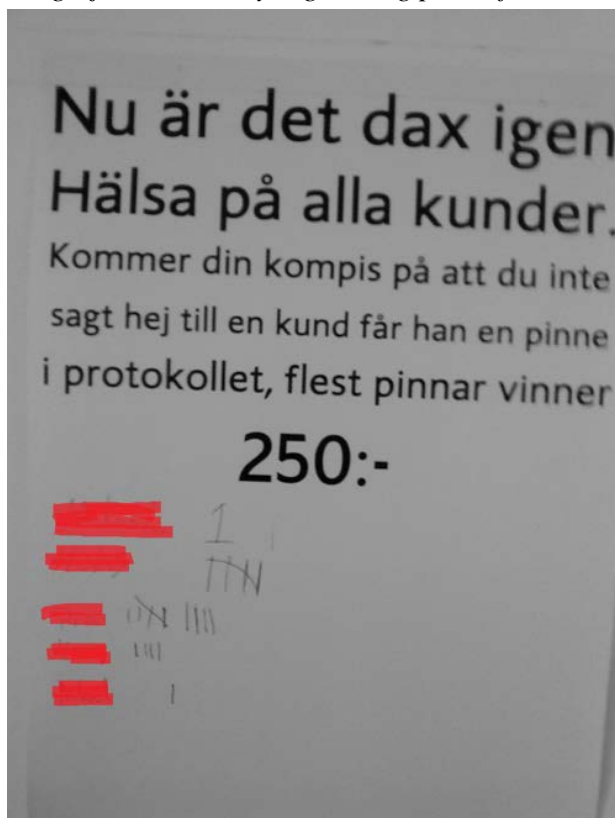
När kunderna används i syfte att kontrollera de anställda, ligger fokus på de anställdas servicekänsla samt eventuella fel i arbetet. De intervjuade berättar att kunderna uppmanas att hjälpa till att hitta prismärknings- och kassafel och kan belönas med rabattcheckar eller en liten summa pengar. När kunden identifierar kassafel riskerar den anställda att bli uthängd inför resten av personalen. Enskilda anställda får också skulden för ett organisatoriskt sämre betyg i kundmätningar i jämförelser med konkurrerande butiker. Över lag är arbetet präglad av kunden som ställföreträdande kontrollant. Om kunderna exempelvis anser att kassapersonalen inte ger dem en tillräckligt trevlig hälsning eller bemötande, inte ger dem full uppmärksamhet, inte packar deras påsar, säger specifika fraser eller betjänar dem tillräckligt snabbt, ersätts de på ett eller annat sätt (se t.ex. Hochschild 2012:149f [1983], Macdonald & Sirianni 1996:10). Liknande ”servicegrepp”, så som frågeapparater med smileys och så kallad kort kö-garanti som innebär att stora klockor satts upp i kassalinjen i syfte att kunderna ska ta tid, har belysts i media.¹⁹ Det finns även anlitade kunder, så kallade mystery shoppers (Mulholland 2011) eller secret shoppers (MacDonald & Sirianni 1996:10), som har i uppdrag att kontrollera servicen.

De anställda själva får också agera ställföreträdande kontrollanter. Ett exempel på hur de anställdas kontroll av varandra kan utgöra ett värdighetshinder illustreras i berättelsen nedan. Genom att korrigera arbetskamrater som missar att hälsa på en kund, har de möjlighet att vinna pengar. När ledningens kontrollbehov överförs på de anställda, skapar detta en bevakande miljö där de anställda inte längre bara är arbetskamrater utan också varandras kontrollanter.

¹⁹ Handelsnytt nr 10, oktober 2013, Handelsnytt nr 12/1, december 2013/januari 2014.

Vinn pengar när din kompis gör fel

Vår chef i mataffären var duktig på att skriva lappar. Gärna arga lappar. Efter formuleringar som att "fikaummet inte är någon jävla lekstuga" eller påminnelser om att "alla måste stämpla ut, även om de bara ska gå på toa", var ingen längre särskilt förvånad när det dök upp ny badrumspoesi eller andra peppande budskap längs väggarna. Den här morgonen satt det en ny lapp på kylskåpsdörren som dock fick mig att stanna till lite extra. Nog för att jag visste att vår chef inte var så insatt i mjuka värden som personal och trivsel, men detta fick mig ändå att bli en smula häpen. Var det på riktigt? Med en vinstsumma om 250 kronor uppmuntrade han sina anställda att delta i en tävling där de skulle kontrollera varandras kundbemötanden. När en anställd noterade att en arbetskamrat glömde eller struntade i att hälsa på en kund, skulle han påtala detta och sedan göra ett litet streck vid sitt namn på tävlingslappen. Visserligen skulle detta innebära att den anställde drog fördel av arbetskamraternas felsteg, men han skulle också – inte att förglömma – kamma hem den åtråvärda prissumman! Jag stirrade på tävlingslappen. Var detta något som folk frivilligt deltog i? Jo men se där, en efter en har de skrivit upp sina namn och börjat samla poäng. För detta är ju bara en kul grej, en liten oskyldig tävling på chefens initiativ!



Upphängd lapp i personalrummet, april 2010 (eget foto)

Ibland är kontrollen mellan de anställda mindre uppenbar och framträder genom arbetets organisering. Medarbetarrelationer har, enligt Hodson

(2008), blivit en allt viktigare och även mer komplex del på moderna arbetsplatser, då beslut i det dagliga arbetet överförs från chefen till självstyrande team. I många studier förknippas teamarbete med positiva aspekter så som medbestämmande, engagemang och hög prestation (se t.ex. Katzenbach & Smith 1993, Wood & Albanese 1995). Även självstyrande grupper (se sociotekniska skolan; Thorsrud & Emery 1969, Trist & Bamforth 1951) och decentraliseringssträvanden (se New public management; Hood 1991) har till stor del fått positiva associationer. På de intervjuades arbetsplatser arbetar man inte i team, men i vissa avseenden är situationen densamma. Framförallt saknas formella och utvecklade rutiner kring arbetsfördelning, vilket innebär att de anställda förväntas fördela arbetsuppgifter sinsemellan med föga riktlinjer. Här framträder istället en mer negativ bild av kontrollförskjutningen, då den utlöser motsättningar och rivalitet mellan olika anställda och personalgrupper. Motsättningarna förstärks också av bristande möjligheter till utveckling eller förflyttning inom organisationen. En följd av detta är att erfarna anställda som anser sig förtjäna mer kvalificerade och varierade arbetsuppgifter, *informellt* utökar sitt ansvar.²⁰ De tillägnar sig fördelaktiga arbetsuppgifter och frånsäger sig mindre fördelaktiga. Bland övriga anställda som blir kvar i monotona arbetsuppgifter och en underordnad roll upplevs detta orättvist. Det finns även kritiska studier, framförallt brittiska, som just pekar på hur anställda splittras av att bli påförda kollektivt ansvar och kontroll genom teamarbete. Det poängteras hur det bevakande klimatet där de anställda kontrollerar varandra och styr arbetet själva i högre grad än tidigare, kan leda till missnöje och medarbetarkonflikter (se t.ex. Berggren 1992, Ezzamel & Willmott 1998, Jehn 1995, McKinlay & Taylor 1996).

De anställda upplever att överordnade lägger märke till motsättningarna kring den informella arbetsfördelningen, men utan att ingripa. Detta skulle kunna förklaras av att de anställdas egen organisering ses som kostnadseffektiv ur ett ledningsperspektiv (Berggren 1992, Ezzamel & Willmott 1998, Jehn 1995, McKinlay & Taylor 1996). Eller att det åtminstone skulle vara dyrare att åtgärda de organisatoriska problemen som ligger bakom motsättningarna, än att låta motsättningarna bero. När

²⁰ Kopplingar kan här dras till arbetararistokrater vars arbetsuppgifter ansågs mer betydelsefulla än i de övriga lägre skikten inom arbetarklassen. Arbetararistokratin var som mest framträdande under industrikapitalismen då hantverksyrken mekaniserades och således förenklades och det endast var de mest yrkesskickliga som befann sig i arbetsklassens övre skikt. För en översikt se Hentilä (1979).

kontrollen av de anställda förflyttas från chefen in i arbetsgruppen och konflikter mellan chef och anställd på detta sätt omvandlas till konflikter mellan de anställda (Bengtsson & Bergman 1991), framstår teamarbetet som inget mindre än en ersättning eller förlängning av traditionell styrning. En ytterligare förklaring till att cheferna inte tar tag i problemen kan vara en rädsla för att sätta organisatoriska problem i rampljuset och riskera att de anställda går samman istället för att konkurrera sinsemellan. Hodson (2001:9) menar att anställda kan motsätta sig varandra då deras gemensamma mål gör dem till konkurrenter, lika väl som att gå ihop och tillsammans göra motstånd.

Ansvarsförskjutningen där arbetskamraterna får agera ställföreträdande kontrollanter framträder även inom andra områden. Exempelvis uppmuntrar cheferna vänskapsrelationer bland de anställda, vilket i förlängningen innebär att de anställda täcker upp för varandra vid behov. Ansvar att hitta tillgänglig personal vid exempelvis sjukdom överförs således från chefer till de anställda själva. Rut beskriver exempelvis hur de anställda på snabbmatsrestaurangen pliktstroget ställer upp för varandra vid behov. Denna solidaritet mellan arbetskamraterna, som även beskrivits av Wesström (1998) och Kvist (2006:150f.), skulle snarast kunna beskrivas som lojalitet till överordnade, då de anställda inte enbart förväntas känna ett ansvar gentemot varandra utan även gentemot cheferna. Detta framkommer inte minst i de intervjuades berättelser om hur arbetskamrater intar en förhörande eller anklagande roll när någon nekar till att arbeta extrapass. Ett annat exempel rör introduktion av nyanställda. Ansvar för introduktion läggs hos de anställda som förväntas pressa in detta på befintlig arbetstid. Utifrån detta skapas också motsättningar bland personalen, då de anställda känner stress och motvilja mot att lära upp och de nyanställda därmed främst ses som en börda (se också Chandler & Jones 2011:29f.).

Kontroll av de anställda genom övervakning, kulturstyrning och ställföreträdande kontroll, vilket redogjorts för i detta avsnitt, är inte unik för de studerade yrkena. Det som däremot utmärker kontrollen av de anställda, liksom kraven de ställs inför, är den täta sammankopplingen med sanktioner av olika slag. Sanktionerna består här av att de anställda blir tilldelade extraarbete eller färre arbetspass, att de undanhålls viktig information eller att de hängs ut på anslagstavlan om de exempelvis gjort ett kassafel.

Utsatt arbete

En annan central aspekt i relationen till överordnade är utformningen av det dagliga arbetet och vad det innebär för de anställda. Föga unikt är arbetet utformat för att vara så kostnadseffektivt som möjligt, snarare än att ta hänsyn till hur arbetet upplevs i termer av variation, ergonomi, säkerhet samt välfungerande utrustning. I det följande beskrivs hur arbetet hindrar värdighet genom att det utförs i låsta och riskabla positioner, ensamt och med otillräcklig utrustning eller tvärtom så utvecklad utrustning att det kan ersätta mänsklig arbetskraft. Sammantaget framträder det dagliga arbetet som utsatt.

Låst position

Arbetet utförs inte sällan i låsta positioner, vilket innebär att de anställda är fysiskt begränsade till ett visst ställe och en viss arbetsuppgift. Den fysiskt låsta positionen utgör ett värdighetshinder på grund av strikt uppdelat och monotont arbete. De anställda beskriver, liksom i Goulds (2010) studie, arbetsuppgifterna som mycket enformiga. Detta kan handla om att under en hel dag arbeta i kassan eller att enbart förpacka hamburgare, dammsuga eller bädda sängar. Båtstädaren Philip beskriver hur han får dammsuga elva våningar på båten och kassören Molly hur hon skopar kulglass åt kunderna tolv timmar i sträck. Berg och Frost (2005:661) menar att det monotona och slentrianmässiga arbetet saknar värdighet, då människor behandlas som maskiner och det sker på bekostnad av engagemang och kreativitet (se också Palm 1972). Arbetsmiljöverkets rekommendationer när det gäller starkt styrt och ensidigt upprepat kassaarbete är att det endast får pågå under två timmar i sträck och under max fyra timmar per dag,²¹ men är således inget som efterlevs på de intervjuades arbetsplatser. Enligt Arbetsmiljöverket (2014:kap. 7) är starkt repetitiva arbetsuppgifter framförallt vanligt bland kvinnor med försäljningsarbeten inom detaljhandeln samt bland kvinnlig städ- och restaurangpersonal. Bland kvinnor som arbetar med försäljning inom detaljhandeln utför 78 procent under minst halva tiden samma arbetsmoment. För kvinnlig restaurangpersonal respektive kvinnliga hotellstädare är motsvarande siffra 75 procent.

²¹ <http://www.av.se/halsa-och-sakerhet/arbetsstallning-och-belastning---ergonomi/fragor-och-svar-om-arbetstallning-och-belastning/>, 2016-01-15.

Att arbeta i en fysiskt låst position är förknippat med en del problem. I värsta fall kan de anställda inte gå på toaletten, då det inte finns någon arbetskamrat som kan byta av.²² En annan konsekvens av det monotona arbetet i låsta positioner är de fysiska besvär som ofta följer. De anställda har framförallt ont i rygg, nacke, axlar och armar. Att jobba trots fysiska besvär hindrar värdighet när de anställda upplever att cheferna inte prioriterar eller alls tar ergonomiska frågor i beaktande. Ansvar för den fysiska arbetsmiljön överförs på de anställda, som blir rädda att köpa bättre skor och träna mer på sin lediga tid. Båtstädaren Philip, som lider av värk i rygg och axlar, menar att chefen inte behöver göra något eftersom de anställda slutar självmant när de inte orkar jobba längre. Enligt Philip är några månader det längsta någon har kunnat jobba som städare på båten. En ytterligare konsekvens av att arbeta i låsta positioner, är att kassapersonal saknar såväl kunskap som överblick över resten av affären. Detta kan i sin tur få till följd att de är oförmögna att hjälpa eller svara på kundernas frågor, vilket skapar känslan av att framstå som mer eller mindre inkompetent:

Många kunder frågar oss ofta 'har ni den varan?' eller 'var har ni det?'. Och jag har sällan hört talas om den varan, men då säger man ju inte det till kunderna, utan då blir det så här 'jag ska fråga min kollega om vi har det'. Så det är lite pinsamt att inte kunna svara på kundernas frågor, för vi borde ju veta hela sortimentet. Och jag tycker personligen att vi borde... rotera lite och prova på olika, så man vet ungefär var grejer ligger och.../.. Ibland känner jag mig dum (Shereen, kassör i mataffär).

Rotation mellan olika arbetsuppgifter eller annan typ av utvidgat arbetsinnehåll, förekommer sällan på de studerade arbetsplatserna. Men det finns ett starkt önskemål om rörlighet, variation och utveckling (se också Balogh et al. 2011:11). Rotation är emellertid förknippat med en del svårigheter,²³ inte minst för att det är svårt att motivera alla personalgrupper. Butiksbiträdet Gunilla berättar exempelvis om lagerpersonalens ovilja att

²² Problemet med att anställda inte har möjlighet att gå på toaletten belyses också i Handelsnytt nr 11, november 2013. Se också Lundberg (2011) och Sam (2009).

²³ För en översikt om svårigheter med införande av rotation i industrin, se Bengtsson & Bergman (1991). För liknande analyser inom handelssektorn, se Johansson (2015), Sundin (1998, 2001) och JämO (1993). Svårigheter med införande av rotation har även belysts i media, se t.ex. Handelsnytt nr 5 maj 2014.

vara ute i butiken och möta kunder. Det råder även en nedvärderande syn på kassaarbete som tråkigt och okvalificerat, vilket skapar ett motstånd inför att arbeta i just kassa (se också Kvist 2006:178, Sundin 1998). Kassapersonalen är också mindre positiv till sitt arbete än de som har andra arbetsuppgifter.

Avsaknad av arbetsrotation utgör tillika ett jämställdhetsproblem, då det segmenterar könsuppdelningen mellan olika arbetsuppgifter och kvinnorna tenderar att bli kvar i kassan. När män och kvinnor *har* samma arbetsuppgifter, upplever de intervjuade kvinnorna att de fortfarande missgynnas då deras manliga arbetskamrater i regel har större informellt handlingsutrymme (jfr Kvist 2006). JämO (1993) framhåller att avsaknaden av arbetsrotation bidrar till att kvinnor får mer fysiska problem än män, då kvinnorna fastnar i de mer låsta och monotona arbetsuppgifterna medan män får en större variation. Författarna gör här en koppling till begreppet indirekt diskriminering, som innebär att en i sig könsneutral åtgärd får konsekvenser för i stort sett bara det ena könet vilket i sin tur får könsdiskriminerande effekter. Även om arbetsgivaren inte avsiktligt försöker skapa hälsoproblem hos sina anställda, medför det faktum att arbetsgivaren inte prioriterat arbetsrotation att kvinnor får sämre arbetsvillkor än män.

Ensamarbete

En annan aspekt som också gör arbetet utsatt är att det i mångt och mycket utförs ensamt. Genom att arbeta i kassa eller ensam på en hotellvåning sker arbetsuppgifterna isolerat från arbetskamrater, ibland under hela arbetsdagar. Trots att arbetet sker i en livlig miljö med kunder eller gäster, beskriver de intervjuade sitt arbete som ensamt då de har svårt att kommunicera med varandra. Det ensamma arbetet kan här utgöra ett värdighetshinder då gruppsammanhållningen och möjligheterna till socialt stöd mellan arbetskamraterna blir lidande. Arbetet upplevs mer utsatt när de inte kan få hjälp av varandra för att hantera påfrestningar. Städarens ensamarbete har även belysts i forskningen som ett psykosocialt problem (se t.ex. Ryan 2012).

Ensamarbetet blir än mer påtagligt då möjligheterna till kommunikation är begränsade. De anställda saknar utrymme att tala avsides med varandra, inte minst i matbutikerna och snabbmatsrestaurangerna, då arbetet sker med öppen insyn och såväl kunder som chefer får inblick i det dagliga arbetet. De

anställda kan i regel heller inte bestämma när eller med vilka de har rast, då detta snarare styrs utifrån rastscheman och kundflöden. Vidare gör det höga arbetstempot att de anställda får svårt att *hinna* kommunicera, vilket försämrar möjligheten till kontakt ytterligare. Samtidigt som arbetstempot försvårar kontakt mellan arbetskamraterna medför det också ett behov av att få socialt stöd. Detta gör arbetet extra utsatt.

Riskabel position

En annan aspekt som hindrar värdighet hos de anställda, är bristfälliga säkerhetsåtgärder och -föreskrifter i kombination med hotfulla och obehagliga kunder. Detta sätter den anställda i en riskabel position. De anställda saknar både befogenheter och möjligheter att försvara sig om något skulle inträffa och låg personaltäthet, ensamarbete och låsta positioner gör att arbetet upplevs än mer utsatt. De anställda saknar inte förslag på hur säkerheten kan förbättras. Butiksbiträdet Vanja föreslår bättre utrymningsvägar ur affären, en mer strategisk placering av kassan i syfte att få översikt över vilka som går in i butiken samt bättre placering av, och skarpare bilder på, övervakningskamerorna. Däremot får personalen inte gehör för idéerna, trots att det finns fog för oro då det inte är ovanligt med verbala övergrepp, hot eller till och med fysiskt våld mot servicearbetare (Salomonson & Fellesson 2014). Även internationella studier visar att fysiskt våld utmanar säkerheten för serviceanställda, liksom hot om våld (se t.ex. Bishop et al. 2005, Harris & Reynolds 2004).

Förebyggande utbildning och information om säkerhetsrisker är begränsad eller saknas helt. Istället får de anställda lära sig själva av sina egna eller andras erfarenheter och misstag. Exempelvis säger kassören Laila att hon i början inte visste att det fanns en larmknapp:

Vad man ska göra i en [hotfull] situation eller att det finns larmknappar – det fick man ju lära sig av att man hade tryckt på den av misstag. Typ 'aha det finns en larmknapp där, aha!' Så det visste man ju inte. /../ Hade det blivit brand eller rånförsök, hade jag inte haft nån aning om vad jag skulle göra /../ Så det är väl det, det fanns ingen utbildning eller information överhuvudtaget.

Det saknas inte bara information kring vilka säkerhetsåtgärder de anställda kan utnyttja, utan även information om vad och hur mycket som krävs för att de ska få använda dem. Kassören Laila ställer sig exempelvis frågan: "Är det okej att kunden slänger upp varorna och är jätteotrevlig? Eller måste han slå mig innan jag får lov att ringa vakten?". Vakterna är heller inte alltid tillgängliga, vare sig vid akutlägen eller vid mer vardagliga situationer som kan eskalera. Exempelvis kan anställda som ringt på vakten inte göra något annat än att vänta på undsättning. Inte heller kan regler hållas. Exempelvis är kassapersonalen tvungen att ha med sig en vakt när de lämnar in dagskassan, men när vakterna är upptagna får de gå ensamma.

Utrustning som brist eller hot

Den utrustning som behövs i arbetet är ibland bristfällig eller i dåligt skick. Detta är något som försvårar arbetet, inte minst för städpersonalen. Extra påtagligt blir det när den otillräckliga utrustningen kombineras med pressade scheman och krav på hög kvalitet. Detta hindrar värdighet då arbetet på grund av bristande utrustning inte kan utföras utan komplikationer och de anställda behöver kämpa för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Exempelvis har inte båtstädarna tillgång till handskar trots att de bäddar upp emot hundra sängar under en dag, vilket resulterar i att de till slut blöder om fingrarna. Då det råder brist på städtrasor är de tillsagda att de trasor som finns inte får slängas i tvätten förrän de är helt bruna. Detta innebär i praktiken att personalen använder samma trasa på bordet som nyss varit i toaletten. På hotellet råder bland annat brist på lakan, trasor och tvål, vilket har lett till en daglig kamp bland hotellstädarna om vem som får tillgång till mest resurser (se berättelsen nedan). Berg och Frost (2005:677), som studerat värdighet bland servicearbetare, beskriver att städpersonal gömmer undan rengöringsmaterial under natten för att försäkra sig om att de ska ha tillräckligt med resurser dagen efter. I ett annat exempel beskriver Slolniski (2003) att inhyrda städare blir ombudda att "låna" servetter på ett närliggande café för att inte slita på företagets trasor. Berg och Frost (2005:676) menar vidare att en rimlig nivå resurser har betydelse för värdighet i arbetet.

Traskampen

Det vi krigar om varje morgon, tillika anledningen till att de flesta städerskor är på plats en kvart för tidigt, är inget mindre än en komplett utrustad städvagn. Det

gäller att roffa åt sig de bästa vagnarna som är fulla med lakan, handdukar, tvål och andra tillbehör samt hinna fylla sin traspåse med så många rena trasor som möjligt. Kommer vi lite senare är inte bara trasorna slut utan också de bra vagnarna, vilket gör att vi får ägna tid åt att tjata till oss material av de övriga städerskorna (vilket går sådär då ingen frivilligt släpper ifrån sig dessa dyrgripar). Alternativt stjäla vi helt sonika från en arbetskamrat som för tillfället är utom synhåll. Exempelvis kan vi norpa åt oss några av hennes rena trasor och istället lägga i några använda för att skapa motsvarande utfyllnad i traspåsen.

Något annat vi krigar om är dörrstoppen. På varje våning finns i regel bara ett dörrstopp och det råder alltid kamp om vem som kniper åt sig det först. Eftersom dörrarna till hotellrummen slås igen automatiskt och gång på gång behöver låsas upp, gör dörrstoppen att vi kan utföra arbetet både snabbare och smidigare. Striderna slutar inte där, utan även dammsugarna är något det tittas girigt efter. Våra dammsugare är i själva verket inte mycket till dammsugare, då de flesta suger hemskt dåligt. Detta gör givetvis att första städerskan på respektive våning är snabb med att tillägna sig den bästa dammsugaren som hon sedan inte släpper ur sikte. Då en dammsugare inte är riktigt lika smidig att stjäla som en trasa, upplevs det som en rejäl förlust när någon annan hinner före.

Redan i klassikern *Rapport från en skurhink* (Ekelöf 1970) beskrivs den falska föreställningen om att teknik skulle ha gjort att städare över lag inte behöver anstränga sig. Som framkommer i intervjuerna är utvecklad teknik fortfarande långt ifrån en realitet på alla arbetsplatser. Städarna i studien har endast dammsugare som tekniskt hjälpmedel, då arbetet i övrigt utförs manuellt. Bland hotellstädarna är dessutom de flesta dammsugarna trasiga. Även Berg och Frost (2005:677) beskriver servicearbetares frustration över trasig utrustning som inte repareras, vilket naturligtvis försvårar arbetet.

Hittills har jag redogjort för otillräcklig och dåligt fungerande utrustning som värdighetshinder. Emellertid kan även välutvecklad teknik hindra värdighet hos de anställda. Teknikens utveckling inom servicebranschen har medfört att det manuella arbetet i mataffärerna och snabbmatsrestaurangerna övergått mer och mer till att bli datorstyrt, vilket också gjort det dagliga arbetet beroende av datorer. Inom detaljhandeln har arbetsuppgifter, som tidigare fordrade en större helhetsförståelse och kunskap om prisuppgifter och inköp av varor, ersatts med datorprogram, produktkoder och laserscanning. De anställda kan uppleva oförståelse och motvilja inför ny teknik (se även Hjalmarsson 2009a, 2009b, Kvist 2006), då utbildning och introduktion till

tekniken är otillräcklig eller helt saknas. De anställda behärskar i regel bara de mest nödvändiga funktionerna, vilket gör att om något i tekniken strular eller något oväntat händer blir de oförmögna att hjälpa kunden och genast beroende av hjälp. I samband med detta upplever de anställda också stress över att hantera missnöje från kunder.

Vidare har också större ansvar överförs på kunden i samband med införandet av självbetjäningssystem. Detta har medfört att kunderna inte längre är beroende av de anställdas kunskaper för att kunna handla, varför det följaktligen inte heller behövs lika många kassörer. På denna grund kan butikspersonal känna sig hotad av att tekniken ska ersätta deras jobb. Kassören Shereen menar att det känns skönt när det kommer kunder till henne i den ordinarie kassan och som ger uppskattande kommentarer om att det är trevligare att bli betjänt av henne än av en dator. Även om oron för att manuell arbetskraft ska ersättas med maskiner är ett klassiskt fenomen sedan ångmaskinens inträde på 1700-talet, är det således fortfarande ett aktuellt problem.

Teknikutvecklingen upplevs förvisso inte uteslutande negativ. Exempelvis innebär självscanningssystemet både större effektivitet och avlastning för kassapersonalen, liksom det möjliggör viss variation och rörlighet i en annars låst situation. En annan aspekt är att inte behöva betjäna kunder, vilket framförallt upplevs som en lättnad när det är frågan om besvärliga kunder. Men även om tekniska lösningar förenklar arbetet, framträder oförståelsen, motviljan och oron inför tekniken desto starkare.

I forskningen har det förts en diskussion om hur teknik kan såväl upp- som nedkvalificera arbete (se t.ex. Kvist 2006, Vallas 1993, Penn 1995). Enligt polariseringsteori (se Kern & Schumann 1974) leder teknikutvecklingen till avancerade jobb för vissa, medan andra får arbeta med service och underhåll. Detta ökar klyftan mellan A- och B-lag vad gäller inflytande över arbetet. Servicearbetarna i denna kontext tillhör ofrånkomligen B-laget. Studier av servicearbete pekar också på hur tekniska lösningar medfört en nedkvalificering av arbetet (Doolin & McLeod 2007, Du Gay 1996, Sparks 1983).

Såväl otillräcklig som välutvecklad utrustning påverkar, som redogjorts för ovan, de anställdas dagliga arbete. Oavsett om utrustningen är så bristfällig eller knapp att de anställda får svårt att utföra sina arbetsuppgifter, eller tvärtom så välutvecklad att den upplevs främmande och även skulle kunna ersätta deras arbete, befinner sig de anställda i en pressad situation. Tillsammans med upplevelser av att arbeta isolerat och i en låst och riskabel position, blir det utsatta arbetet än mer påtagligt.

Vanstyre

Chefers agerande gentemot sina anställda kan också vara ett värdighetshinder, i synnerhet för anställda som blir utsatta för vanstyre, eller vad som i engelskspråkig litteratur kommit att beskrivas med termer som *bad management*, *mismanagement* och *abusive supervision* (Hodson 1994, 2001, 2008). Det innebär inte att chefer generellt inom de studerade yrkena utövar vanstyre på arbetsplatserna. I studiet av värdighetshinder är det dock just vanstyret som uppmärksammas och de anställda beskriver sina chefer som ansvarslösa och hänsynslösa.

Ansvarslösa chefer

Bilden av chefen som ansvarslös botten i de anställdas upplevelser av bristande information kring anställning och arbetstider samt hur arbetet ska gå till och hur vardagssituationer ska hanteras. Kassören Katja och hennes arbetskamrater vet inte hur långa raster de ska ta eller att det förekommer personalmöten och Paolo på snabbmatsrestaurangen vet inte om han har något anställningskontrakt. Då de anställda inte känner till vardagsrutiner och vad de ska göra i olika situationer, har de svårt att svara på kunders frågor och att lösa problem som uppkommer. De saknar också rutiner för inskolning av nyanställda och generellt ett större stöd i sitt arbete. Chefen kan vidare göra schemaändringar men missa att informera berörda anställda, vilket innebär att vissa som kommer till jobbet får åka hem igen. Ibland går det steget längre, som för kassören Katja som inte blev informerad om att hon inte skulle få jobba kvar. Detta medför att de anställda känner sig ignorerade eller förbisedda. Exempelvis berättar båtstädaren Philip om hur han på sin första arbetsdag blev ignorerad i en timme innan chefen pratade med honom. Ett annat exempel är att chefen inte alltid bryr sig om att hälsa

på de anställda. Inte heller att lära sig deras namn, eller ens läsa på deras namnskyltar:

Ett år efter../att ägaren hade köpt butiken, så sa han till en annan kollega 'Ja men du, hon, hon, Vera... Vicky..? Hon, den där ljusa.' 'Ja, Vanja menar du?' 'Ja, det är möjligt [irriterad röst]'... (Vanja, butiksbiträde i mataffär).

Ansvarslösheten beskrivs också i termer av att cheferna saknar kunskap om det praktiska arbetet. De anställda upplever att de blir påtvingade regler och rutiner som snarare stjälper än hjälper och att cheferna saknar förståelse för de beslut de tar. Butiksbiträdet Molly berättar att kassan flyttades för att butiken skulle se snyggare ut, men att konsekvensen blev att kassan inte längre var anpassad för högerhänta. Butiksbiträdet Lennart ger ett annat exempel:

Vi får ju såna här [mallar för placering av varor] som det ska byggas upp efter, som enligt min uppfattning är rent åt helvete för det funkar inte. ../Du måste tänka 'hur uppfattar jag det här som kund?', för det är ju ändå för kunden vi jobbar, inte för nån av cheferna i Stockholm som skickat ut detta och som aldrig varit ute på golvet ens. ../Direktiven uppifrån är ju inte förankrade i verkligheten../ de förstår inte problematiken.

Reglerna rör framförallt rutiner i kundmötet. Allt ifrån vad den anställda ska säga eller fråga i kundmötet till regler kring rabatter, legitimationer och reklamationer, är reglerat. Dessa regler upplevs försvåra arbetet då de är rigida, gör arbetet omständligt och dessutom står i kontrast till kundernas önskemål. När reglerna inte är kundanpassade tvingas de anställda försvara opraktiska rutiner inför missnöjda kunder. Nedan följer ett exempel från Rut på snabbmatsrestaurangen, där chefens regler står i strid med en kunds önskan. I servicearbete kan både chef och kund ses som chefer, vilket inte sällan medför problem (se *two bosses dilemma*). I det här fallet blir det dubbla chefskapet problematiskt då kraven från chefen och kunden är motstridiga och de anställda hamnar i lojalitetskonflikter (se också Leidner 1996:39).²⁴

²⁴ Från andra delar av servicesektorn rapporteras samma problem. För exempel från hemtjänsten se Hjalmarsson (2009a, 2009b).

När vi har fått mail från högsta chefen om att vi inte ska ge rabatt på en hel beställning, vem ska jag gå emot då? Då blir det en konflikt inom mig. Ska jag ta och strunta i chefen och bara ge kunden rabatten för att jag inte orkar tjata och få ont i magen när han kommer? Eller ska jag lyssna på chefen och se kunden stå där och bli irriterad? /../ [Jag brukar] ge rabatten och slippa tjatet. Ge med mig helt enkelt. Det är väl det enda som man skulle kunna göra. Fast även då känns det inte helt okej, för då känns det som att jag sviker företaget också... så det blir inte bra vilket fall jag än gör, det blir... en dum situation.

Ansvarslösa chefer hindrar således värdighet genom att de utelämnar viktig information om och i arbetet, men också genom att de inför rutiner utan förståelse för hur de påverkar det vardagliga arbetet eller hur de upplevs av anställda och kunder. Sammantaget uttrycks ansvarslösheten i form av nonchalans inför de anställda och deras arbete. Vidare finns brister i chefskapets utövande som kan hänföras till chefers personliga egenskaper snarare än till arbetet i sig. Detta kallas här för hänsynslöst chefskap.

Hänsynslösa chefer

De intervjuade ger exempel på hur en bra chef ska vara och kan sammanfattas i bilden av en trevlig, uppskattande och uppmuntrande chef. Det ska också finnas en närhet till de anställda och en förståelse för hur arbetet och arbetsgruppen fungerar, bland annat i syfte att kunna upptäcka problem och orättvisor på arbetsplatsen. Det ska vidare råda bra och öppen kommunikation mellan chefen och de anställda. Här framträder även en tillitsaspekt där de anställda önskar sig frihet under ansvar. Men bilden av den ideala chefen står i regel i kontrast till deras egna erfarenheter och inte sällan stöter de på hänsynslösa chefer.

Chefer beskrivs bland annat som hotfulla, vilket skapar rädsla, osäkerhet och obehag hos de anställda. De intervjuade upplever att chefernas beteende och sätt att titta på eller tilltala personalen, skapar en hotfull stämning. Men också att cheferna försöker skrämman upp dem. Enligt butiksbiträdet Vanja kommer chefen med direkta hot om att han kan avskeda dem om han upptäcker fel:

Vid ett tillfälle sa chefen: 'Ni ska ju veta att jag kan sitta hemma och titta på er via kamerorna. Jag spelar ju in så jag kan sitta hemma på datorn och se vad ni gör om dagarna'.

Hänsynslösheten består även i att de anställda på ett olustigt sätt blir tillrättavisade av chefen inför kunder. De upplever skam när de exempelvis blir kritiserade för sitt arbete framför kunderna. De berättar vidare om hur chefen talat illa om någon anställd inför andra anställda, exempelvis i termer av att denna inte är att räkna med, inte utför arbetet väl eller fördömanden av den anställda som person. Arbetsplatserna karaktäriseras vidare av en slags icke-kommunikation, där anställda med invändningar eller konstruktiva förslag kan bli sämre bemötta. Exempelvis beskrivs hur anställda som lagt fram idéer på personalmöten fått ett hånfullt bemötande och sarkastiska kommentarer från chefen. Ointresset för dialog med anställda skulle kunna förklaras av hög personalomsättning och utbytbarhet. Är det någon som inte följer direktiven eller normerna finns alltid nya personer att anställa.

Hodson (2001, 2007) menar att respektfullt och kompetent ledningsbeteende är avgörande för ett värdigt arbete och att det största hindret för att uppleva värdighet i organisationer är vanstyre och desorganisation från ledningens sida. Hodson (2008) menar vidare att chefskapet har en betydande inverkan på medarbetarrelationerna och att bristfälligt chefskap kan ligga till grund för de konflikter och den kamp som utspelar sig mellan anställda. Hodson (2001:262) hävdar även att vanstyre från chefernas sida lägger grunden till en kultur som karaktäriseras av respektlöshet och desorganisation, vilket hindrar positiva och stöttande relationer mellan anställda.

Sammanfattning

I detta kapitel har de värdighetshinder som anställda möter i relation till cheferna beskrivits. I tabell 4.1 sammanfattas hur dessa värdighetshinder kommer till uttryck.

Tabell 4.1. Värdighetshinder i relation till chefer

Värdighetshinder	Uttryck
Orimliga krav	Inbyggd jour Tidsreglerade arbetsuppgifter Gratisarbete Påtvingade känslor och utseende
Ständig kontroll	Övervakning Kulturstyrning Ställföreträdande kontroll
Utsatt arbete	Låst position Ensamarbete Riskabel position Utrustning som brist eller hot
Vanstyre	Ansvarslösa chefer Hänsynslösa chefer

Den första aspekten är orimliga krav i form av inbyggd jour, tidsstuderat arbete, gratisarbete samt påtvingade känslor och utseende. Den andra aspekten som utgör värdighetshinder, är ständig kontroll. Detta tar sig uttryck genom övervakning och kulturstyrning samt ställföreträdande kontroll där kontrollen sker via kunder och arbetskamrater. En tredje aspekt är utsatt arbete, där de anställda arbetar ensamma i låsta och riskabla positioner samt med utrustning så otillräcklig att de har svårt att utföra sina arbetsuppgifter alternativt så utvecklad utrustning att de riskerar att bli ersatta. Slutligen utgör vanstyre ett värdighetshinder, vilket yttrar sig i form av ansvarslösa och hänsynslösa chefer.

5. VÄRDIGHETSHANDLINGAR MOT CHEFEN

I detta kapitel redogörs för hur de anställda förhåller sig till olika aspekter som kan hindra värdighet i relationen till överordnade. För att hantera de orimliga kraven, den ständiga kontrollen, det utsatta arbetet och vanstyret, skapar och upprätthåller de anställda värdighet genom *identitetsfrämjande*, *rättfärdigande* och *kompenserande* värdighetshandlingar.

Identitetsfrämjande värdighetshandlingar mot chefen

Värdighetshindrande aspekter kan på olika sätt upplevas som ett hot mot de anställdas yrkesidentitet. Identitet, i den betydelse som åsyftas här, består av såväl vår egen uppfattning av oss själva som vår uppfattning av hur andra ser på oss (jfr Mead 1976 [1934]). De *identitetsfrämjande värdighetshandlingarna* syftar till att skapa eller bevara en positiv yrkesidentitet eller självbild. Även om inte alla anställda har en utpräglad yrkesidentitet, kan de ändå referera till någon slags bild av hur de vill vara i arbetet eller hur de vill bli sedda av andra. För de anställda innebär detta att de vill känna sig rutinerade och kompetenta och ägna sig åt meningsfulla aktiviteter. Det upplevs också viktigt att arbetet inte inkräktar på de egna känslorna och personligheten. Identitetsfrämjande värdighetshandlingar kan ses som ett slags identitetsarbete (se t.ex. Riach & Loretto 2009), genom vilket de anställda skapar kontroll över vilka de är. De identitetsfrämjande värdighetshandlingarna i relation till överordnade illustreras här i form av att de anställda anpassar sig, rollseparerar, låtsasarbetar samt ägnar sig åt olika lekar.

Anpassa sig

Anpassning är ett förhållningssätt som innebär att de anställda internaliserar de yttre krav som ställs. Exempelvis kan emotionella och estetiska krav, vilka medför att de anställda tvingas undantrycka sina känslor och sin personliga stil, vara ett hot mot deras identitet. De anställda kan här internalisera kraven och identifiera sig med företaget, i syfte att lättare hantera de krav som ställs (jfr Hochschild 2012:187 [1983]). På detta sätt

slipper de också uppleva kognitiv dissonans (Festinger 1957) mellan å ena sidan deras riktiga personlighet och å andra sidan deras faktiska beteende. När känsla och uttryck sammanfaller, genom att de anställda antingen ändrar sin känsla eller sitt uttryck, försvinner också spänningen. När arbetet ställer emotionella krav menar Hochschild (2012:90,187f [1983]) att det vanligtvis är känslan som måste ändras. När de anställda anpassat sig känner de överensstämmelse (konsonans) mellan uppfattning och handling och slipper därmed känna det obehag som kognitiv dissonans medför (Festinger 1957:1ff.). När de anställda har gjort kraven till sina egna, är dessa inte längre något hinder för deras värdighet. När Rut på snabbmatsrestaurangen överger sina tankar om estetiska krav som inkräktande på hennes personlighet och istället försvarar kraven, kan det ses som ett försök att skapa kognitiv konsonans. Rut menar vidare att det rätta beteendet numera är ”inbyggt i hjärnan” på henne och att hon ibland tillrättavisar arbetskamrater som inte ser tillräckligt glada ut. Leidner (1993:14,23) menar att anställda kan hantera kraven på sin serviceroll genom att tolka dem på ett positivt, eller åtminstone neutralt, sätt som inte hotar deras självbild. Genom detta sätt torde det också vara lättare att anpassa sig till de krav som ställs. Hochschild (2012:187f[1983]) hävdar emellertid att förnekelse av de egna känslorna kan få konsekvenser på sikt. Att eliminera stress genom att eliminera de känslor som skapar stressen, kan i längden leda till utbrändhet.

Rollseparera

Ett annat förhållningssätt är att separera den påtvingade servicerollen från den egna identiteten (se även Goffman 1972, Hochschild 2012: 187f [1983], Kunda & Van Maanen 1999). Rollseparerandet möjliggör att de anställda kan bevara sina egna känslor och åsikter, då emotionella och estetiska krav eller andra arbetsvillkor inte inkräktar på den egna identiteten i samma utsträckning. Till skillnad från när anställda anpassar sig till kraven och identifierar sig med arbetet, innebär rollseparerandet att de anställda har sin ”riktiga” identitet utanför jobbet. Liksom för skådespelaren, betraktas agerandet på jobbet som en roll de iklär sig. Hochschild (2012:187f [1983]) menar att anställda kan dela upp sitt jag i ett falskt och ett äkta jag. Den falska delen av dem själva är den del de plockar fram i arbetet för att kunna hantera de krav som ställs, medan den sanna delen av dem själva hör hemma utanför arbetet. Hos de intervjuade kan detta exempelvis innebära att de helt ”stänger av” sina känslor och intar ett mekaniskt förhållningssätt när de

arbetar. När de ser sig själva som robotar och sätter på autopiloten, blir de också mindre sårbara och kan lättare hantera olika påfrestningar. Hotellstädaren Kim beskriver en närmast apatisk hållning bland personalen. De anställdas robotliknande förhållningssätt kan liknas vid cynism, vilket enligt Carey (2014:131) kan hjälpa till att hantera den tristess eller stress som kommer av nedkvalificerat och intensifierat arbete. Till skillnad från vid anpassning, där det inte finns något eller endast en liten medvetenhet om ett falskt jag (Hochschild 2012:187 [1983]), gör rollseparerandet att idén om ett falskt jag fungerar som skydd för att bevara det ”sanna jaget”. Världighet upprätthålls således genom att den ”sanna” identiteten bevaras.

Jag var deprimerad i stort sett. Jag hade gått ner mig totalt../ Efter ett tag blev jag som en robot. Gick till jobbet, bara låste upp och gick in, gjorde det jag skulle, gick därifrån. Jag tänkte inte. Jag stängde av för att kunna stå ut med jobbet ../ Man var tvungen, för det var ett förfärligt jobb, det var inget jobb man ville ha. Om jag kände efter så var det som att 'nä, jag vill inte' och då var jag tvungen att stänga av (Kim, hotellstädare).

Enligt studier sker rollseparerande emellertid inte utan konsekvenser. Om anpassning gör anställda känsliga för utbrändhet, gör rollseparerande istället att de kan känna sig falska eller som robotar och känna ett förfrämmande inför sig själva (Hochschild (2012:183f., 187f. [1983])). Exempelvis kan det emotionella arbetet med tiden göra att servicearbetare har svårt att avgöra om deras känslor kommer från dem själva eller från deras serviceroll (Abiala 2000:kap. 8, Ivarsson & Larsson 2009:66).

Låtsasarbete

Identitetsfrämjande världighetshandlingar kan även uttryckas genom att de anställda låtsasarbetar. Låtsasarbete förekommer i situationer när de anställda har för få arbetsuppgifter. Krav på att å ena sidan vara ständigt sysselsatt med arbete och att å andra sidan inte gå ifrån de ordinarie arbetsuppgifterna, är omöjligt att förena i situationer när de anställda inte har något att göra. Det irriterar såväl kunder som andra anställda om någon ur personalen sitter sysslolös och den anställda kan själv känna sig obekvämt och överflödig. Genom låtsasarbetet döljer de anställda att de är sysslösa och upprätthåller därmed en bild av sig själva inför kunderna som upptagna,

rutinerade och kompetenta. Kassören Laila berättar hur hon vid ett tillfälle blev placerad i självscanningskassan, där hon enligt direktiv inte fick betjäna andra kunder än självscanningskunderna. Detta blev problematiskt när det inte kom någon kund och hon kände irritation från de köande kunderna i kassorna intill. För att lösa detta kladdade hon på en papperslapp för att försöka se upptagen ut. Den här typen av låtsasarbete kan jämföras med begreppet *tomt arbete* (Paulsen 2010:185, 2014), som är sådant anställda gör på betald arbetstid och som inte är att arbeta. Kontorsanställda med datorer, vilka Paulsen menar att det tomma arbetet mestadels återfinns hos, torde utan större problem kunna ge sken av att de jobbar. Bland exponerade servicearbetare framstår det däremot mer ansträngande att låtsasarbete, då de ständigt är i blickfånget. Men även om låtsasarbetet upplevs krävande, är det ett sätt för de anställda att sända ut ”rätt” bild av sig själva till omgivningen (jfr intrycksstyrning; Goffman 2007 [1959]) och på så sätt upprätthålla värdighet.

En annan typ av låtsasarbete innebär att de anställda hittar på och spelar säkra. Detta förekommer när de anställda inte kan lösa problem, svara på kunders frågor eller på annat sätt är osäkra över hur de ska agera i olika situationer, vilket huvudsakligen är en reaktion på bristfällig information samt deras låsta position i arbetet. Låtsasarbetet blir således ett sätt att ändå framstå som rutinerad och kompetent. Kassapersonalen hittar exempelvis på egna priser när det saknas prisuppgifter. Kassören Katja berättar att hon låtsas vara säker trots att hon inte kan besvara kundernas frågor: ”Även om man inte är säker så får man låta säker: ’Nej tyvärr, det går inte idag’, så får de ta det”.

Leka

Slutligen kan de anställdas lek också betraktas som ett uttryck för identitetsfrämjande värdighetshandlingar. Leken fungerar som en verklighetsflykt eller skydd mot tristess och monotona arbetsuppgifter genom att tiden går snabbare och vardagen upplevs lättare. Istället för att uppleva sitt arbete som meningslöst, fyller de det med aktiviteter och ger således sig själva mening. Lekarna sker både individuellt och tillsammans med andra och innebär framförallt olika tävlingar och utmaningar. När lekarna sker tillsammans med andra blir meningsskapandet desto starkare då det bygger upp en gemensam identitet i arbetet. Identitetsfrämjande genom

lekar och ritualer i subkulturer beskrivs även i andra studier (se t.ex. Ackroyd & Thompson 1999:25, Burawoy 1979, Roy 1959). Rut berättar att hon och hennes arbetskamrater på snabbmatsrestaurangen tävlar om vem som klarar av att hålla handen längst i en kantin med is, vem som är snabbast med att sätta upp affischer och vem som klarar av att hålla handen vid grillen under längst tid. De anställda försöker även få tiden att gå snabbare genom att skapa egna tidsnedräkningar. Exempelvis delar kassörerna Laila och Lisa upp dagen i tretimmarsintervaller då de vanligtvis får rast var tredje timme, vilket skapar en illusion om kortare arbetsdag. Ett annat exempel på lek är att som kassör låta varubandet förvandlas till en spelplan, vilket illustreras i berättelsen nedan. På olika internetforum ges även andra tips på aktiviteter, så som kurragömma, ”skitsnacksbingo” och hemliga uppdrag inför chef och kund.²⁵

Varubandet som spelplan

Under långa arbetspass i kassan går jag in i en slags parallell tankevärld. Även om kunderna fortfarande har min uppmärksamhet, läggs den största delen av min tankeverksamhet på något helt annat. Bland annat ser jag varubandet som inget mindre än en enda stor spelplan, vilket kunden är totalt ovetande om. Den simplaste underhållningen jag ägnar mig åt är att pussla med varorna så att de glider ned på uppsamlingsbandet utan gluggar och utan att de hamnar omlott. Ibland kör jag en annan variant som går ut på att rädda ömtåliga varor. Först låter jag ägg, chips eller annan ömtålig vara passera förbi utan att – till kundens förskräckelse – lägga det åt sidan. Sedan placerar jag efterföljande varor på ett sådant ställe på bandet att de – lite lagom elegant – sjasar ut den ömtåliga varan tryggt åt sidan. Ibland kan jag gissa för mig själv hur många varor det krävs för att putta ut den ömtåliga varan på sidan. Efter en tid i kassan vet man nämligen precis hur olika varor beter sig på bandet och hur man ska manipulera deras ström och påverkan på andra varor. Något annat jag roar mig med är att spela Tetris. När bandet är fullt har man förlorat, varför det gäller att placera varorna så ekonomiskt som möjligt och i de bästa filerna. I takt med att kunden plockar ner varorna i påsar vinner man åter plats på spelplanen, varför detta spel sker i ett ständigt beroendeförhållande med kunden. Är kunden väldigt långsam kan jag ibland unna mig en extrachans. Ibland tillåter jag mig även att tjuvkika vad som kommer härnäst på bandet och planerar mitt spelande utifrån det.

²⁵ Se t.ex. http://www.polkagris.nu/wiki/Nio_saker_att_göra_på_McDonalds_när_det_är_dött, 2016-01-05.

Donald Roy (1959), som tog jobb som fabriksarbetare, beskriver liknande knep bland fabriksarbetarna för att göra arbetet överkomligt. Exempelvis delade de in dagen i olika teman och tider, till exempel "fish time" och "banana time", då någon i gruppen skulle stjäla från någon av de andra, i dessa fall fisk eller banan. En annan lek var att "terrorisera" varandra i form av återkommande samtalsteman där en eller ett par av arbetarna retades med någon av de övriga. Genom att ta ut sin frustration på varandra blev arbetet hanterbart, men de informella aktiviteterna skapade också mening. Hodson (2001) talar om ett informellt meningsskapande (jfr *sensemaking*, Weick 1995) som handlar om hur de anställda på ett kreativt och självständigt sätt skapar större mening och värdighet i arbetet. Han ger exempel på hur anställda utbyter små gåvor sinsemellan, ägnar sig åt små ritualer och integrerar familjehögtider med arbetet och firar födelsedagar, bröllop och liknande händelser på arbetet.

I detta avsnitt har vi tagit del av de anställdas identitetsfrämjande värdighetshandlingar i relation till chefen. De anställda vill, både inför sig själva och överordnade, upprätthålla en positiv bild av vilka de är. Emellertid kan olika krav, så som emotionella och estetiska, eller den tristess som kommer av monotont arbete eller att det saknas arbetsuppgifter, stå i konflikt med hur de ser på sig själva och hur de vill presentera sig inför omvärlden. De identitetsfrämjande värdighetshandlingarna syftar till att hantera denna konflikt genom att på olika sätt försöka förena den egna uppfattningen om vilka de är och vill vara, med de krav som ställs. En identitetsfrämjande värdighetshandling är så att säga lyckad när den anställda kan hantera arbetets krav och villkor utan att ge avkall på den egna självuppfattningen. I det nästföljande flyttas fokus till de anställdas rättfärdigande värdighetshandlingar.

Rättfärdigande värdighetshandlingar mot chefen

Strävan efter värdighet kan också göra att de anställda rättfärdigar olika företeelser eller arbetsinnehåll som annars hindrar deras värdighet. Genom att legitimera eller förneka olika problematiska inslag i arbetet, framstår de som mindre. Med de anställdas rättfärdigande i åtanke finns således anledning att förhålla sig med visst förbehåll gentemot påtagligt uttalad arbetstillfredsställelse hos anställda som möter uppenbara påfrestningar.

Gould (2010) poängterar människors olika preferenser och att många trivs med sitt jobb trots att arbetet är repetitivt och okvalificerat. Han kritiserar forskning där så kallade McJobs beskrivs som oattraktiva arbeten, då han menar att jobbet bör bedömas i relation till hur väl det passar ihop med yrkesutövarens personlighet och livsstil. Men även om vi har i åtanke att människor trivs med olika typer av arbeten, förefaller denna förklaring till trivsel inom lågstatusyrken som en förenklad analys. Att anställda trots klara påfrestningar är positiva till sina jobb, skulle exempelvis också kunna förklaras av svårigheter att få jobb överhuvudtaget. Likaså att arbetet främst ses som ett medel för att försörja sig då de prioriterar annat i livet (se Eriksson 1998). Det kan således handla om rättfärdigande som värdighetshandling, vilket kan ge en berikad bild och ett kritiskt perspektiv till anställdas trivsel. En koppling kan här dras till Hirschmans (1970) begrepp *exit*, *voice* och *loyalty* som olika sätt att hantera påfrestningar i arbetet. Medan *exit* innebär att den anställda säger upp sig och *voice* att den anställda protesterar eller tar initiativ till förbättring, innebär *loyalty* att den anställda stannar kvar. Att stanna kvar och vara lojal, trots ett otillfredsställande arbete, torde dock kräva någon form av rättfärdigande för att den anställda ska trivas. Hos de anställda i denna studie innebär dessa *rättfärdigande värdighetshandlingar* huvudsakligen att de *omskapar* sin syn på samt *förminskar* olika problematiska arbetsvillkor.

Omskapa sin syn på problematiska arbetsvillkor

En situation som utifrån framstår som problematisk, kan ändå betraktas som positiv av den som utför arbetet. Att situationen ses som positiv tolkar jag här som ett rättfärdigande från den anställdas sida, då den egna synen på situationen har omskapats. När de anställda betraktar sin egen situation i fördelaktigt ljus innebär det att olika värdighetshindrande inslag i arbetet rättfärdigas. De anställda omskapar nackdelar i arbetet till fördelar för att undvika frustration och leda i arbetet. Genom att omskapa sin syn på problem till något positivt, görs också olika krav eller villkor lättare att hantera. De anställda rättfärdigar exempelvis kravet på tillgänglighet genom att inte kännas vid att det skulle vara ett problem. Att jobba extra framställs som en möjlighet, snarare än en skyldighet, trots att de beklagar sig över ovissheten. Möjligheter ses här även som rena privilegier, då cheferna ger dem chansen att tjäna extra pengar. På samma sätt understryker anställda

med låsta arbetsuppgifter fördelen med detta. Även om arbetet framhålls som tråkigt och icke-utvecklande, betonas framförallt tryggheten i ett förutsägbart arbete utan ansvar (se även berättelsen nedan). De behöver endast sköta sitt inrutade arbete och slipper riskera att göra allvarliga fel eller att beblanda sig med andras problem. Att de saknar ansvar omskapas således till något gynnsamt i form av att de *slipper* ta ansvar. Kassören Shereen framhåller att hon gillar det invanda och trygga arbetet i kassan, att lämna tillbaka varukorgar och kvarglömda varor ”är variation nog” och att arbeta på golvet ändå skulle vara för fysiskt tungt. Kassören Molly beskriver kvinnorna i kassan som väldigt nöjda och att de ser positivt på sin situation, trots att männen har större informellt handlingsutrymme och med större acceptans kan gå ifrån kassan. I ett annat sammanhang vänder Molly själv en missgynnad situation till en fördelaktig, när hon talar om könsspecifika skillnader på stormarknaden. Genom att se fördelarna kan hon acceptera situationen:

Då var jag ju fruktansvärt arg och irriterad... Men sen har jag mer kommit till ro med att... varför ska jag göra mer och ta på mig mer ansvar för samma lön? Jag kan lika gärna sitta i kassan och lyxa lite, bara sitta där och njuta (Molly, kassör på stormarknad).

I den trygga kassabubblan

Jag ville inte längre att köerna skulle försvinna. För då skulle jag tvingas konfrontera det faktum att jag hade ett val – ett val att resa mig från kassan och ta strid. En del av mig ville stå upp för mig själv och kräva att få gå ifrån, en annan del av mig visste att jag inte skulle gå vinnande ur striden och tyckte därför inte att det var värt några ansträngningar. Därför kändes det enklast om köerna aldrig tog slut och jag kunde intala mig själv att jag inte hade något annat val än att sitta där. Att resa sig och gå iväg var förenat med så mycket känslor – någon slags ångestfylld lyckoblandad rädsla – och den energin hade jag inte längre. Jag hade tappat min gnista och ork och jag började istället se ett värde i att bara få sitta i min trygga kassabubbla och inte behöva bry mig om omvärlden. Jag ville inte beblanda mig med vare sig arbetskamrater eller chefer, utan bara sköta mitt jobb och sen gå hem. Så länge jag snällt satt där var det heller ingen som klagade på mig och jag tänkte att det trots allt är ganska tryggt.

De intervjuade framhåller vidare villkoren som självvalda, då de hävdar att de ändå inte hade velat ha det på något annat sätt. Kassören Shereen insisterar på att hon vill ha monotona och inrutade arbetsuppgifter då det gör

henne trygg. ”Jag tycker inte om nya saker och att tänka för mycket. Det blir ansträngande/./.. Jag gillar inte utmaningar”. Hon framhåller även att hon inte vill utvecklas eller ställas inför nya utmaningar och har således lagt ned alla karriäranspråk. Mills (1959:170) talar om ”den glada roboten” som ett resultat av att den anställda anser sig ha svårt att ta sig ur den situation han eller hon befinner sig i och därför förlikar sig med den. Att vara just en *glad* robot skulle därmed kunna tolkas som ett sätt att hantera situationen, snarare än att med låga odds försöka förändra den. Detta går i linje med den så kallade rönnbärsfilosofin, som innebär att sänka sina anspråk till existerande villkor.

Detta kan vidare kopplas till det som Kanter (1977) benämner möjlighetsstrukturer, vilket innebär att anställda anpassar sina ambitioner utifrån de möjligheter som finns. Kvinnorna med begränsade möjligheter i Kanters studie, hävdade som ett slags självförsvar, eller sätt att hävda sin värdighet, att de ändå inte var intresserade av dessa möjligheter: ”När en struktur talar om för en del att de inte kan avancera, kan dessa svara med en kultur som deklarerar att ’vi hade inte velat ändå’” (Kanter 1977:152). Detta fenomen beskrivs även i en rapport från JämO (1993), där personal som endast ägnar sig åt det monotona arbetet i kassan visar lågt intresse för såväl avancemang som utveckling. Även Cockburn (1983:206) beskriver liknande mönster bland kvinnor, även om hon inte explicit talar om möjlighetsstrukturer eller rättfärdigande. Cockburn beskriver hur kvinnor, som uteslöts från det starkt mansdominerade yrket sättnare, uttryckte motvilja inför att utföra sådant som förknippades med maskulinitet. Detta skulle kunna betraktas som ett sätt för kvinnor att hantera sina sämre möjligheter i arbetet. Kvist (2006:144) menar att såväl kvinnor som män på detta sätt bidrar till och reproducerar kvinnors underordning. Kanter (1977) menar vidare att könsbaserade skillnader i organisationen ofta förklaras på individnivå, snarare än utifrån orättvisor i organisationsstrukturen. När kvinnliga anställda själva hävdar att de inte vill utvecklas, torde det stärka denna tendens. Som illustrerats i detta avsnitt kan emellertid kvinnors ovilja till att utvecklas utgöra ett försvar i syfte att hantera värdighetshinder i arbetet, varför det förefaller betydelsefullt att se vilka organisatoriska villkor de anställdas upplevelser och reaktioner bottnar i.

Förminska problematiska arbetsvillkor

Ett annat sätt att hantera problematiska arbetsvillkor är att förminska dem. På så sätt rättfärdigas olika hinder för värdighet. Förminskandet yttrar sig för det första genom att de anställda *skapar förståelse* för olika problem som uppkommer i arbetet. Exempelvis skapar de anställda förståelse för gratisarbetet genom att se övertidsarbete och avbrutna raster som en naturlig del av arbetet och något man får räkna med. Förståelsen tar sig uttryck genom att de berättar om behovet av att ställa upp för varandra i stressiga situationer. Ett annat exempel är hotellstädarna som rättfärdigar att de trots rastavdrag på lönen inte tillåts ta lunchrast, genom att poängtera att de inte jobbat tillräckligt fort för att anses ha rätt till rast. Genom att de skapar förståelse för gratisarbetet känner de sig inte heller utnyttjade. En jämförelse kan återigen göras med Kanters (1977) möjlighetstrukturer. När anställda ges begränsade möjligheter, intar de förhållningssättet att de ändå inte vill. I detta fall, där städarna i praktiken fråntas sina rättigheter, intar de förhållningssättet att de får skylla sig själva. På så sätt kan de upprätthålla sin värdighet.

För det andra yttrar sig förminskandet av problem genom att de anställda *framhäver en positiv aspekt* för att ta fokus från det negativa. Ett exempel på detta är när de anställda, trots uppenbara brister i säkerheten, framhåller den säkerhet som faktiskt finns istället för att fokusera på sin utsatta position. De lyfter fram exempel där deras arbetskamrater varit med om incidenter som hanterats eller slutat bra. På så sätt skapar de en upplevelse av trygghet och förminskar de presumtiva hot som finns.

Det har hänt att folk har kommit med mordhot och grejer och då har Securitas följt med hem till den personen och sett till att den personen kommit hem ordentligt. Så att på det sättet, när man hör hur andra har haft det med rån och sådant, så känner jag att 'det går bra, det kommer gå bra' (Shereen, kassör i mataffär).

Förminskandet av problematiska arbetsvillkor uttrycks för det tredje genom humor, då de anställda *skrattar bort* det som utgör värdighetshinder. Detta illustreras exempelvis genom att de intervjuade skrattar åt det faktum att de utsätts för hotfulla situationer och att säkerhetsåtgärderna och informationen kring dessa är begränsade. Ett exempel är när Laila och Lisa på stormarknaden skämtar om en fiktiv, men tänkbar, situation där kassören går

ensam med kassaväskan och blir påhoppad och börjar skrika. Att de anställda skrattar åt potentiella faror är ett sätt att förminska dem och på så vis uppleva dessa som obetydligare än vad de är. De skrattar även åt brister i chefskapet, så som nedlåtande eller nonchalanta chefer, och förminskar på så sätt dessa brister. Butiksbiträdet Vanja skrattar till exempel åt att chefen inte visste vad hon hette och att han inte märkte när hon slutade på arbetsplatsen.

I detta avsnitt har rättfärdigande värdighetshandlingar beskrivits. Dessa innebär att de anställda legitimerar olika värdighetshindrande aspekter i relation till överordnade, så som inbyggd jour, gratisarbete, utsatt och låst arbetsposition och brister i chefskapet. För att det ska vara möjligt att rättfärdiga olika problem utan att ge avkall på upplevelsen av värdighet, omskapar och förminskar de anställda problemen. Till skillnad från vid identitetsfrämjande värdighetshandlingar, där de anställda försöker skydda sin bild av vilka de är eller vill vara, innebär rättfärdigande värdighetshandlingar att de anställda *minskar* sina ambitioner eller anspråk i arbetet.

Kompenserande värdighetshandlingar mot chefen

Ett annat sätt att hantera värdighetshinder i relation till överordnade, är genom *kompenserande värdighetshandlingar*. Dessa innebär att de anställda väger upp för olika värdighetshindrande aspekter genom att skapa eller återta autonomi i arbetet. Denna strävan efter värdighet har tidigare belysts i termer av motstånd som reaktion på överordnades krav och kontroll (se kap 2). Enligt Ackroyd och Thompson (1999:54f.) kommer motstånd ur en slags självorganisering där de anställda hävdar egna intressen och utvecklar egna normer.

Brist på tillit, vilket signaleras genom kontroll, kan hindra värdighet (Sayer 2007:21f.). Man talar om ett psykologiskt kontrakt (Fineman 2003: kap 8) som bygger på tillit och innebär tysta överenskommelser och förväntningar mellan arbetsgivare och arbetstagare. När avtalet bryts av ena parten, känner den andra parten inte nödvändigtvis att den behöver uppfylla sin del av avtalet heller (Fineman aa). Utifrån detta kan anställdas motstånd sägas vara en följd av upplevelsen av brutet psykologiskt kontrakt. När chefen märker

av motståndet intensifieras ofta kontrollen, vilket sannolikt leder till ökat motstånd (Wilson 1999:134).

Motstånd kan uttryckas på varierade sätt. På senare år har motstånd även blivit allt vanligare på Internet och diverse motståndsnätverk har blossat upp bland servicearbetare. Framförallt finns facebookgrupper och andra forum för anställda som är missnöjda med McDonalds som arbetsgivare. Exempel på forum för så kallade McHaters är *McSpotlight*²⁶ och *McDonald's Workers' Resistance*²⁷, men också *McSlackers*, *McShit* och *Fuck McDonalds*. På dessa sidor finns samlad skarp kritik och förändringsambitioner, men också allmänna tankar och humoristiska inslag. På McDonald's Worker's Resistance kan man läsa följande inledningsrader:

Trött på att arbeta arslet av dig för minimilön medan några lata idioter sitter på ett kontor och utnyttjar dig för att bli rika? Fått nog av att höra hur du ska se ut, vad du ska tänka och när du ska le? Trött på sena nätter utan övertid, allt krypande för 'överordnade' och företagets idiotiska propaganda?

När jag redogör för de anställdas kompenserande värdighetshandlingar i denna studie, är det viktigt att klargöra att syftet inte är att svartmåla dessa servicearbetare eller yrkesgrupper. Snarare beskriver jag hur olika värdighetshinder leder till att människor försöker återupprätta sin värdighet och att detta kan ta sig varierade uttryck. Stölder, förlöjligande, maskning, fusk och protester, som här är olika uttryck för kompenserande värdighetshandlingar i relation till chefen, är ett resultat av att de anställda inte har möjlighet att påverka sin situation med orimliga krav, ständig kontroll, utsatt arbete och vanstyre. Syftet är således inte att framställa dessa handlingar som moraliskt tveksamma eller rent av kriminella, utan snarare att beskriva hur värdighetshandlingar tar sig uttryck i en kontext där anställda kämpar för värdighet.

Stjäla

De anställdas stölder kan främst ses som ett sätt att kompensera för låg lön och gratisarbete. Emellertid visar de obetydliga stölder de gör, att de

²⁶ <http://www.mcspotlight.org/issues/employment/index.html>, 2014-08-21.

²⁷ <http://mwr.org.uk/home.htm>, 2014-08-21.

knappast väger upp för gratisarbetet. Snarare syftar stölderna till att återställa känslan av balans. Det som stjäls är exempelvis diverse hygienprodukter på hotellet (se berättelsen nedan), plockgodis i matbutiken eller juicer och dipsåser på snabbmatsrestaurangen. I matbutiken och snabbmatsrestaurangen kan de anställda registrera en vara som spill, men istället ta med sig varan hem utan att det blir en så kallad diff i systemet. På olika internetforum finns även beskrivet hur anställda enklast döljer pengastölder från kassan.²⁸ Till exempel kan personal på snabbmatsrestaurang registrera kundens order i kassan, ta emot pengar och sedan radera delar av köpet – alternativt inte registrera köpet alls utan endast ta emot betalningen. De oregistrerade pengarna göms exempelvis i slipsen eller innanför strumpan då den anställda låtsas knyta skon.

Hotellstädarnas tvålstölder

Det råder inga tvivel om att alla stjäl. På morgonen kan städvagnarna vara fyllda med en hel dagsförbrukning av diverse attiraljer till rummen, för att bara ett par timmar senare vara helt slut. I omklädningsrummet dräller det av både hygienartiklar och handdukar från hotellet och jag behöver knappast fundera länge på vart dessa tar vägen sedan. Förutom handdukar, tvålar, duschcremer, tandborstkit, duschmössor, toalettpapper och andra toalett föremål, stjäls det pennor, tepåsar, kakor, skokräm, tändsticksaskar, lakan och minibarprodukter såsom choklad och sprit. Med andra ord det mesta som finns att tillgå. En dag visar min arbetskamrat stolt upp sitt stöldgods från hotellet i två till brädden fyllda byrålådor där hemma. Förutom användbara saker stjäl hon även arbetskläder, ”stör ej”-skyltar och ”kuddmeny”-skyltar samt löjligt många pennor. Kläderna planerar hon att bränna upp genom en liten ceremoni sista arbetsdagen, pennorna med hotellets logga ska hon belåtet titta på när hon börjar plugga och tänka att hon aldrig mer ska städa, och skyltarna... ja, de har hon inget särskilt syfte med alls. Snarare har stölderna fått en poäng i sig, de har blivit en kul grej som ger arbetet mening. Hon menar att hon stjäl så mycket hon kan och att det blivit en sport att inte bli påkommen. Städarna tycks ha kommit på otaliga subtila metoder för att komma undan. Exempelvis är många förtjusta i att samla kvarlämnade ölburkar, och även om en eller två extra pantslantar sitter fint i plånboken för att dryga ut den låga lönen, beror den starka pantviljan även på att stöldgodset kan smugglas ner i den annars så oskyldiga pantpåsen. Traspåsen med smutsiga trasor kan även den möjliggöra en och annan stöld, då vi ibland behöver gå för att byta ut smutsiga trasor mot rena och i samband med detta låtsas komma på ett plötsligt ärende till skåpen i omklädningsrummet. Aldrig någonsin har vi städare dåligt

²⁸ Se t.ex. http://www.polkagris.nu/wiki/Alternative_Crew_Handbook, 2016-01-05.

samvete när vi stjälar. Snarare ser vi stölderna som något vi har rätt till och något som kompenserar för vårt slit och låga lön.

Det kan tyckas märkligt hur stöld, liksom andra motståndsuttryck, kan skapa värdighet. Det är här viktigt att poängtera att stölderna inte ses som omoraliskt av de anställda utan tvärtom något de har rätt till. Stöldgodset är något som företaget är ”skyldiga” dem, då de känner sig utnyttjade eller orättvist behandlade. ”Med den skitlönen kan de gott bjussa oss på lite tvål” som hotellstädaren Kim säger. Butiksbiträdet Vanja berättar hur hon och hennes arbetskamrater exempelvis kan äta upp en chipspåse, just för att de anser att de förtjänar den. Stöld bidrar således till kompensation i syfte att återfå upplevelsen av värdighet. Det är följaktligen inte den stulna produkten i sig som skapar värdighet, utan effekten av att stjäla den.

Förlöjliga

När de anställda inte tillåts eller upplever det möjligt att framföra kritik blir förlöjligande av chefen, och annat dolt motstånd, en ventil för missnöje på arbetsplatsen (se även Rodrigues & Collinson 1995:739). Denna missnöjesventil fungerar värdighetsskapande, då den kompenserar för den beskurna yttrandefriheten. Förlöjligandet innebär skitsnack, sarkastiska skämt och att härma överordnade på ett förminskande sätt. Genom att få medhåll av och diskutera med arbetskamraterna i skämtsamma och överdrivna ordalag, kan de anställda lättare hantera och få distans till påfrestande inslag i arbetet. Exempel på påfrestningar som de anställda förlöjligar är påtvingade regler som skapar problem och merarbete i kundmötet (jfr Hjalmarsson 2009a), hänsynslösa chefer och oförenliga krav om god kvalitet i kombination med orimliga tidsramar. Kassapersonalen driver också med sin låsta position då de blir inropade i högtalaren närhelst de går ifrån kassan. Vidare skapar humorn gemenskap mellan de anställda. Exempelvis framhåller hotellstädaren Kim att humorn var det som gjorde att hon stod ut med jobbet. På detta sätt kan förlöjligandet arbetskamrater emellan även fungera som ett emotionellt stöd (House 1981) och reducera spänningar (Hjalmarsson 2009a:196).

Ägaren, han ville nog mest framstå som en häftig, rik farbror. ../Han kommer in där och slänger upp en femhundra när han ska betala för tidningen../Och kom in ibland och skulle visa att han köpt en ny bil.

Och hade han köpt någonting till butiken, som en ny kaffekokare, så var det så här 'titta vad jag har köpt!'. Man bara 'åh men *tack*, vad snällt, fick vi en kaffekokare så vi kunde koka kaffe! [förställd röst]' (Vanja, butiksbiträde i mataffär).

Förlöjligandet sker inte bara till vardags, utan blir även tydligt under själva intervjutillfället. Vidare är det inte bara det faktum att de intervjuade pratar *om* som ska ses som värdighetsskapande, utan även sättet de berättar *på*. De intervjuade skakar på huvudet, himlar med ögonen och härmar med förställd röst et cetera. Speciellt tydligt blir detta under parintervjuerna när de intervjuade utbyter menande blickar när vi diskuterar chefen. Det är här tydligt att de anställda använder ett eget ljudlöst språk med underliggande meningar. Vanja berättar att förlöjligandet inte alltid behöver formuleras i ord, utan att de anställda kommunicerar med små medel som blickar eller höjda ögonbryn.

Maska

Maskning (eller det engelska begreppet *foot dragging*) kan ses som ett motstånd där de anställda kompenserar för gratisarbetet. Likaså kravet på tillgänglighet, då den obetalda "jouren" skapar upplevelser av obalans mellan den tid de ger och den tid de får tillbaka. Om stölder betraktas som ett sätt att tillägna sig produkt, betraktas maskning snarare som ett sätt att tillägna sig tid (Ackroyd & Thompson 2005:25). De anställda kan exempelvis ta längre raster eller arbeta långsammare. Maskning skulle vidare också kunna ses som tillägnelse av arbete (aa), då det är en reaktion på kraven om arbetstakt och den stress de anställda upplever. De anställda arbetar här medvetet långsammare i syfte att slippa extrauppgifter eller indragen personal. Butiksbiträdet Vanja menar att de kan "släpa fötterna efter sig när de plockar varor". Hotellstädaren Kim berättar:

Först jobbade jag väldigt snabbt på morgonen för att bli av med lite rum. Sen om jag märkte att jag inte hade så många rum kvar, men att arbetskamraterna hade långt kvar, så tog jag det långsamt för att slippa hjälpa de andra. Taktik kallas det.

Båtstädaren Philip har liknande erfarenheter och berättar att städarna, när de vid sällsynta tillfällen hade mindre att göra, kunde gömma sig inne i

båthyttorna i syfte att just maska. Just båthytter och hotellrum ses som bra gömställen för att maska.

En annan variant på maskning är att ägna sig åt privata angelägenheter på arbetstid. För de intervjuade innebär det alltifrån att prata i telefon, sms:a och surfa på mobilerna till att dagdrömma och prata med arbetskamraterna. Eddy et al. (2010) visar att kontorsanställda lägger nästan fem timmar på privata angelägenheter under en arbetsvecka och att 90 procent av denna tid spenderas med att maila, surfa, ringa och prata med arbetskamrater. För de anställda i denna kontext är privata angelägenheter emellertid inte möjligt i samma utsträckning, speciellt inte för kassapersonalen, då de befinner sig i kundernas blickfång. De privata angelägenheterna på arbetstid behöver inte nödvändigtvis vara ett motstånd, utan skulle även kunna vara ett sätt att få arbetet att fungera. Exempelvis kan en pratstund med arbetskamraterna eller en stunds nöjessurfning vara ett sätt att samla energi inför det fortsatta arbetet. Privata angelägenheter kan också vara ett sätt att få livet i stort att fungera (se t.ex. Karlsson 2008:137ff., 2012:193). För de intervjuade inkräktar arbetet på privatlivet dels då de tar med sig jobb hem mentalt och dels då obekväma arbetstider går ut över socialt umgänge med familj och vänner. Bergman och Gardiner (2007) menar att på grund av den flytande gränsen mellan privatliv och arbetsliv samt att de anställda är ständigt tillgängliga för arbete, blir behovet av att skapa god balans allt viktigare. För de anställda kan de privata aktiviteterna således vara nödvändiga att göra på jobbet för att få ett fungerande privatliv.

Fuska

Fusk är ett annat sätt att ”ta tillbaka tid” och kompensera för gratisarbete och tillgänglighetskrav. Ett exempel på fusk som förekommer hos de anställda är att manipulera stämpelklockan i syfte att få längre rast. Det kan handla om att hantera stämpelklockan så att toalettbesök, matinköp och ombyte hamnar utanför själva rasttiden eller att man slutar lite tidigare för dagen men dröjer med att stämpla ut. Denna tidsförmån kan, på samma sätt som maskning, ses som tidsstöld.

Utifrån de förutsättningar som råder är fusk även ett nödvändigt ont i många avseenden, om arbetet ska flyta på smidigt och friktionsfritt. ”När det inte fungerar så måste man ju hitta på något annat” som butiksbiträdet Lennart

uttrycker sig. Det som provocerar fram fusk är framförallt tidspress i kombination med bristande utrustning. Lösningen för städpersonalen är att fuska med städningen, vilket illustreras i berättelsen nedan. Båtstädaren Philip och hotellstädaren Kim menar att de inte skulle hinna klart i tid om de inte slarvade med eller hoppade över olika arbetsmoment. Städarna lär sig med tiden vilka moment de kan hoppa över och komma undan med, trots kvalitetskontroller. Liknande fusk påträffas på snabbmatsrestaurangerna, där de anställda i stressade situationer gör i ordning hamburgare med händerna istället för att använda ineffektiva verktyg.

Konsten att fuskstäda

Jag håller andan medan jag öppnar dörren till dagens första hotellrum – men modet sjunker snabbt. Heltäckningsmattan är fylld av godisskräp och kladdiga klubbor. Sängen är full av krossade kakor och i badrummet är det stopp i toaletten och fullt med hårstrån i både handfat och badkar. För att toppa verket ligger en använd kondom på hallmattan och en halväten hamburgermeny med flugor flockandes runt sig på nattduksbordet. Jag sneglar hastigt på klockan, som illvilligt påminner mig om att jag har en halvtimme kvar till förfogande men hela fem hotellrum kvar på schemat. Även om jag bara titulerat mig housekeeper under några få veckor, kan jag snabbt konstatera att detta är en omöjlig ekvation! ... Ja, om jag hade städat efter regelboken vill säga. Jag kavlar upp ärmarna – dags för fuskstädning! Och jag är inte ensam. Snarare utbyter jag och de andra nya städerskorna smarta fusktips och skrattar och inspireras av varandras kreativitet. Och vi har snabbt blivit rutinerade. Framförallt har vi lärt oss vad vi kan fuska med utan att vare sig chefen eller gästen märker något. Till exempel kontrollerar chefen aldrig minibaren och gästen vet ju ändå inte vad den förväntas innehålla... Så har vi slut på Pringles lägger vi in två Fazer choklad istället, hittar vi ingen apelsinjuice ställer vi in en cola... Vi struntar för det mesta i att tvätta golven såvida det är fläckfritt och nöjer oss med att dammsuga eller sopa. Vi drar snabbt med dammvippan över ytorna istället för att putsa med våttrasa. Är lakanen bara lite skrynkliga kan vi i krislägen nöja oss med att bara skaka eller vända på dem, trots att det är en ny gäst på intåg. Just sängen är det mest tidskrävande momentet och att komma undan med det känns som en riktig seger! Det är sådant folk inte vill veta när de tar in på hotell och som de flesta också lyckligtvis förblir ovetandes om. Jag ler belåtet när jag stänger igen dörren, stryker över rum 456 på mitt såpdränkta schema och styr stegen mot nästa dörr – när jag plötsligt fryser till vid åsynen av en stor matbricka med smutsigt porslin och intorkade matrester som står placerad utanför. Snabbt och diskret flyttar jag in brickan i ett av förråden och efter det har jag ”ingen aning” om hur den hamnat där.

Fusk är också en konsekvens av chefers bristande förståelse för det dagliga arbetet. I matbutikerna innebär fusket i regel att de anställda bryter mot reglerna till förmån för kunderna, i syfte att undslippa problem och merarbete. Ju mer överdrivna eller onödiga de anställda finner dessa regler, desto villigare är de att bryta mot dem. Då det, liksom Leidner (1996:40) beskriver, i första hand är kundernas missnöje de anställda märker av i det dagliga arbetet, tenderar de att göra kunden till lags framför chefen. Detta exemplifieras i citatet och berättelsen nedan:

Ägaren införde en ny regel... /../ krävde att vi skulle fråga alla kunder om de ville ha kvitto, och det försökte jag göra, men kunderna blev ju till slut sura på oss. De bara 'nej jag vill inte ha kvittot för tidningen och mjölken!' Så då slutade vi med det och det var ju en sak som vi egentligen inte fick. Det kunde vara så att han [ägaren] stod i kö och sen så [kippar förskräckt efter andan]: 'Nu frågade du ju inte om de ville ha kvittot!'. Eh... Och då kände man sig lite så här 'nä men jag vet, han köpte ett paket mjölk och han är inne här varje dag och köper ett paket mjölk, jag vet att han inte vill ha sitt kvitto' (Vanja, butiksbiträde i mataffär).

Den orimliga tillämpningen av legitimationskontroll

Premiecheckar och presentkort är något som används flitigt bland kunder. Att däremot missbruka premiechecken eller presentkortet genom att köpa en vara för en eller två kronor och sedan få tillbaka hela mellanskillnaden i handen, är relativt sällsynt. Ändå är detta något som chefen till varje pris vill sätta stopp för. Under inga som helst omständigheter får vi lämna tillbaka någon mellanskillnad. I praktiken får dock denna strikta regel oss kassörer att framstå som tämligen löjliga, då vi tvingas vägra lämna tillbaka en krona på ett köp på 49 kronor med en check värd 50 kronor. Lösningen på detta är att fortsätta ge tillbaka mellanskillnaden precis som tidigare, men att registrera checken eller presentkortet som pantutbetalning eller återköp för att slippa bli påkommen av chefen. En annan ny regel rör tillämpningen av legitimationskontroll. Numera är det inte bara potentiellt minderåriga kunder vi ska kontrollera, utan samtliga oavsett ålder. Tanken är i grunden god, men då var och varannan kund vill köpa cigaretter, snus eller öl blir det till en pina att jobba i kassan. Inte bara för merarbetet i sig, utan också för att vi måste förklara och ursäkta oss. Lämpligen också himla med ögonen och skratta lite medkännande. Bortsett från en tapper liten skara kunder som låtsas bli smickrade, blir flertalet irriterade. Vi måste ta långa diskussioner, bli hånade och vänta medan äldre chockade tanter börjar gräva längst ned i väskan efter ett dammigt pass. Vår butik blir även uthängd i

lokaltidningen där en kvinna uttalar sig om att det är ovärdigt att en respekterad och mogen kvinna ska behöva visa legitimation när hon mellan två viktiga möten går för att köpa ett paket cigaretter – och dessutom bli nekad när hon inte har legitimationen med sig. När jag inte längre orkar göra mig själv till åtlöje, slopar jag regeln när någon märkbart är över 18. Istället knappar jag in ett påhittat personnummer i datorn – och vips är allt som vanligt igen utan att jag behöver plåga vare sig kunderna eller mig själv. Ibland lägger någon lydig stamkund fram legitimationen ändå, varpå jag låtsas studera den och snabbt återlämnar den.

De kompenserande värdighetshandlingar som hittills belysts kan förstås som motstånd av dold karaktär, då det sker bakom ryggen på chefen. Detta tycks också vara det mest brukliga (Hodson 2001). Emellertid förekommer även öppet motstånd, vilket redogörs för nedan.

Protestera

Servicearbetarna i studien protesterar även öppet (jfr *voice*, Hirschman 1970). Protesterna rör bristfälligt chefskap och arbetsvillkor i vid bemärkelse. Exempelvis kan det röra sig om att säga ifrån när överordnade kommer med tillrättavisningar. Det kan också handla om att stå emot förväntningar på tillgänglighet genom att säga nej till extrajobb utan att komma med bortförklaringar. Detta är att betrakta som öppet motstånd, även om de anställda inte är formellt organiserade som vid strejker eller facklig aktivitet.

De anställda kan också protestera indirekt när de väljer att inte vända sig direkt till den berörda chefen, utan istället till annan överordnad så som personalchefen, butiksägaren eller någon från den centrala ledningen. Det är framförallt förtroende som avgör vem de anställda vänder sig till. Detta öppna motstånd fungerar värdighetsskapande oavsett om det leder till förändring och medkänsla eller ej. Även om inte chefen ber om ursäkt eller ens förstår kritiken, upprätthåller de sin värdighet genom att stå upp för sig själva och sätta gränser. Detta belyser den subjektiva dimensionen av värdighet (Bolton 2007), där den anställdas egna upplevelser kan skapa värdighet oavsett hur de mer objektiva arbetsförhållandena ser ut.

I detta avsnitt har det motstånd som äger rum på de studerade arbetsplatserna beskrivits. Detta motstånd går att klassificera i olika dimensioner med

utgångspunkt i Ackroyds och Thompsons (1999:25) modell över organisatorisk olydnad. De anställdas stölder hamnar i sfären för *tillägnelse av produkt*. Maskning hör till *tillägnelse av tid* då de anställda försöker kompensera för den tid de gett men inte fått tillbaka. Hit hör även fusk när de anställda tar sig tidsliga förmåner i form av exempelvis längre rast. Till *tillägnelse av identitet* hör förlöjligande, då de anställda bland annat genom sarkasm bekräftar egna normer som motsätter sig företagskulturen. Att protestera hör också till tillägnelse av identitet, då de anställda här är måna om att stå upp för sig själva och sätta egna gränser.

De kompenserande värdighetshandlingarna som beskrivits i detta avsnitt skiljer sig från de identitetsfrämjande och rättfärdigande. De identitetsfrämjande värdighetshandlingarna går ut på att skydda den egna yrkesidentiteten eller självbilden från värdighetshindrande krav och villkor i arbetet och de rättfärdigande värdighetshandlingarna går ut på att legitimera eller förneka dessa värdighetshinder. De kompenserande värdighetshandlingarna syftar istället till att väga upp för värdighetshinder genom att skapa eller återta autonomi i arbetet. Autonomi skapas här dels indirekt och dolt och dels genom att öppet protestera. När de anställda saknar inflytande över arbetsuppgifterna och inte ens får göra sin röst hörd, blir exempelvis olika småstölder eller skämt om chefen ett substitut för bristande autonomi. Även om dessa handlingar kan framstå som meningslösa, fyller de ändå sitt syfte då de medför en känsla av kontroll i arbetet.

Sammanfattning

I detta kapitel har de anställdas värdighetshandlingar i relation till chefen beskrivits. Värdighetshandlingarna utgör ett sätt för de anställda att skapa och upprätthålla värdighet och på så vis hantera värdighetshinder i form av orimliga krav, ständig kontroll, utsatt arbete och vanstyre. Värdighetshandlingarna är av identitetsfrämjande, rättfärdigande eller kompenserande karaktär. Hur de tar sig uttryck sammanfattas i tabell 5.1.

Tabell 5.1. Värdighetshandlingar mot chefen

Värdighetshandlingar	Uttryck
Identitetsfrämjande	Anpassa sig Rollseparera Låtsasarbete Leka
Rättfärdigande	Omskapa sin syn på problematiska arbetsvillkor Förminska problematiska arbetsvillkor
Kompenserande	Stjäla Förlöjliga Maska Fuska Protestera

De identitetsfrämjande värdighetshandlingarna syftar till att upprätthålla värdighet genom att på olika sätt skydda de anställdas yrkesidentitet eller självbild i arbetet från värdighetshindrande krav och villkor. Detta tar sig uttryck genom att de anställda anpassar sig till kraven och gör dem till sina egna alternativt separerar sin egen personlighet från den service-roll som arbetet kräver. Vidare låtsasarbetar de i situationer då de saknar arbetsuppgifter eller är osäkra på hur de ska agera samt ägnar sig åt olika lekar för att skapa mening.

Genom rättfärdigande värdighetshandlingar upprätthåller de anställda värdighet genom att legitimera eller förneka arbetsinnehåll och företeelser

som annars hindrar deras värdighet. Detta tar sig uttryck genom att de omskapar sin syn på samt förminskar olika problematiska arbetsvillkor. Omskapandet innebär att de anställda vänder nackdelar till fördelar medan förminskandet innebär att de framhäver positiva aspekter samt skapar förståelse för och skrattar bort det som upplevs problematiskt.

De kompenserande värdighetshandlingarna syftar till att väga upp för det som hindrar upplevelsen av värdighet genom att på olika sätt skapa eller återta autonomi i arbetet. De kompenserande värdighetshandlingarna yttrar sig i form av att dolt stjåla, maska, fuska och förlöjliga chefen samt genom att öppet protestera.

Utifrån detta ser vi att identitetsfrämjande värdighetshandlingar avser att *skydda* sig från värdighetshinder, rättfärdigande värdighetshandlingar att *omdefiniera* värdighetshinder och kompenserande värdighetshandlingar att *strida* mot värdighetshinder.

6. KUNDEN SOM VÄRDIGHETSHINDER

Detta kapitel inleds med en introduktion av relationen mellan de anställda och kunderna. Med kunden infinner sig ytterligare en central aktör på scenen. Relationen mellan anställd och kund kan, liksom relationen mellan anställd och chef, karaktäriseras av under- och överordning där den anställda i regel har en underordnad position. Underordningen i relation till kunden är förknippad med kundmötets strukturella villkor, där den anställda och kunden spelar utifrån olika regler och således har olika förutsättningar. Den anställda behöver förhålla sig till och agera utifrån sin roll som företagets representant medan kunden sällan behöver förhålla sig till något alls. Obalansen i kundmötet utmärks av idén om att kunden alltid har rätt. När den anställda dessutom har ett lågstatusyrke förstärks kundövertaget. Även om de anställda har skilda sociala bakgrunder och förhållningssätt till arbetet, blir de bedömda och behandlade utifrån den status deras yrke har i samhället. Omgivningens inställning till lågstatusyrken speglas i kundmötet, varför kunderna inte bara ska ses som kunder utan också som representanter för omgivningen. De anställdas möte med kunden kan således även betraktas som ett möte med det omgivande samhället. Tillsammans kan yrkets status och kundmötets struktur således göra att de anställda hamnar i ett slags dubbelt underläge i relation till kunden.

Över- och underordningen mellan kund och anställd är emellertid inte helt given. Exempelvis kan klass- och yrkestillhörighet, liksom ålder och erfarenhet, påverka hur respektive part definierar sig själv och hur mötet med motparten blir. Den anställda kan exempelvis befinna sig tillfälligt inom yrket och identifiera sig med en framtida karriär inom ett annat yrkesområde, på samma sätt som kunden inte nödvändigtvis har en högre klasstillhörighet eller ett mer statusfyllt yrke. Likaså kan kunden vara ung medan den anställda är äldre och erfaren inom sitt yrke, vilket också kan påverka över- och underordning i kundmötet. En annan aspekt är hur beroende kunden är av den anställdas kunskap. De anställda har inga specialistyrken, men däremot kan vissa inslag i arbetet kräva viss specialkunskap så som att jobba i charken eller att ge råd om varor på specifika avdelningar. Detta kan på ett effektivt sätt rubba kundens övertag. Kundmötet är därför inte statistiskt eller

allmängiltigt, då över- och underordningen varierar eller förhandlas mellan anställd och kund.

Annat som gör kundmötet variationsrikt är att de anställda hanterar olika typer av kunder. De kunder som handlar i affären, äter på snabbmatsrestaurangen eller checkar in på hotellet eller båten, kan vara både lätta och svåra att betjäna. Precis som det finns trevliga kunder, finns också besvärliga och otrevliga och ibland till och med våldsamma sådana. Kunderna har olika förväntningar och krav och kan reagera med såväl irritation som tillfredsställelse. Medan vissa exempelvis föredrar personlig service, vill andra hellre göra jobbet själv och använder självscanningssystemet. Kunderna har också olika intresse av interaktion; medan vissa inte vill prata alls kan en pratstund för andra vara det primära syftet med besöket. De anställda har således att hantera en flora av olika kunder, vilket framförallt blir intensivt i kassaarbete. Här kan det interaktiva servicearbetet liknas vid en slags löpande band-interaktion där det är svårt att fysiskt komma ifrån kunden.

Det finns även andra aspekter som påverkar kundmötet. Ett exempel på en sådan aspekt är hur frivilligt eller påtvingat mötet är. Frivilligheten kan exempelvis problematiseras genom att jämföra möten i den ordinarie kassan, som kunderna själva har valt, med möten i självscanningskassan där kunderna valt bort kontakt med personalen. Uppstår ett möte i självscanningskassan är det i regel förknippat med missnöje, då kunden antingen blivit slumpmässigt utvald för kontroll eller också stöter på problem med tekniken. Här ser vi också en skillnad i om det är den anställda eller kunden som tagit initiativ till mötet. Kundmötet påverkas även av syftet med det, till exempel om kunden endast vill genomgå en transaktion eller om kunden vill berömma eller klaga. Medan anställda i mataffär och snabbmatsrestaurang har varierande kundmöten, uppsöks städarna i regel endast av kunder som vill klaga, då transaktionen sker genom annan personal och eventuellt beröm symboliseras genom dricks snarare än ett personligt möte.

Även om mötet mellan anställd och kund påverkas av de anställdas underläge, är kundmötet således ändå dynamiskt och variationsrikt.

Relationen mellan kund och anställd förhandlas och olika kunder och förutsättningar påverkar mötet.

*

I detta kapitel redogörs för värdighetshinder i relation till kunden. I andra studier har värdet av positiva kundmöten beskrivits. Kunder är exempelvis en viktig källa till mening, glädje, tillfredsställelse och välbefinnande i servicearbete (se t.ex. Korczynski 2003:57). Emellertid är det den negativa sidan av kundmöten som är fokus för detta kapitel.

Besvärliga kunder är något de anställda måste hantera dagligen (se även Ivarsson & Larsson 2009:94ff.). I engelskspråkig litteratur används olika benämningar för detta fenomen, så som *problem customer behavior* (Bitner et al. 1994), *dysfunctional customer behavior* (Harris & Reynolds 2003), *jaycustomer behavior* (Harris & Reynolds 2004) och *customer misbehavior* (Daunt & Harris 2011). Dessa skulle kunna översättas i termer av negativt kundbeteende och omfattar alltifrån lindrigare företeelser till rent av brottsliga handlingar. I Salomonsons och Felleasons (2014) studie om besvärliga kunder i svensk kollektivtrafik, förekommer såväl verbala övergrepp som hot och fysiskt våld. Harris och Reynolds (2004) visar att verbala förolämpningar är den vanligaste formen av dåligt kundbeteende, följt av skadegörelse på egendom och fysiskt våld i kundmötet.

Hantering av besvärliga kunder överläts i regel till de anställda. Detta beror på att det ses som en naturlig del av det dagliga arbetet (Leppänen & Sellerberg 2010). Bishop et al. (2005) menar även att chefer kan utnyttja idén om att kunden alltid har rätt, för att urskulda att de anställda får stå ut med besvärliga kunder. Leppänen och Sellerberg (2010) gör en åtskillnad mellan problem, krångel och besvärligheter för förståelsen av hur chefer ser på olika situationer som uppkommer och vem som bär ansvaret. *Problem* åsyftar stölder eller bedrägerier eller andra störningar som påverkar organisationens grundläggande funktionssätt. Dessa problem åtgärdas av organisationen och det anses också vara legitimt att anställda blir upprörda över dem. *Krångel* däremot, i form av exempelvis irriterade eller otacksamma kunder, anses både av chefer och anställda vara något som hör

till arbetet och som de anställda får räkna med. Krångel anses således inte lika legitimt att bli upprörd över och leder heller sällan till åtgärder. Till *besvärligheter* räknas exempelvis nonchalans, nedlåtenhet eller rent av rasism och sådant som skapar starkare emotionella reaktioner och som innebär en psykosocial belastning för de anställda. Här råder dissonans mellan chefer och anställda, då cheferna menar att besvärligheter inte är något som hotar verksamheten och därför tenderar att betrakta dem som arbetsvillkor. Det som i föreliggande studie upplevs problematiskt i de anställdas relation till kunden är, enligt Leppänens och Sellerbergs (2010) typologi, krångel och besvärligheter, då det främst är detta som uppkommer i det vardagliga mötet mellan kund och anställd. I denna studie görs emellertid ingen åtskillnad mellan krångel och besvärligheter, då det förefaller svårt att klassificera exempelvis nonchalans och nedlåtenhet som antingen krångel eller besvärlighet samt vad som utgör en psykosocial belastning. Följaktligen använder jag den övergripande benämningen besvärliga kunder när de anställdas negativa kundupplevelser beskrivs.

Omgivningens nedvärderande förhållningssätt till lågstatusyrken speglas inte sällan i kundmötet. Som framgått har deras yrken lågt anseende och kan förknippas med ett fysiskt eller socialt stigma (Hughes 1951). De intervjuade upplever att det finns en uppfattning om att deras arbete inte kräver någon kompetens. Kassören Molly som jobbar på stormarknad menar att hon framförallt känner av detta när hon serverar korv: ”När man står i [snabbmaten] ser folk en bara som en korvtant. Att man inte har någon annan kunskap än korv. Och *verkligen* ser ned på en.” De intervjuade berättar vidare att de stöter på nedlåtande reaktioner när de i privata sammanhang berättar vad de arbetar med. Molly menar att reaktionerna uttrycker ”att man är lite dum, trög... Att det är lite synd om en”. Föreställningen om vad som är ett bra respektive dåligt arbete samt hög och låg status är starkt närvarande i de intervjuades berättelser om omgivningens reaktioner och förhållningssätt till deras yrke. Likaså i deras eget förhållningssätt till arbetet.

Jag vill inte ha ett jobb där folk ser ner på mig hela tiden. Nu säger jag inte att jag vill bli advokat, men det hade varit trevligt med ett jobb där man faktiskt kan säga 'jag jobbar på [mataffären]!' och så är man stolt över det. För det är jag inte nu. Nu är det så här: 'ja, jag jobbar på [mataffären], jag vet, det är ett skitjobb'../ Jag tycker inte att det *är* ett

skitjobb, men man måste typ skämmas för att det är ett pinsamt jobb (Shereen, kassör i mataffär).

Även om de anställda själva inte anser att de har ett dåligt jobb, förekommer det att de speglar sitt yrke i andra människors ögon (se *spegeljaget*; Cooley 1983) och skäms. Exempelvis framkommer att de, såvida ingen frågar, tenderar att dölja var de arbetar. Status blir därmed lätt en källa till frustration och stress som Mills (1951:239f.) benämner statuspanik. En annan benämning är statusstress, vilken kan beskrivas som en ängslan över hur andra uppfattar oss, att vi inte känner oss tillräckligt framgångsrika och att vår respekt och värdighet ska hotas (de Botton 2004).

Det som hindrar värdighet för de anställda i relation till kunden är för det första *missbruk av kundföreträdet*, då de anställda upplever att kunder beter sig respektlöst. Det vore för drastiskt att påstå att besvärliga kunder över lag hindrar värdighet, utan snarare utgör de ett värdighetshinder först när de upplevs respektlösa. Feinberg (1973) skiljer mellan tre olika typer av respekt; *respekt* i betydelsen att ha en viss rädsla för exempelvis havet eller gatugång, *observantia* i avseendet allas lika värde samt *reverentia* som avser en slags vördnad för de som är värda att se upp till. När jag talar om respektlöshet i kundmötet åsyftas *observantia*, här i betydelsen att kunden inte bemöter den anställda på en jämlik nivå. Respektlöshet kan således sätta de anställda i underläge och upplevas som ett missbruk av kundföreträdet. Kapitlet avslutas med en redogörelse över det andra värdighetshindret i kundmötet, nämligen *skrämmande kunder*. Detta innebär att kunder trakasserar, hotar och använder våld.

Missbrukat kundföreträde

Även om det på arbetsplatserna i studien inte är uttalat, karaktäriseras kundmötet av asymmetri där kunden har företräde (Ivarsson & Larsson 2009:94, Sayer 2007:23f., MacDonald & Sirianni 1996, Hochschild 2012:86 [1983]). Kundföreträdet byggs dels upp av ett tolkningsföreträde, i betydelsen att kunderna anses ha rätt att tolka och kommentera en situation eller händelse utifrån egna upplevelser, och dels ett känslöföreträde i den meningen att de anses ha rätt att uttrycka spontana känslor utan att ta hänsyn till hur de mottas. Kundens tolkning och känslor anses således ha företräde framför den anställdas tolkning och känslor. Emellertid förefaller det svårt

att skilja tolkningsföreträdet och känslöföreträdet åt, då det i praktiken blir samma sak. Kundernas privilegium att tolka situationen medför i regel att de också uttrycker känslor kring det inträffade.

De anställda framhåller hur de förväntas stå ut med bemötanden vilka de som privatpersoner aldrig skulle acceptera. Upplevelser av respektlösa kunder är en naturlig del i servicearbete (Bishop et al 2005) och något de måste hantera. Föreställningen om kunden som överordnad legitimerar även besvärliga kunder medan den begränsar de anställdas möjligheter att agera (Åberg 2007:139). På det sättet blir också den anställdas position mer utsatt för besvärliga kunder (Bishop et al. 2005). Kassan är en naturlig uppsamlingsplats för kundernas klagomål (se även Kvist 2006:156), då det är den givna platsen för kundmötet men också för att det kan vara otillräckligt med personal ute i butiken. Det kan också bero på att det är för få kassor öppna, vilket i regel medför långa köer och missnöje. Då kassapersonalen befinner sig på en låg hierarkisk position inom organisationen är de dock sällan inblandade i vare sig prissättning, inköp eller andra beslut och har få möjligheter att påverka och framföra kundernas kritik. Kassören Shereen beskriver den utsatthet och det underläge hon känner när kunderna kan bete sig som de vill, medan hon själv måste ikläda sig ett "happy face" och vara trevlig, le och inte agera som hon normalt sett skulle göra. Även om de anställda har intagit en roll och inser att kundens respektlöshet inte är riktad mot dem personligen, har de svårt att inte påverkas. Samma sak gäller respektlöshet som beror på att kunden exempelvis är på dåligt humör eller inte tänker sig för. De intervjuade uppger att de tar illa upp, blir irriterade, arga, på dåligt humör, ledsna, nervösa, får ont i magen eller rent av hatar det och känner sig kränkta. Enligt Harris och Reynolds (2003) kan hotfulla och oförsämmda kunder få negativa konsekvenser för anställda i form av minskad motivation och arbetstillfredsställelse, men också ilska, depression, stressreaktioner, ångest och förnedring et cetera. Det förekommer olika ledningsstrategier som syftar till att lära serviceutövare att bättre hantera besvärliga kunder, men dessa strategier kan förefalla värdighetshindrande i sig. MacDonald och Sirianni (1996:17) ger ett exempel där serviceutövaren rekommenderades att se sig själv som en soptunna som enkelt kan tömmas vid dagens slut.

Det som här hindrar värdighet är således kunder som anses missbruka sitt företräde genom att vara respektlösa. Missbrukat kundföreträde kan delas in i både en *outtalad* och en *uttalad* respektlöshet, vilket redogörs för nedan.

Outtalad respektlöshet

Den outtalade respektlösheten framträder indirekt genom kundernas sätt att agera, tilltala och förhålla sig till personalen och deras arbete. Även om respektlösheten här inte uttrycks explicit, upplevs den som uppenbar hos de anställda. Den outtalade respektlösheten kan exempelvis handla om missriktad välvilja, i form av ifrågasättanden av de anställdas yrkesval och uppmaningar om att börja studera. Den missriktade välviljan bygger på fördomar om lågstatusyrken och de som utövar dessa. Arbete ses som ett mått på framgång och lågstatusyrken som ett tecken på *brist* på framgång. De anställda upplever en utbredd uppfattning om att de inte har kommit särskilt långt i livet, att de har låga ambitioner eller rent av slösar bort sitt liv. Den låga statusen, lönen och bristen på karriärutsikter gör att deras jobb blir stämplat som ”skitjobb” hos omgivningen. De intervjuade berättar om kunder som tar sig rätten att lufta sina åsikter högt, utan att fundera närmare på hur det mottas. Även om de i regel menar väl när de ifrågasätter de anställdas arbete och på olika sätt uttrycker att de borde göra något ”bättre” av sina liv, upplevs det respektlöst för de anställda. Ett exempel är när kassören Shereen berättade för en kund att hon sökt en universitetskurs då hon inte var säker på att hon ville jobba kvar och fick svaret: ”Nej det är klart, vem vill ha det här jobbet så länge?”. Det förutsätts vidare att servicearbetaren vantrivs med sitt arbete. Shereen berättar till exempel att kunder kan ifrågasätta att hon är glad och att hon känner att hon måste motivera varför hon är glad.

Den outtalade respektlösheten yttrar sig också i brist på respekt för de anställdas arbetsuppgifter. Detta består exempelvis i att kunder förlöjligar de anställdas rutiner och därigenom även de anställda. I intervjuerna framhålls hur kunder hånar de anställda när de ställer merförsäljningsfrågor, vill kontrollera legitimation och begär pant för att låna ut toanyckeln. De intervjuade berättar om kunder som flinar och frågar om toanyckeln verkligen är så värdefull och kunder som ifrågasätter de anställdas syn när de ber att få se legitimation. Avsaknad av respekt för arbetsuppgifterna visar sig också genom att sabotera eller stå i vägen för det dagliga arbetet.

Hotellstädarna möter bland annat gäster som slänger sitt skräp rakt på golvet trots att det står en papperskorg bredvid. Eller som inte flyttar på sig för att underlätta personalens arbete. Kim berättar om en manlig gäst som inte ville flytta sig från sin dator, utan lät henne krypa under skrivbordet för att komma åt med dammsugaren. Liknande upplevelser illustreras i Cruz (2014) studie om städare, där gästerna lägger beslag på de områden som ska städas. De anställda berättar också om kunder som hindrar deras arbete genom att förvänta sig att bli upppassade. Kassören Shereen menar att en del kunder räknar med att få full service under sin vistelse i affären, exempelvis genom att obekymrat begära att få sina varor hämtade.

Kunder kan också upplevas outtalat respektlösa när de använder ett nedlåtande tilltal gentemot personalen. Exempelvis berättar de anställda att kunder kan påkalla uppmärksamhet genom att skrika ”tjejen” eller ”öh” på ett nedvärderande sätt. Amerikanska studier visar även att servicearbetande kvinnor kan bli kallade exempelvis ”my girl”, ”baby”, ”honey”, ”blondie” et cetera (Ehrenreich 2007:15, Macdonald & Sirianni 1996:16). Framst är det själva tonen kunderna använder som avgör hur det mottas och som gör att anställda känner sig nedtryckta:

En del förstår inte själva hur de uppfattas, en del är bara spydiga mot en när de kommer. 'Lilla du!' /../'Ska jag heja på dig?' [nedlåtande blick]. Lite det där, 'du är nån som bara sitter där, ta betalt nu då så jag kan gå'. Lite den stilen (Katja, kassör i mataffär).

Det kan också handla om brist på tilltal överhuvudtaget, då de anställda upplever sig bli ignorerade. De möter exempelvis kunder som låter bli att svara när de hälsar, som inte svarar på frågor och som inte möter deras blick. Sayer (2008:20) menar att alla relationer som syftar till ett ekonomiskt utbyte har en instrumentell natur och kan hota de anställdas värdighet, såvida man inte visar respekt för dem som personer. Ett minimum för att signalera denna respekt är enligt Sayer att kort och gott hälsa. Det finns förståelse bland de anställda för att kunderna kan vara stressade och trötta och kunden anses inte heller ha några åtaganden i mötet med de anställda, men det som upplevs respektlöst är när kunderna medvetet ignorerar. Sennet (2003:3) framhåller att brist på respekt kan vara lika kränkande som en direkt förolämpning. Återigen liknar de intervjuade den egna yrkesrollen vid en robot. Robotliknelserna är således inte bara ett resultat av emotionella krav

och andra påfrestningar, vilket beskrivits tidigare, utan också en följd av kundernas agerande. Kassapersonalen anser att kunden inte alltid ser kassören som en levande människa med känslor, utan snarare som en maskin eller i bästa fall "hon i kassan". Kassören Shereen påverkas starkt av att inte bli sedd och gör återkommande robotliknelser under intervjun:

Vissa ser mig som en maskin, alltså de bryr sig inte. Vissa pratar i telefon, de skiter i att jag... Och sen när man har ögonkontakt och frågar om de vill ha kvitto så liksom viftar de på handen för att de inte vill ha det. Och det känns lite ignorant. För jag menar, jag *är* en person och när jag betjänar dig, då vill jag gärna att du ska se mig *också*.

Den outtalade respektlöshet som de anställda upplever i kundmötet yttrar sig således mellan raderna i kundernas sätt att interagera med personalen. Respektlösheten kan också vara mer direkt och rättfram, vilket redogörs för nedan.

Uttalad respektlöshet

Den respektlöshet som de anställda upplever i kundmötet kan också vara mer explicit uttryckt och benämns här uttalad respektlöshet. Denna respektlöshet framträder genom att kunder öppet uttrycker sin kritik mot personalen och deras arbete. Detta yttrar sig framförallt i form av olika påhopp. Påhoppet handlar inte minst om att kunderna på olika sätt anklagar personalen för att vara inkompetent och öppet hånar dem. Pernilla på snabbmatsrestaurangen berättar att en kund i spydig ton frågat om hon var under utbildning, när hon inte kunde få upp kassalådan och behövde hjälp av en arbetskamrat. I andra exempel från snabbmatsrestaurangen beskrivs hur gäster skällt ut och förödmjukat personalen efter att deras hamburgare blivit försenade. Kassören Molly upplever framförallt att det är kränkande när kunder kritiserar så att andra hör.

Påhoppet handlar också om brist på tillit till personalens kompetens och hederlighet (se även Leppänen & Sellerberg 2010). Kunders brist på tillit baseras sannolikt på tidigare fel som uppstått, så som felaktiga prisuppgifter eller att en vara registrerats två gånger, vilket kan ha sin grund i såväl systemfel som oavsiktliga fel av personalen. Det som dock upplevs problematiskt är när denna brist på tillit överförs på enskilda anställda som

då får sin kompetens och hederlighet ifrågasatt. Bristen på tillit till de anställdas kompetens innebär bland annat att kunder kräver att någon högre uppsatt ska intyga att kassapersonalens ord stämmer. Bristen på tillit till de anställda innebär även att kunderna misstror deras hederlighet. Kassören Shereen beskriver hur kunder, som missuppfattat vilken vara en viss skylt avser, anklagar personalen för att försöka lura dem på pengar alternativt ljuga för att slippa erkänna att de har skyltat fel. Shereen beskriver även hur hon en gång bad om ursäkt till en kund som kom tillbaka och klagade, då hon hade råkat scanna in en vara två gånger. Kunden visade då sin misstro genom att sarkastiskt säga "mm ojdå, du *råkade*". Det som upplevs respektlöst bland de anställda är således inte att kunder påtalar fel, utan att de uttrycker att den anställda *medvetet* orsakade felet. Följande berättelse beskriver en liknande situation:

Damen som minsann visste vad som försiggick

Hon tittar på mig med stor misstänksamhet, sedan på vågen mellan oss, sedan på mig igen. Hon håller hårt om sitt omsorgsfullt plockade godis och lägger med stor tveksamhet fram påsen på bandet.

-Är det ni som väger? frågar hon.

-Ja?

Hennes ögon smalnar innan hon på nytt tar till orda.

-Men då kan ni ju lägga en hand på vågen så att det blir tyngre? Och så får jag betala mer än jag ska!

Jag tystnar, hittar inte riktigt de rätta orden. Tror hon verkligen att vi roar oss med sådant? Lurar stackars äldre damer genom att manipulera vikten på deras plockgodis?

-Jo, men sådant gör vi naturligtvis inte, säger jag och försöker mig på ett betryggande leende.

Damen ser dock inte det minsta övertygad ut, utan tittar sig omkring som för att söka medhåll. Till sist bestämmer hon sig ändå för att betala, men egentligen vet hon precis vad det är som försiggår.

Påhoppen handlar vidare om att kunder överför sin egen ilska på personalen. Detta är framförallt fallet i situationer när kunderna blir generade över att själva ha fel eller över att inte förstå hur något fungerar. Det rör sig exempelvis om tillfällen då kunden uppenbart saknar pengar på kontot, men istället visar ilska och hävdar att kassapersonalen inte behärskar tekniken. Enligt samma mönster påpekar kunder som inte behärskar självscanningskassorna att dessa kassor är värdelösa. De anställda beskriver

att många kunder är främmande inför teknik, vilket skapar osäkerhet och motvilja och uttrycks genom ilska. Vidare är den slumpmässiga kontroll som förekommer i självscanningskassan också föremål för en hel del gissel, varför personal som ansvarar för dessa kassor främst kommer i kontakt med kunder som upplevs besvärliga på olika sätt.

Förutom att respektlösheten kan vara såväl outtalad som uttalad, kan den också riktas både nedåt och åt sidan. Respektlöshet som riktas nedåt kan förklaras av yrkets låga status i samhället och överförs på den enskilda anställda i kundmötet i form av nedvärderande eller nedlåtande kunder. Det kan också handla om att kunder uttrycker ilska eller tar sig friheter som kanske inte hade varit fallet i andra sammanhang där de har större respekt för mottagaren. Respektlöshet kan också riktas åt sidan, då det inte ligger någon hierarkisk förklaring bakom. Oavsett vad som ligger bakom respektlösheten, utgör den ett värdighetshinder för de anställda. Likaså utgör respektlösheten ett värdighetshinder oavsett om den är personligt riktad och oavsett om den är avsiktlig eller inte. Detta bottnar i den institutionaliserade ordningen där kunden anses ha företräde och den anställda måste förhålla sig till rollen som företagets representant och inte kan agera spontant på samma villkor. Visserligen saknar kunden företräde i formell mening när det är frågan om hot, våld och trakasserier, då den anställda har lagen på sin sida. Men tills vakt eller annan hjälp finns på plats, sitter den anställde ofrånkomligen i underläge utan möjlighet att värja sig mot kunden.

Skrämmande kundmöten

Kundmöten kan också upplevas obehagliga eller direkt skrämmande för personalen. Detta går utöver den respektlöshet som beskrivits ovan, då det här rör sig om sexuella trakasserier, hot och våld. Dessa möten utgör ett allvarligt hot mot de anställdas värdighet då de, förutom den rädsla de medför, även sätter den anställda i ett utsatt läge. Exempelvis kan dessa situationer innebära att den anställda står hjälplös och är direkt beroende av hjälp från vakt eller polis.

Sexuella trakasserier

De kvinnliga anställda beskriver att manliga, i regel äldre, kunders beteende mot dem kan vara sexistiskt.²⁹ Exempelvis kan de få privata frågor, kommentarer, skämt och fula ord baserat på kön eller sex och som upplevs kränkande. Den kvinnliga anställda kan exempelvis bli kallad ”jävla fitta” om kunden i fråga blir arg eller få en klapp på rumpan om kunden vill skämta. Butiksbiträdet Vanja berättar: ”Det var en kund som kom in, vek upp en porrtidning och sa att hon på bilden hade snygga stövlar och frågade om jag hade likadana”. Hon berättar också om kunder som såg henne som mullig och därför kunde fråga om hon väntade barn. En rapport från Arbetsmiljöverket (2014:kap. 7) visar att det främst är kvinnor som blir utsatta för sexuella trakasserier i kundmötet. Inom detaljhandeln är det 11 procent kvinnor, jämfört med 3 procent män, som under det senaste året blivit utsatta. I rapporten framgår även att det främst är *unga* kvinnor som är utsatta för sexuella trakasserier. I åldersgruppen 16-29 inom serviceyrken, varierar mängden kvinnor som blivit utsatta mellan 14 och 18 procent åren 2003-2013. Detta kan jämföras med den motsvarande siffran för män som varierar mellan 2 och 4 procent under samma tidspann.

Hot och våld

Det som framförallt upplevs obehagligt och skrämmer de anställda, är när besvärliga kundmöten övergår i hot och försök till våld. Liksom Salomonson och Fellesson (2014) framhåller, förekommer det inte bara verbala övergrepp, utan även hot och fysiskt våld. Det framkommer i intervjuerna att de våldsamma eller hotfulla kunderna i regel är alkohol- eller drogpåverkade. Kunder har kommit med direkta mordhot eller försökt utsätta personalen för våld. Försök till våld kan enligt Paolo på snabbmatsrestaurangen handla om att någon försöker ta sig över kassalinjen och attackera personalen. Kassörerna Laila och Lisa ger exempel på ett mordhot:

Laila: Ellinor fick någon kund som skrek att han skulle döda henne...

Lisa: För att hon hade vägt clementinerna som apelsiner eller om det var tvärtom/..!

²⁹ Att kvinnor i serviceyrken blir utsatta för sexuella trakasserier har fått en del uppmärksamhet i media, se t.ex. Dagens Nyheter 27 juni 2012, Metro 21 november 2012, Handelsnytt nr 5 maj 2015.

Laila: Ja just det ja. Han skulle ju hänga henne i solnedgången. Han skulle vänta utanför sen när hon slutade.

Här, liksom vid sexuella trakasserier, framträder en genusaspekt, då upplevelser av att känna sig utsatt för hot och våld i kundmötet framförallt blir tydliga i kvinnornas berättelser. Detta kan enligt Hochschild (2012:174ff. [1983]) förklaras av att kvinnors ”statusköld” är svagare. De kvinnliga intervjuade berättar att de känner sig i underläge i kundmötet och upplever att kunder har lättare för att ta ut sitt missnöje och ilska om det är en kvinna, speciellt en *ung* kvinna, som betjänar dem. Detta visar sig också i Salomonsons och Fellessons (2014) studie, där det framgår att verbala övergrepp och hot är förknippat med servicearbetarens utseende, ålder, kön och etnicitet, där unga kvinnor tycks vara mest utsatta. När det gäller just våld eller hot om våld, visar å andra sidan en rapport från Arbetsmiljöverket (2014:kap. 7) att det inom detaljhandeln är fler män än kvinnor som blir utsatta. 18 procent män, jämfört med 13 procent kvinnor, uppger att de under det senaste året blivit utsatta för våld eller hot om våld.

Sammanfattning

Hur värdighetshinder i de anställdas relation till kunden yttrar sig, sammanfattas i tabell 6.1.

Tabell 6.1. Värdighetshinder i relation till kunden

Värdighetshinder	Uttryck
Missbrukat kundföreträde	Outtalad respektlöshet Uttalad respektlöshet
Skrämmande kundmöten	Sexuella trakasserier Hot och våld

För det första utgör kundföreträdet, vilket består av kunders tolknings- och känslöföreträde i kundmötet, ett värdighetshinder när de anställda upplever kunderna som respektlösa. Kundföreträdet blir således ett värdighetshinder först när kunderna anses missbruka det. Den respektlöshet som de anställda upplever i kundmötet kan vara outtalad och yttra sig i form av missriktad välvilja, brist på respekt för de anställdas arbetsuppgifter och ignorans eller nedlåtande tilltal. Respektlösheten kan också vara uttalad i form av spydiga påhopp där kunderna öppet hånar de anställda, uttrycker bristande tillit till de anställdas kompetens och hederlighet och överför sin egen ilska. För det andra kan skrämmande kunder hindra värdighet när det är frågan om provokation i form av hot, våld och trakasserier.

Det går att göra en åtskillnad mellan missbrukat kundföreträde och skrämmande kundmöten i förhållande till hur chefer ser på de anställdas ansvar. De anställda förväntas i stort sett acceptera och själva hantera respektlöshet av olika slag, även om det till viss del är situationsberoende, medan de däremot inte själva behöver hantera hot, våld och trakasserier på samma sätt då det finns hjälp och resurser att tillgå (jfr Leppänen & Sellerberg 2010).

7. VÄRDIGHETSHANDLINGAR MOT KUNDEN

I detta kapitel belyses de anställdas strävan efter värdighet i relation till kunden. Värdighetshandlingarna är ett sätt att hantera olika aspekter som hindrar värdighet i kundmötet, här i form av missbrukat kundföreträde och skrämmande kunder. Liksom i relation till chefen är värdighetshandlingarna av *identitetsfrämjande, rättfärdigande* och *kompenserande* karaktär.

Identitetsfrämjande värdighetshandlingar mot kunden

De identitetsfrämjande värdighetshandlingarna går, liksom i relation till överordnade, ut på att försöka skapa eller bevara en positiv bild av sig själv. Men här handlar det inte om att hantera den egna självbilden i relation till arbetets krav och villkor, utan om att förhålla sig till sig själv och sitt arbete i relation till omgivningens syn på yrket. De identitetsfrämjande värdighetshandlingarna utspelar sig således både i kundmötet och i relation till omgivningen i stort.

De två förhållningssätt som huvudsakligen förekommer hos de anställda är distansering och identifiering (jfr Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011:kap. 6, Flisbäck 2010). När de anställda *distanserar* sig från yrket försöker de legitimera sitt val av arbete genom att påtala sin distans till det. Genom att dela den allmänna synen på yrket försöker de vinna erkännande hos omgivningen. När de anställda däremot *identifierar* sig med yrket är de istället måna om att försvara det. De försöker vinna erkännande genom att i någon mån vilja omförhandla statushierarkin och motsätta sig synen på yrket som ett lågstatusarbete. Men oavsett om de anställda distanserar sig från eller identifierar sig med sitt arbete, förhåller de sig ändå till omgivningens nedvärderande syn på arbetet. Ulfsdotter Eriksson och Flisbäck (2011:130) menar att det är svårt att bortse från hur andra ser på oss när vi betraktar oss själva. De betonar de många forskningsresultat som pekar på att anställda i lågstatusyrken gör omgivningens syn på dem till sin egen (jfr Cooley 1983).

De två förhållningssätten distansering och identifiering varierar bland de intervjuade och en och samma person kan också pendla mellan dem i olika

situationer. Ett exempel är kassören Shereen som, när hon tidigare såg en framtid inom sitt yrke, kunde identifiera sig med det och därför också hade behov av att försvara det. När hon däremot insåg att hennes arbete inte passade henne i längden och tog beslutet att börja studera, försökte hon istället vinna erkännande genom att dölja sitt yrke eller att påtala sin distans till det.

Distansera sig

Genom distansering upprätthåller de anställda värdighet på så vis att de betonar sin distans till arbetet och delar omgivningens nedvärderande syn på det. Att *inte* identifiera sig med arbetet är här ett sätt att vinna erkännande hos omgivningen. Distanseringen yttrar sig genom att de anställda tydliggör en medvetenhet kring arbetets låga status samtidigt som de vill legitimera det faktum att de jobbar där. De poängterar att det inte är något jobb att satsa på och att det för deras del endast är tillfälligt. Likaså att det endast är i väntan på något bättre eller för att få erfarenhet och tjäna pengar. Beroende på om de anställda identifierar eller distanserar sig till sitt jobb går det, liksom Kvist (2006:184f.) poängterar, att göra en koppling till hur varaktig de ser sin anställning. De anställda som distanserar sig från jobbet ser mer tillfälligt på det än de som identifierar sig med det. Även Jordan (2011:165ff.) pekar på hur anställda i lågstatusyrken distanserar sig från arbetet genom att se det som något tillfälligt. Hon menar att de genom att betona arbetets tillfälliga karaktär, försöker lösa motsättningen mellan ett värdigt jag och ett ovärdigt arbete. Hur anställda förhåller sig till jobbet kan enligt Whyte (1948) också bero på deras klasstillhörighet. Han beskriver hur tillfällig serveringspersonal som dessutom har bakgrund i medelklassen har en större tendens att distansera sig från arbetet än vad deras arbetskamrater från arbetarklassen har.

De intervjuade är här måna om att identifiera sig själva med aspekter *utanför* arbetet, så som privatlivet eller karriärplaner inom ett annat område. När de anställda tar avstånd från sitt arbete är inte identiteten hotad av yrkets låga status på samma sätt. Kassören Lisa säger: ”Jag kan ju inte säga att det var där jag såg mig för all framtid. Eller att det var ’kassörskan, det är jag’”. Anställda med ett distanserat förhållningssätt kan påstås ha en instrumentell inställning till arbetet, då arbetet i första hand ses som ett medel för att

försörja sig eller ta sig vidare och de främst identifierar sig med något annat än sitt arbete (se också Blauner 1964, Eriksson 1998, Mills 1951).

Det som gjorde att jag kunde acceptera det var väl att jag tänkte att det är tillfälligt, jag ska inte jobba här så länge. Får jag något annat [jobb] så tar jag det (Katja, kassör i mataffär).

Distanseringen kan också medföra att de anställda har lättare att stå ut med påfrestningar i arbetet, så som besvärliga kunder. Återkommande framhåller de intervjuade att de snart har tänkt sluta på arbetsplatsen, vilket uppenbart har stor betydelse för dem. Även jobbsökande vid sidan av nuvarande arbete fungerar som ett sätt att hantera påfrestningar. Jordan (2011:165ff.) poängterar att synen på arbetet som kortvarigt fungerar som ett sätt att upprätthålla värdighet och skapa kontroll över arbete som medför låg lön, maktlöshet och stigma, oavsett om de anställda faktiskt avser att hitta ett annat jobb eller ej.

Identifiera sig

När de anställda identifierar sig med sitt arbete är de tvärtom måna om att stå upp för arbetet och skydda det från nedvärderande reaktioner från omgivningen. Detta är ett uttryck av identitetsfrämjande värdighetshandlingar i syfte att försvara sin yrkesidentitet. De anställdas identifiering med arbetet är nära förknippat med yrkesstolthet. Utifrån detta ser vi en mer engagerad inställning till arbetet (Eriksson 1998). Yrkesstoltheten bland de anställda är påtaglig under intervjuerna, liksom i olika studier av anställda i lågstatusyrken (Abrams 2002, Ashforth & Kreiner 1999, Chandler & Jones 2011, Chiapetta-Swanson 2005, Ehrenreich 2007, Lucas 2011, Stacey 2005, Toynbee 2003, Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011, Åmossa 2004). De anställda strävar efter positiva självbilder och yrkesidentiteter, vari stolthet är en central del. Chandler och Jones (2011) beskriver i sin bok *Casino Women* hur casinoarbetande kvinnor, som befinner sig i en sexistisk och exploaterad miljö och med stark medvetenhet om sin arbetarklasstillhörighet, har en tradition av starka relationer, solidaritet och delad stolthet. "Det handlar om värdighet i arbetet" (2011:41) som en av kvinnorna säger. Även i sociala medier kommer yrkesstolthet till uttryck bland lågstatusyrken. På webbplatsen Profile Engine finns

exempelvis en grupp för städare vid namn ”Städerska & Stolt”.³⁰ I gruppbeskrivningen står:

En grupp för alla oss som arbetar som lokalvårdare/liknande arbeten och är allmänt less på folks blickar m.m, för att vi ../ framstår som pigor eller nåt, mindre värda och inte lika nödvändiga som andra i samhället! För det är ju det vi faktiskt är! Utan oss så blir det inte kul! Vi är livsnödvändiga! Och vi är stolta över det också! => JA! Det finns så mycket myter och påhitt om oss städande människor! Sätt igång och diskutera! Folk borde uppskatta att man tar reda på deras smuts!

De anställdas identifiering kan liknas vid det Hodson (2001) benämner *citizenship*. Detta begrepp har ingen koppling till det som i managementlitteratur benämns *organizational citizenship behaviour* och som innebär att anställda ska vara lojala och ta initiativ som främjar produktionen. Hodson talar istället om yrkesstolthet genom att de anställda gör arbetet mer värdigt för sig själva. I föreliggande studie betonar de anställda sin insats, utökar sitt ansvar och gör fördelaktiga jämförelser med andra, vilket gör det lättare för dem att identifiera sig med sitt arbete och uppleva yrkesstolthet.

Betona sin insats

Upplevelsen av att göra ett bra jobb är betydelsfull för att kunna identifiera sig med och vara stolt över sitt arbete. Strangleman (2006:186) menar att även om man förnekas värdighet av kunder och överordnade, kan man ändå känna stolthet i att göra ett bra jobb. Hos de intervjuade är känslan av att utföra ett bra arbete betydelsefullt och likaså att representera företaget och att göra kunderna nöjda. Nöjda kunder ses här som ett bevis på att de gjort ett bra jobb. Att arbetet innebär fysisk och psykisk påfrestning i stressiga miljöer är något de ser som bra träning, på så vis att de utvecklas på ett personligt och arbetsmässigt plan. De utmanar och lär sig mycket om sig själva och de blir bättre på att ta ansvar och hantera krävande situationer, vilket de menar att de kommer ha användning för i både arbetslivet och livet i stort. ”Det är ett sätt att testa sina gränser../ jag klarar av det här – jag kan klara av vad som helst” säger Rut på snabbmatsrestaurangen. I de fall det rör sig om kassatjänst beror stoltheten även på att få hantera en stor mängd

³⁰ <http://profileengine.com/groups/profile/430917784/stderska-stolt#/groups/profile/430917784/stderska-stolt>, 2014-08-20.

pengar och att få vara kundernas sista bild innan de går ut, vilket framställs som ett stort ansvar:

Det är ett bra jobb. ../ Du är ansiktet utåt. Du är inte du utan du är [matkedjans] representant. Du är den som ansvarar för att saker och ting ska bli rätt, du är kundens sista bild när du går ut, de kommer ihåg om det sitter en surkärning där eller om det satt någon som var glad. Och det med att hålla koll på pengar, att hantera stress och press och sura kunder, det är ganska bra träning (Katja, kassör i matbutik).

Bilden av ”den goda lönearbetaren” finns närvarande, genom vilken de anställda gärna framställer sig själva som lojala, flitiga och ideala arbetstagare. De betonar att de uppfyller alla krav och levererar på så vis en positiv bild av sig själva inför omgivningen, vilket skapar stolthet. Pernilla på snabbmatsrestaurangen hänvisar exempelvis till handledarböcker och påtalar att det är viktigt att hålla rent på utsidan av restaurangen då det avgör kundernas första intryck samt att ett leende från kassören ingår i priset som kunderna betalar. Kassören Katja framhåller att hälsa på kunder är ”regel nummer ett i [hennes] värld”. Hon betonar också vikten av att hålla eventuella negativa känslor inombords och det för hennes del aldrig är några problem att bita ihop.

Även om de anställda anser att de utför ett bra arbete, är de starkt påverkade av yrkets status och omgivningens åsikter. Under intervjuerna får jag intrycket av att de försöker övertyga mig, och kanske även sig själva, om att de gör ett bra jobb och att deras insatser är uppskattade. Rut på snabbmatsrestaurangen återgår gärna till att poängtera sina insatser och tenderar att försvara sin kompetens som om den vore ifrågasatt. Exempelvis illustreras detta när Rut säger sig vara ”lite stolt” över arbetet hon utför, för att sedan övergå till att vara ”väldigt stolt” vidare till ”jäkligt stolt”.

Även Ashforth och Kreiner (1999) beskriver hur anställda i lågstatusyrken framhäver en positiv självbild eller yrkesidentitet med syfte att omförhandla det stigma arbetet medför. En teknik för detta benämner de *recalibrating*, vilket handlar om att få arbetsuppgifter av osmickrande eller negativ karaktär att framstå som mindre och obetydligare medan mer accepterade inslag i arbetet framhålls. *Refocusing* innebär istället att förbise osmickrande och negativa inslag i arbetet och istället se dessa som något instrumentellt som

görs enbart för att kunna ta del av mer fördelaktiga arbetsuppgifter, avancera eller bli upptäckt. Till sist innebär *reframing* att den anställda ramar in bilden av arbetet på ett fördelaktigt sätt (jfr Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011:172ff.). En strippa skulle exempelvis kunna hävda att hon underhåller människor, snarare än säljer sin kropp. Ulfsdotter Eriksson och Flisbäck (aa) talar även om att *lokalisera*, vilket innebär att anställda särskiljer sig själva och sitt eget yrkesutövande från den generella uppfattningen om yrket. Exempelvis kan de hävda att just det egna arbetet eller arbetsplatsen är bättre än schablonbilden.

Utöka sitt ansvar

Ett annat sätt för de anställda att lättare kunna identifiera sig med sitt arbete, är att utöka sitt ansvar. Då utvecklingsmöjligheterna på deras arbetsplatser är begränsade, är ett sätt att utöka sitt ansvar informellt. Att informellt utöka sitt ansvar kan ske i det lilla i form av att ändra på rutiner och att ta egna initiativ utanför arbetsuppgifterna. Butiksbiträdet Vanja berättar att hon och hennes arbetskamrater har satt ihop ett städschema, möblerat om och skrivit en introduktionsbok på datorn med riktlinjer för bland annat öppning, stängning och olika arbetsmoment på lagret. Detta genererar stolthet då de anställda upplever sig vara medskapare till en arbetsplats som de trivs på. Chiapetta-Swanson (2005) belyser hur sjuksköterskor upplever att deras informellt utökade ansvar, i form av egna rutiner för vårdarbetet, förbättrar och förenklar deras arbete och att det medför stolthet trots brist på erkännande både i samhället och i den egna organisationen. På arbetsplatserna i studien framträder också det informella utökandet av ansvar i relation till arbetskamraterna. Som tidigare nämnts kan de anställda ta på sig en mer inflytelserik roll genom att tillägna sig själv mer kvalificerade arbetsuppgifter.

Denna informella ansvarsutökning kan övergå till att bli mer formell, vilket innebär ytterligare stolthet. Detta är framförallt fallet på snabbmatsrestaurangerna, där karriärstegen till viss del blir mer tydlig än i matbutikerna och städföretagen. Ett kliv uppåt i karriärstegen kräver dock att den anställda, förutom att ha jobbat flera år på arbetsplatsen, även är duktig på att visa framfötterna och ta för sig. Denna karriärstege upplevs således inte tillgänglig för all personal. Ett exempel på när arbetsuppgifter övergår till att bli formella, är när anställda blir tillfrågade av chefen att gå ifrån

ordinarie arbetsuppgifter för att exempelvis beställa varor eller sköta administrativa uppgifter. Ett annat exempel är att befordras till arbetsledare. Under intervjuens gång brottas Rut på snabbmatsrestaurangen mellan att å ena sidan skämmas över sitt yrke och att å andra sidan försvara det genom att framhålla hur stolt hon är. Ett sätt vilket hon försvarar sitt arbete med är just att betona att hon har blivit befordrad:

Det är väl mest jag som tycker att 'åh nej, vad pinsamt att säga var jag arbetar'.

Tycker du det?

En del gånger gör jag det. Och då lägger jag till arbetsledare så känns det mycket bättre.

Att få arbeta på en avdelning med högre status är också något som gör att de anställda lättare kan identifiera sig med och känna stolthet över sitt arbete. I matbutikerna och snabbmatsrestaurangerna är kassan över lag den minst eftertraktade positionen och den som övriga arbetsområden jämförs med. I matbutikerna är det främst arbete på avdelningarna som står högt i kurs. Här får de anställda frågor kring specialhandel och "slipper de sura kärringarna med rabattkuponger" som butiksbiträdet Gunilla uttrycker det. Att då få "byta upp sig" från kassan kan därför förstås som ett stort kliv uppåt. Yrkesstolthet som en följd av eget ansvarsområde belyses även i Åmossas (2004:161) studie. Åmossa beskriver hur "kappdamerna", vilka var utsedda att jobba på NK:s kappavdelning, hade hög status på varuhuset och "lite värdighet över sig" som en intervjuperson i studien uttrycker sig.

Jämföra sig

Något annat som gör det lättare att identifiera sig med sitt arbete, är att jämföra sig med andra. Genom fördelaktiga jämförelser med omgivningen, upplever de anställda stolthet över sitt yrke och stärker sin yrkesidentitet. Resultatet går i linje med det som framhålls i Ashforth's och Kreiners (1999:425f.) studie, att anställda genom dessa selektiva jämförelser kan lägga vikt vid de jämförelser som bekräftar deras eget värde och där de till och med anser sig vara överlägsna.

Jämförelserna riktas för det första horisontellt, då de anställda jämför sig med andra individer eller grupper på ungefär samma nivå i statushierarkin. Exempelvis jämför de sig med arbetskamrater som de menar arbetar sämre

än dem själva. Genom att särskilja sig från sina ”sämre” arbetskamrater framställer de således sig själva som bättre inför omgivningen. De intervjuade målar upp bilder av sina arbetskamrater som mindre ambitiösa, professionella och strukturerade samt mindre servicebenägna. Kassören Molly framhåller exempelvis att de nyanställda ”inte platsar” bland de mer erfarna anställda som har rutin på hur arbetet ska gå till. Butiksbiträdet Lennart uttalar sig om arbetskamraters bristande serviceförmåga:

Det finns ju en del som är väldigt buttra och griniga/../. Jag vet inte vilka urvalsprinciper vi har, vi har tagit in Kreti och Pleti, vi har tagit in de som absolut inte är lämpade att jobba i affär för att de har en attityd som inte passar/../. Jag kan säga att jag har aldrig haft en kund som gått därifrån förbannad.

Vidare jämför sig de anställda även med andra grupper, främst med konkurrerande företag. Kassörerna Laila och Lisa påpekar att personalen på deras arbetsplats ger ett mer personligt bemötande till kunderna – och dessutom har mer trogna kunder – än konkurrenten. Även sammanhållning bland personalen är något som genererar stolthet. Kassören Shereen förtydligar att hennes arbetsplats är ”one of a kind” till skillnad från andra mataffärer. Butiksbiträdet Gunilla hävdar att just den avdelning på stormarknaden där hon arbetar ”är unik”.

Jämförelserna riktas för det andra vertikalt, då de anställda jämför sig både nedåt och uppåt i statushierarkin. Jämförelser med personer eller yrken som de anser har lägre status, är ett sätt för dem att känna stolthet över sitt eget arbete – som i deras ögon då stiger i status. Kassören Shereen menar att hon aldrig skulle kunna tänka sig att jobba som hotellstädare eller på snabbmatsrestaurang, vilka är yrken som hon anser ligger ”snäppet under” butiksarbete rent statusmässigt. Vidare anser hon att arbete på snabbmatsrestaurang är för opersonligt, till skillnad från butiksarbete där kunderna ibland vill prata. De anställda jämför sig också med arbetslösa, vilket är ett effektivt sätt för dem att känna sig stolta då de tillhör de som har lyckats få ett arbete. ”Det är så många som inte har jobb alls” som Rut på snabbmatsrestaurangen säger. Eller ”jag ska inte klaga, jag har ju ett jobb i alla fall” som kassören Shereen uttrycker det.

Jämförelser som riktas mot yrken eller personer *högre upp* i hierarkin kan tyckas märkligt, men genom att de intervjuade betonar olika fördelar med sitt arbete jämfört med högstatusyrken, framstår deras eget arbete som bättre. Butiksbiträdet Gunilla framhåller exempelvis att hon slipper den tunga bördan som exempelvis läkare har. Hon behöver bara hantera materiella ting, jämfört med människors liv. Detta fenomen illustreras även i Flisbäcks (2008) studie där de anställda betonar att personer som gör karriär sliter, tvingas ta med sig arbetet hem, är ohälsosamma och bränner ut sig. Dessa personer anses felprioritera och gå miste om det som är viktigt i livet medan de själva är mer fria och dessutom mer omtänksamma som lägger tid på familj och vänner. På så sätt framstår deras eget arbete som en medveten prioritering. Ett liknande exempel illustreras i Rollins (1996:227f.) studie av städare. Genom att städarna poängterar att det inte är social ställning som avgör deras lycka, kan de uppleva en större stolthet över sig själva och sina liv.

Jämförelser med yrken högre upp i hierarkin behöver inte nödvändigtvis innebära att de anställda försöker framställa sitt eget arbete som bättre, utan också att de vill poängtera *likheterna* mellan yrkena. Kassören Katja berättar att de anställda fått skriva på papper om att de inte får yttra sig om kunders privata angelägenheter. Exempelvis får de inte tala om att en kund saknar pengar på kontot. Emellertid förstorar hon detta ansvar genom att framhålla att hon har sekretess, vilket kan ses som ett sätt att få andra att associera hennes arbete till arbetsplatser med högre status, så som sjukhus eller banker, där anonymiteten är av mer betydande karaktär. Samma fenomen är tydligt i Fines (1996) studie där exempelvis kockar jämför sitt arbete med konstnärens. Ett annat exempel kommer från Flisbäcks (2010:39) studie, där en livsmedelsarbetare gör liknelser mellan sitt eget jobb och maskinoperatörens. Genom att de anställda liknar sina jobb med mer statusfyllda yrken vill de höja sitt eget yrkes erkännande (Fine 1996).

När de identitetsfrämjande värdighetshandlingarna i form av distansering och identifiering har beskrivits, är det främst de anställdas syn på sig själva och sitt arbete i förhållande till omgivningen som har belysts. Identitetsfrämjande värdighetshandlingar som riktas mot överordnade innebär att de anställda försöker skydda sin yrkesidentitet eller självbild från de krav och villkor de möter i arbetet. I relation till kunder och omgivning

försöker de anställda istället skydda sin uppfattning om sig själva och sitt arbete från nedvärderande åsikter som de möter i samhället.

Rättfärdigande värdighetshandlingar mot kunden

De rättfärdigande värdighetshandlingarna i relation till kund har samma funktion och följer samma mönster som i relation till chefen, då de går ut på att de anställda omskapar och förminskar olika problem. Skillnaden är att de anställda här inte bara legitimerar olika inslag i arbetet inför sig själva, utan också i mötet med kunder och omgivning. För att kunna upprätthålla värdighet även i själva kundmötet, legitimerar de också respektlösa och skrämmande kunder. Vi ser således en viss skillnad i vad det är som rättfärdigas i de respektive relationerna, då det i relation till chefer främst är arbetsvillkoren som legitimeras medan det i relation till kunder också är besvärliga kunder som legitimeras.

Omskapa arbetet inför andra

Förutom att de anställda rättfärdigar olika besvärliga inslag i arbetet inför sig själva, rättfärdigar de dem också inför omgivningen. De försöker värja sig mot uppfattningen att de har ett lågstatusarbete med dåliga arbetsvillkor och att det är något fel på de som blir kvar under en längre tid, genom att hävda att det ”inte är vem som helst” som klarar av deras arbete. De vill inte ses som offer som behöver ”stå ut” med ett dåligt arbete, utan vill istället framhäva att de, till skillnad från andra, klarar av att hantera ett jobb med svåra påfrestningar. Genom att på detta sätt framställa sig själva som former omskapar de situationen till sin egen fördel och rättfärdigar på så sätt också besvärliga inslag i arbetet. De intervjuade gör exempelvis ingen koppling mellan den höga personalomsättningen och dåliga arbetsvillkor, utan istället pekar de på att det är få som är av rätt virke och därför slutar. De framhåller att det bara är vissa som kan hantera den psykiskt och fysiskt krävande arbetsmiljön och har det psyke, tempo, stresstålighet och tålamod som krävs för att bli kvar i längden. ”Jag tror nog det krävs ett speciellt psyke för att palla” som kassören Laila säger. Detta illustreras också i Ashforths och Kreiners (1999:421) studie, där servicearbetarna rättfärdigar sitt arbete genom att se sig själva som tuffa som klarar av det, snarare än att de har begränsade jobbalternativ. Detta skulle kunna jämföras med Goffmans

begrepp *fabrikation*, som innebär att bygga upp en bild av något i syfte att vilseleda omgivningen (Manning 1992:122), även fast det i de intervjuades fall även skulle kunna handla om att övertyga sig själva (jfr Goffman 1986:112). Följande är ett utdrag ur intervjun med Pernilla och Paolo på snabbmatsrestaurangen:

Pernilla: Jobbar man på [snabbmatsrestaurangen] så är man ju ändå...

Det kan ju inte vem som helst klara av...

Paolo: Nej, absolut inte ../ man [måste] vara rätt person för att jobba...

../ man ska ha fullt fokus...

Pernilla: Mm. Det är liksom kö till dörren hela dagen. ../ Jag tycker det tar på psyket ganska mycket...../Alltså jag tror att vi är väldigt...

Paolo: Stresståligare../ Som sagt, som jag sa förut, det är inte vem som helst som kan klara av det. Vissa är liksom 'nej jag orkar inte' sådär, men vissa personer är de rätta...

Pernilla: Nej men såna [som inte orkar] är inte kvar så länge../ De som tycker det är lite för jobbigt, det är ju inte dem som cheferna ringer till när det är kris.

Något som kan ge en möjlig indikation på att de anställdas positiva framhävande av sitt arbete just är ett sätt att rättfärdiga arbetet inför andra, är deras skepticism inför tanken på att deras barn skulle ha samma arbete. Visserligen svarar en del att de skulle kunna rekommendera jobbet för sitt barn, men då kopplat till ett kraftigt "men". Deras barn får gärna jobba där, *men* då ska förutsättningarna vara de rätta. Exempelvis måste det vara anständig lön, skäliga raster samt bra chef och personal. Förutom rätta förutsättningar får det också bara vara ett tillfälligt jobb för att skaffa sig arbetserfarenhet, inte ett mer långsiktigt arbete.

Skulle ni rekommendera jobbet för ert barn?

Laila: Som ett extrajobb...

Lisa: Ja, som ett extrajobb.

Laila: Om man vill ha något när man går i skolan eller sådär../

Lisa: Jag tror att ett sådant jobb som extrajobb är helt okej../

Laila: För ett år kanske. Men jag skulle inte tycka om att mitt barn...

Jag hade inte velat att hon skulle stannat där...

Lisa: ...hela sitt liv.

Laila: ...i flera år. Nej. Det hade jag inte velat.

(Laila och Lisa, kassörer på stormarknad)

I det följande, där de anställdas förminskande av olika besvärligheter i kundmötet beskrivs, befinner vi oss i själva kundmötet och den dagliga interaktionen med kunder.

Förminska besvärliga kundmöten

Genom att de anställda förminskar sina upplevelser av besvärliga kundmöten, rättfärdigar de också respektlösa kunder som annars utgör värdighetshinder. För det första innebär förminskandet att de anställda *skapar förståelse* för, och på det sättet också rättfärdigar, kundernas agerande. De intervjuade menar att det är lättare att inte påverkas av respektlösa kunder om de hittar ursäkter till respektlösheten. ”Det känns lite lättare om man tänker att./ de säkert har en dålig dag, att hennes man vill skiljas eller att hon inte får sig något hemma”, säger kassören Molly. Rut på snabbmatsrestaurangen kan avfärda kunders respektlöshet genom att tänka att kunden ifråga är trött eller på dåligt humör och har fått stå i kö länge. Likaså kan sexuella trakasserier förklaras utifrån ren tanklöshet eller oförstånd hos kunderna; ”vissa kunder vet inte vad de gör”. De anställda har lättare för att inte ta kunders respektlöshet personligt när de kopplar ihop den med sådant som ligger utom deras kontroll, så som hemförhållanden eller personlighetsdrag. ”De har egna problem och det har inget med mig att göra”, som kassören Shereen uttrycker det. Hochschild (2012:25 [1983]) beskriver hur anställda får lättare att känna sympati för och vara trevlig mot kunder, om de föreställer sig att de på allvar lider av problem, varit med om ett trauma eller hittar någon annan orsak som ursäktar beteendet (se även Ivarsson & Larsson 2009:99, Kvist 2006:160ff.).

För det andra är humor ett sätt att förminska besvärligheter i kundmötet. När de anställda *skrattar åt* situationer där de känt sig respektlöst behandlade eller blivit utsatta för hot, våld eller trakasserier, rättfärdigar de också dessa händelser genom att göra dem obetydliga. Genom att exempelvis skratta åt att det finns ”konstiga människor” eller på skämt iscensätta ett överfall, minskar också värdighetshindret. Humorn syftar inte till att väga upp för besvärligheter, som det förlöjligande som tidigare beskrivits som ett motstånd, utan syftar här således till att legitimera besvärliga inslag i kundmötet.

I detta avsnitt har rättfärdigande värdighetshandlingar, i termer av hur de anställda legitimerar eller förnekar olika besvärligheter i relation till kund och omgivning, beskrivits. I förra avsnittet beskrevs identitetsfrämjande värdighetshandlingar, vilka innebär att de anställda skyddar sin bild av sig själva och sitt arbete från omgivningens nedvärderande åsikter genom att antingen ansluta sig till eller försöka omförhandla dessa åsikter. De rättfärdigande värdighetshandlingarna innebär istället att de anställda hanterar nedvärderande åsikter om deras arbete genom att förneka, både inför sig själva och omgivningen, att det skulle finnas några besvärligheter i arbetet. Likaså legitimerar de respektlösa och skrämmande kunder genom att framställa dem som icke-problem. I det följande fokuseras de anställdas kompenserande värdighetshandlingar.

Kompenserande värdighetshandlingar mot kunden

De kompenserande värdighetshandlingarna utspelar sig i den dagliga interaktionen med kunder och innebär att de anställda väger upp för besvärliga kundmöten. Genom att aktivt upprätthålla eller omförhandla sin position gentemot kunden undviker de anställda att hamna i underläge och bibehåller på så sätt upplevelsen av värdighet. Detta yttras för det första genom att de anställda jämnar ut kundföreträdet i mötet med respektlösa kunder. För det andra kan det ta sig uttryck genom att de anställda konfronterar kunden när de anser att denna agerar oacceptabelt. Till skillnad från vid utjämnande av kundföreträde som sker indirekt, är konfrontationen mer direkt då den anställda här öppet sätter gränser.

Utjämna kundföreträde

Att utjämna kundföreträdet är ett sätt att upprätthålla värdighet i kundmötet. Detta utjämnande handlar huvudsakligen om att utöva mikromakt (Asplund 1987) i form av att försämra servicen och förlöjliga, provocera samt skambelägga kunden. Det är således inte bara kunden som använder mikromakt för att skapa övertag gentemot den anställda, utan även den anställda i syfte att inte hamna i underläge. Utjämnandet av kundföreträdet skulle ur ett ledningsperspektiv kunna betraktas som organisatorisk olydnad, främst i form av sabotage (Ackroyd & Thompson 1999), förutsatt att de anställdas handlingar inte uppskattas av överordnade.

Förlöjliga

Förlöjligande av kunder, som ett sätt att jämna ut kundföreträdet, uttrycks på samma sätt som när det riktas mot chefer, nämligen i form av negativt prat och sarkastiska skämt. När jag frågar Pernilla och Paolo på snabbmatsrestaurangen om det händer att de anställda diskuterar kunder, skrattar de och svarar att ”det är det enda vi gör”. Enligt Ivarsson och Larsson (2009:101f.) ägnar sig 56 procent av de anställda i deras studie åt att förlöjliga kunder. Genom förlöjligandet kan de anställda hantera negativa kundupplevelser och reparera självförtroendet som får sig en törn efter en respektlös kund:

Vi snackar skit hela [tiden], men det är vårt sätt att hantera allt det här, all skit som man får. I personalrummet [låter det] typ ’åh, men du vet den där stammisen...’, ’ja, hon är så jävla dum i huvudet och alla hatar henne’, ’och hon som ska hålla på så här...’. För att snacka skit om kunder – det är vårt sätt att bli av med ilskan, att liksom få ut det (Shereen, kassör i mataffär).

Darr (2011) beskriver hur skämtande om kunder utgör en legitim kanal genom vilken de anställda får utlopp för negativa känslor. De serviceanställda i hans studie klassificerar olika typer av kunder och ger dem förlöjligande smeknamn. Förlöjligande äger rum i det Goffman (2007 [1959]) benämner *back stage*, vilket är utom hör- och synhåll från kunden. De intervjuade beskriver hur de behåller behärskningen när de, enligt Goffmans terminologi, befinner sig *front stage* och möter kunder medan de tillåter sig att slappna av när de är *back stage*. *Back stage* måste inte nödvändigtvis innebära personalrummet eller annat avskilt utrymme, utan personalen kan också kommunicera genom interntelefonen. Darr (2011) beskriver även hur förlöjligande syftar till att skapa ett överläge gentemot kunden. *Back stage* har den anställda, till skillnad från i kundmötet, tolkningsföreträde över situationen och kan nu iscensätta situationen på nytt till sin egen fördel där kunden återges i nedsättande termer (se även Bishop et al. 2005:595f.). I studier beskrivs vidare olika positiva konsekvenser av att skämta om kunder. Exempelvis reduceras stress, spänningar och negativa känslor från kundmötet (Korczynski 2003, Darr 2011) och det skapas solidaritet i arbetsgruppen (Darr aa).

De anställda utjämnar kundföreträdet även i själva kundmötet där de befinner sig front stage. Här kompenserar de för respektlösa kunder genom att försämra servicen, provocera och skambelägga och undviker på så sätt att hamna i underläge.

Försämra service

Att försämra servicen innebär att de anställda medvetet ger sämre service till kunder som de upplever respektlösa. Ett exempel på detta är att bete sig på samma sätt som kunden. Om kunden är nonchalant är den anställda således nonchalant tillbaka. Kassören Shereen berättar:

Jag säger [i normala fall] så här 'vill du ha kvittot? Varsågod!' Till dem [de nonchalanta] sträcker jag bara fram kvittot och säger ingenting, och då blir de så här/..'oj, hon ignorerade mig också'. För jag vill inte att de ska känna att jag är ett offer på något sätt, jag vill att de ska känna att 'oj, jag kan också bli biten tillbaka'. Så det känns bra att man ignorerar tillbaka, verkligen.

En intervjuad i en studie av Bailey och McCollough (2000:62) framhåller att ju mer respektlös och krävande kunden är, desto sämre service får han. De anställda ger också sämre service genom att låta bli att le, hälsa och tacka eller på andra sätt undvika att göra eller säga sådant som förväntas av dem. Detta är ett exempel på asocial responslöshet, vilket enligt Asplund (1987) är en mikromaktstrategi där vi *inte* socialt svarar andra människor. Till skillnad från social responsivitet, där vi spontant svarar andra människor, hävdar Asplund att detta är ett uttänkt och strategiskt beteende.

Andra exempel på försämrade service, i syfte att "ge igen" på otrevliga kunder, är när de anställda *låtsas* ringa och prata med chefen i situationer där kunden inte har nöjt sig med deras svar. Eller när de tar betalt för en plastpåse trots att kunden redan hunnit betala, vilket innebär att kunden måste leta fram några mynt alternativt dra sitt kort igen. Vidare berättar en student med erfarenhet från Systembolaget att de anställda hade rätt att neka kunder köp om de uppträdde hotfullt eller respektlöst. Detta utnyttjades av de anställda som deklarerade: "Jag säljer inte till dig". Medvetet sämre service kan även innebära att anställda "råkar" spilla mat på gästerna (Harris & Ogbonna 2002:169ff., Ivarsson & Larsson 2009:102). Likaså att de serverar mindre portioner eller dålig öl och att de saktar ner tempot om

kunden har bråttom (Harris & Ogbonna 2002:169ff.) samt tilldelar kunder de sämre sittplatserna på flyget (Ivarsson & Larsson 2009:101). Enligt Harris och Ogbonnas (2002) studie ägnar sig mer än 90 procent av de anställda åt att dagligen ge sämre service åt otrevliga kunder, medan 100 procent har noterat arbetskamrater som gör det.

Den sämre servicen kan även uttryckas genom beteende, kroppspråk och tonfall. Exempelvis visar kassören Shereen att något inte är okej genom att låta kort i tonen. Kassören Molly säger: ”Jag säger inte någonting, men visar med mitt kroppsspråk att jag är oerhört irriterad”. Enligt samma mönster beskriver Bailey och McCollough (2000) hur de anställda bland annat ignorerar eller ger kunden en svart blick. Likaså framhåller Leidner (1996) hur de anställda kan korrigera kundens beteende genom sitt eget beteende, exempelvis rynka på ögonbrynen eller inta en bister eller kylig uppsyn för att få kunden att exempelvis skynda sig eller sluta bete sig nedlåtande.

Provocera

I motsats till att försämra servicen, innebär de anställdas provocerande att ge överdrivet bra service genom att vara ”för” trevlig. Emellertid är det uppenbart för såväl den anställda själv som för kunden, att trevligheten bara är en fasad, varför det också förväntas vara provocerande för kunden. Den överdrivna trevligheten är ett sätt för de anställda att visa respektlösa kunder att deras beteende inte har någon inverkan på dem. Därmed slipper de också hamna i underläge.

Vad gjorde du då [när du betjänar en jobbig kund]?

Det är väl bara att försöka vara överdrivet till lags ././ En del gånger är jag övertrevlig. Såhär: ’Varsågod, *smaklig* måltid, ha en *jättetrevlig* dag!’

Okej, för att ge igen på något sätt?

Ja, det blir nästan det. ././ För de kan ju inte säga att de blir illa bemötta././ Övertrevlig kan man vara. ././ Försöka vara extra glad [nynnar på en glad melodi] och så.

(Rut, snabbmatsrestaurang).

Denna provocerande trevlighet är en tacksam strategi på så vis att de anställda, som Rut lyfter fram, knappast kan bli anklagade för att ha betett sig illa eller ha gjort något fel. En liknande strategi lyfts fram i studien av

Bailey och McCollough (2000:60), där en anställd framhåller att extra trevligt bemötande kan vara effektivt för att tydliggöra för kunder hur de själva beter sig. Detta leder oss in på skambeläggande, vilket är ett ytterligare sätt att jämna ut kundföreträdet.

Skambelägga

När de anställda på olika sätt försöker få respektlösa kunder att skämmas, upplever de att kunden i fråga förlorar sitt överläge. Exempelvis kan det handla om att framställa sig själv som offer eller martyr. När butiksbiträdet Vanja kände sig respektlöst behandlad av kunder som frågade om hon väntade barn när hon inte gjorde det, försökte hon ge dem dåligt samvete: ”Jag svarade ’nej, jag är bara tjock’, för då skämdes de”. Studenter med erfarenheter från snabbmatsrestauranger berättar att när kunderna är dominant och krävande, kan de inta ett medvetet underläge genom att svara med spelad högaktning och undergivenhet. Ett exempel är när en anställd frågade en nedlåtande och krävande kund om denna ville ”avnjuta sin måltid i salongen”. Att de anställdas undergivenhet är spelad är uppenbart för såväl dem själva som för kunderna.

Skambeläggande kan även handla om att på ett oskyldigt men ändå slagkraftigt sätt hävda sin position gentemot kunden. Kassören Shereen menar att genom att få kunden att inse att det är *han* som har gjort fel och att han får skämmas, skapar det en slags upprättelse för henne:

Då blir man så här ’ha!’. ././ Själva faktum att de inser att de hade fel, det räcker för mig. ././ Och gärna att de andra i kön får veta det också. När de fattar att ’gud vilken idiotkund’ och när kunden själv fattar att ’jaha, okej, det var mitt fel’...

Ett annat sätt att hävda sin position genom att få kunden att skämmas, är att svara respektlösa kunder med en artig men samtidigt utmanande fråga. När kunderna ropar ”öh!” när de vill ha hjälp, kan de anställda istället för att direkt stå till tjänst reagera med spelad förvåning över tilltalet: ”Jaha, var det *mig* du ropade på?”. Macdonald och Sirianni (1996:17f.) ger ett liknande exempel från bibliotek, där kunderna ibland tar kontakt endast genom att ropa titeln på den bok de söker. Bibliotekarien kan då ironiskt fråga om kunden ifråga söker en bok.

Hittills har jag redogjort för olika sätt att indirekt utjämna kundföreträdet. Vidare kan de anställda också öppet konfrontera kunden, vilket är ett mer direkt sätt att hävda sin position gentemot respektlösa kunder.

Konfrontera

När de anställda konfronterar kunden innebär det att de öppet markerar när något inte känns acceptabelt. Konfrontationen blir på så vis ett sätt att kompensera för den respektlöshet de upplever i kundmötet. Butiksbiträdet Vanja säger ifrån till kunder som hon menar förtjänar det: ”När någon har kaxat sig eller varit otrevlig, så har jag gett lite svar på tal”. Pernilla och Paolo på snabbmatsrestaurangen berättar att deras arbetskamrat, som vid detta tillfälle stod i bilkassan, upplevde en kund respektlös så till den grad att hon slängde in hans växel i bilen och uttryckligen bad honom åka någon annanstans. Kassören Molly på stormarknaden berättar:

Det var en kund som var oerhört otrevlig mot en kollega till mig. Och... det brast för mig. /../ Jag gav den här kunden en utskällning som... ja jag var själv imponerad. Jag använde så många fina ord och använde alla tekniker jag kunde och... En dag senare kom kunden och bad om ursäkt för sitt dåliga beteende.

Andra exempel på hur de anställda öppet konfronterar kunden är att påtala att denna agerar fel eller att de inte tänker ställa upp på det kunden kräver (se berättelsen nedan). Butiksbiträdet Kenneth anser att det är viktigt att hålla sig lugn, även om man fortfarande ska vara bestämd kring vad som gäller.

Mannen med bonuskortet

Utmanande lägger han sitt bonuskort på disken mellan oss. Jag frågar om kortremsan är sliten och om jag ska registrera kortet manuellt, men nej, han vill att jag ska dra kortet åt honom. Jag sätter på autopiloten och instruerar honom om hur kortet ska hållas och hur enkelt det är, men mannen bara replikerar taggigt att jag ska dra kortet åt honom. Jag ska just till att ta upp kortet, trots att han är fullt frisk och utan hinder, när han gör en irriterad gest med handen som indikerar att jag ska rappa på. Kanske är det just därför jag bestämmer mig för att bara låta kortet ligga. Mannen stirrar stint på mig, ögonen smalnar och det rycker vildsint i ena näsborren. ”Du drar kortjäveln!” skriker han så hela kön ryggas tillbaka. Kanske skulle jag i det läget dragit kortet bara för att bli av med honom. Men det gör jag inte. Kanske för att jag inte gör annat än drar kort åt folk, kanske för att det är julrusch och mina axlar skriker mer än vanligt, men kanske framförallt för

att denna aggressiva herre vill styra och ställa och sänka mig till golvet. Jag svarar istället kort att han får dra bonuskortet själv. Mannen vägrar – det tänker han då rakt inte göra. ”Nej, det behöver du inte, men då får du heller inga bonuspoäng” säger jag. Kortet ligger kvar som en tickande bomb mellan oss och mannens puttrande ilska intar nu formen av ett vulkanutbrott. Även om jag senare skulle komma att förtränga hur de resterande minuterna artade sig och även om jag helt skakig fick gå ifrån kassan och hyperventilera på parkeringen, minns jag fortfarande hur nöjd jag var över att jag inte drog hans kort.

Nio av tio serviceanställda i Ivarssons och Larssons (2009:99ff.) studie uppger att de använder denna konfrontationsstrategi. Paules (1996:271f.), som studerat hur servitörer hanterar möten med kunder, benämner denna strategi ”waitress as soldier”, vilken går ut på att eliminera respektlöshet snarare än att snällt ta emot order. Butiksbiträdet Gunilla menar att man med tiden blir mer rutinerad i att hantera besvärliga kunder, då man blir bättre både på att sätta gränser och att inge respekt. ”Kunderna får ju inte köra med och behandla dig precis hur som helst” säger hon. Enligt Whytes (1948) studie om serveringspersonal är det också främst erfaren personal som är rutinerad i att hantera kunder. Exempelvis beskriver Whyte hur de, för att förekomma otrevliga kunder, ser till att agera med pondus och inte ge utrymme för någon respektlöshet från kundens sida. Genom att visa vem som bestämmer tar de kontroll över kundmötet, snarare än att reagera på det.

De kompenserande värdighetshandlingarna som beskrivits i detta avsnitt innebär att de anställda på olika sätt försöker skapa eller bibehålla inflytande gentemot respektlösa kunder. Detta yttras genom direkt konfrontation och indirekt utjämnande av kundföreträdet. Det indirekta utjämnandet kan ses som en reaktion på kundmötets strukturella villkor, där den anställda behöver förhålla sig till rollen som företagets representant och därför håller till godo med att utmana kunden på dolt eller oskyldigt manér. De indirekta sätten framstår emellertid som lika effektiva som direkt konfrontation för att undvika underläge gentemot kunden.

De kompenserande värdighetshandlingarna skiljer sig från de identitetsfrämjande och rättfärdigande värdighetshandlingarna i relation till kunden. Denna skillnad illustreras i hur de anställda hanterar respektlösa kunder och nedvärderande åsikter från omgivningen. De identitetsfrämjande värdighetshandlingarna innebär att de anställda förhåller sig till

omgivningens åsikter om deras arbete på olika sätt som inte skadar deras självuppfattning. De rättfärdigande värdighetshandlingarna innebär att legitimera respektlösa kunder och olika inslag i arbetet som anses tveksamma av utomstående. De kompenserande värdighetshandlingarna avser istället att upprätthålla värdighet genom att väga upp för besvärliga inslag i relation till kunden och på så sätt rubba kundens övertag.

Sammanfattning

Vi har i detta kapitel tagit del av hur de anställda upprätthåller värdighet i relation till kunden, vilket sammanfattas i tabell 7.1. De identitetsfrämjande värdighetshandlingarna syftar till att skydda sin yrkesidentitet eller bild av sig själv i arbetet, genom att på olika sätt förhålla sig till nedvärderande reaktioner från omgivningen. Genom distansering försöker de anställda vinna erkännande genom att påtala sin distans till arbetet, till exempel genom att peka på att det är högst tillfälligt. På så sätt ansluter de sig till rådande syn på yrket som ett lågstatusyrke. Genom identifiering försöker de anställda däremot vinna erkännande genom att försvara sitt yrke och i någon mån vilja omförhandla statushierarkin. På detta sätt motsätter de sig den rådande synen på yrket. Ett resultat av de anställdas identifiering är yrkesstolthet, vilket kommer till uttryck genom att de betonar sina insatser, utökar sitt ansvar och gör fördelaktiga sociala jämförelser.

De rättfärdigande värdighetshandlingarna innebär att de anställda legitimerar eller förnekar olika besvärliga aspekter i arbetet för att kunna upprätthålla värdighet gentemot kunder och omgivning. Detta sker för det första genom att de omskapar sitt arbete inför andra. De anställda försöker värja sig mot nedvärderande synpunkter om deras arbete genom att hävda att det inte är arbetet det är fel på, utan snarare på dem som inte klarar av att utföra det. Besvärligheter i arbetet rättfärdigas således genom att de anställda förnekar dem. För det andra förekommer rättfärdigande i det dagliga mötet med kunder, där de anställda förminskar de egna upplevelserna av respektlösa och skrämmande kunder. Detta illustreras genom att de skapar förståelse för eller skrattar åt kunderna.

De kompenserande värdighetshandlingarna syftar till att väga upp för den respektlöshet de upplever i den dagliga interaktionen med kunder. För det första tar sig kompenserandet uttryck genom att de anställda jämnar ut kundföreträdet och på så vis undviker underläge gentemot respektlösa kunder. Detta illustreras genom att de anställda förlöjligar, försämrar service, provocerar samt skambelägger kunden. För det andra yttrar sig de kompenserande värdighetshandlingarna genom konfrontation av respektlösa kunder. Konfrontationen sker, till skillnad från utjämnandet av kundföreträdet, öppet och direkt inför kunden.

Tabell 7.1. Världighetshandlingar mot kunden

Världighetshandlingar	Uttryck
Identitetsfrämjande	Distansera sig Identifiera sig
Rättfärdigande	Omskapa arbetet inför andra Förminska besvärliga kundmöten
Kompenserande	Utjämna kundföreträde Konfrontera

Liksom i relation till chefen är således identitetsfrämjande världighetshandlingar ett sätt att *skydda*, rättfärdigande världighetshandlingar ett sätt att *omdefiniera* medan kompenserande världighetshandlingar snarast är ett sätt att *strida*. Det som skiljer världighetshandlingarna i relation till kunden från världighetshandlingarna i relation till chefen, är att det här är omgivningens syn på deras yrke, till skillnad från arbetets krav och villkor, som de anställda skyddar sig ifrån, omdefinierar och strider mot. Följaktligen yttrar sig också världighetshandlingarna på olika sätt i de olika relationerna, även om logiken är densamma.

8. SAMMANFATTANDE DISKUSSION

I denna studie undersöks värdighet bland servicearbetare. Syftet har varit att beskriva och förklara servicearbetarnas strävan efter värdighet genom att redogöra för hur man skapar och upprätthåller värdighet samt vilka hinder för värdighet som ligger bakom. I detta avslutande kapitel kommer jag sammanfatta och diskutera studiens huvudsakliga resultat.

Värdighet kan på olika sätt hindras i relation till såväl chefer som kunder. I korta drag är orimliga krav, ständig kontroll, utsatt arbete och vanstyre de värdighetshinder som uppträder i relation till chefen. I kundmötet är det istället missbrukat kundföreträde och skrämmande kundmöten som hindrar värdighet. Hur dessa värdighetshinder tar sig uttryck sammanfattas i tabell 8.1. Värdighetshindren går i linje med de centrala aspekter som tidigare förknippats med värdighet i arbetet – både i senare tidens begreppsdiskussion där exempelvis Hodson (2001) och Bolton (2007) är framträdande och i tidigare forskning där värdighet har uttryckts. Det visar sig att de olika aspekter för värdighet som tas upp är kopplade till två olika områden; *arbetsvillkor* och *yrkesstatus*. Det finns emellertid få studier som omfattar båda aspekterna (för undantag se t.ex. Abiala 2000, Ivarsson & Larsson 2009, Macdonald & Sirianni 1994), i synnerhet ur ett värdighetsperspektiv. Sayer (2007) har ett socialt perspektiv på värdighet, där han främst fokuserar på status, respekt och erkännande. Enligt Sayer står upplevelsen av värdighet i interaktion med omgivningen, där såväl chefer som kunder är centrala aktörer. Mindre fokus läggs på arbetsvillkoren i sig. I liknande exempel (se t.ex. Ashforth & Kreiner 1999, Ulfsson & Eriksson & Flisbäck 2011) undersöks mer konkret hur anställda i lågstatusyrken förhåller sig till sitt arbete inför omgivningen i relation till yrkesstatus. Arbetsvillkorens relevans för hur man ser på sitt arbete och hur man presenterar det för andra, hamnar här i skymundan. I andra studier är det istället arbetsvillkoren som står i centrum (se t.ex. Berg & Frost 2005, Bolton 2007, Hodson 2001). Här belyses värdighet i termer av hur organisationen och de överordnade påverkar de anställda. När upplevelser av respekt eller brist på respekt behandlas är det främst i termer av hur chefer förhåller sig till de anställda.

Studier som belyst värdighet från olika håll har lagt en viktig grund för fortsatt forskning. Något som utmärker denna studie är att teorier om arbetsvillkor och yrkesstatus *sammanförs* för att förklara upplevelser av värdighet i arbete. Som tabell 8.1 visar utgör både bristfälliga arbetsvillkor och låg yrkesstatus värdighetshinder i de anställdas arbete. Likaså är dessa områden centrala när det gäller de anställdas värdighetshandlingar, då motstånd betraktas som en reaktion på bristfälliga arbetsvillkor och yrkesstolthet som en reaktion på låg yrkesstatus. Att sammanföra teorier om arbetsvillkor och yrkesstatus är framförallt av betydelse i forskning om servicearbete, då serviceanställda inte bara har chefer att förhålla sig till utan också kunder. Arbetsvillkor och yrkesstatus är dessutom två mekanismer som samverkar i upplevelsen av värdighet i arbetet. Exempelvis förstärks upplevelsen av respektlösa kunder när kundmötet är organiserat på så sätt att kunden har företräde och den anställda dessutom befinner sig i en utsatt position. När bristfälliga arbetsvillkor och låg yrkesstatus samverkar kan det således innebära dubbla påfrestningar i det dagliga arbetet.

De anställdas samspel med chef och kund, i termer av arbetsvillkor och yrkesstatus, kan problematiseras. Exempelvis skulle mötet med kunden till viss del kunna ses som en del av arbetsvillkoren. Inte minst då chefer är måna om att kontrollera detta möte. Samtidigt är samhällets syn på yrket, vilken speglas i kundernas interaktion med de anställda, något som ligger utanför den organisatoriska kontexten och arbetsvillkoren i sig. Besvärligheter eller respektlöshet i kundmötet behöver inte vara en följd av organisationsbrister, personal- eller systemfel eller annat kopplat till arbetet, utan kan också böttna i yrkets låga status i samhället vilken överförs på enskilda anställda (Salomonson & Felleson 2014). Detta innebär att faktorer utifrån också kan påverka det dagliga arbetet. Att betrakta kontakten med kunder enbart som ett arbetsvillkor kan därför bli missvisande. Vi skulle också kunna vända på det och betrakta arbetsvillkor som ett resultat av yrkesstatus. Exempelvis skulle vanstyre och dåliga arbetsförhållanden kunna ses som en konsekvens av överordnades brist på respekt för de anställda. Detta leder oss emellertid till en omöjlig diskussion om hönan och ägget, där man frågar sig om låg yrkesstatus är en följd av dåliga arbetsvillkor eller om dåliga arbetsvillkor är en följd av låg yrkesstatus. Jag utgår därför ifrån hur det *ser ut* och konstaterar att arbetsvillkor och yrkesstatus är två centrala aspekter som de anställda förhåller sig till.

Tabell 8.1. Världighetshinder i relation till chefer och kunder

		Världighetshinder	Uttryck		
I relation till	Chefer	Orimliga krav	Inbyggd jour Tidsreglerade arbetsuppgifter Gratisarbete Påtvingade känslor och utseende	Arbetsvillkor	Huvudsakligen teorier om
		Ständig kontroll	Övervakning Kulturstyrning Ställföreträdande kontroll		
		Utsatt arbete	Låst position Ensamarbete Riskabel position Uttröstning som brist eller hot		
		Vanstyre	Ansvarslösa chefer Hänsynslösa chefer		
	Kunder	Missbrukat kundföreträdare	Outtalad respektlöshet Uttalad respektlöshet	Yrkesstatus	
		Skrämmande kundmöten	Sexuella trakasserier Hot och våld		

Världighetshandlingarna (se tabell 8.2) äger också rum i relation till chef och kund och är reaktioner på olika världighetshinder. När något hindrar de anställda från att uppleva världighet, blir världighetshandlingar ett sätt att *skapa världighet*. När de anställda upplever världighet men känner att något riskerar att hota denna upplevelse, blir världighetshandlingar istället ett sätt att *upprätthålla världighet*. De världighetshandlingar som riktas mot chefen beskriver hur de anställda skapar och upprätthåller världighet gentemot överordnade och i arbetet som sådant. De världighetshandlingar som riktas mot kunden beskriver hur de anställda skapar och upprätthåller världighet i kundmötet, i vilket kunders beteende är färgat av omgivningens syn på yrket.

I min studie har det framträtt fler uttryck för världighetsskapande än vad som tidigare beskrivits i litteraturen. Övergripande har tre olika kategorier av världighetshandlingar kunnat urskiljas; *identitetsfrämjande, rättfärdigande*

och *kompenserande*. Hur dessa kan ta sig uttryck sammanfattas i tabell 8.2. Värt att poängtera är att det är de identitetsfrämjande, rättfärdigande och kompenserande värdighetshandlingarna som står i fokus för studien och att deras olika uttryck är olika sätt genom vilka identitetsfrämjandet, rättfärdigandet och kompenserandet får utlopp. Uttrycken i sig behöver således inte vara något exklusivt för värdighetsskapande.

Tabell 8.2. Värdighetshandlingar mot chefer och kunder

		<i>Värdighetshandlingar</i>		
		Identitetsfrämjande	Rättfärdigande	Kompenserande
<i>Uttryck i relation till</i>	Chefer	Anpassa sig Rollseparera Låtsasarbete Leka	Omskapa sin syn på problematiske arbetsvillkor Förminska problematiske arbetsvillkor	Stjäla Förlöjliga Maska Fuska Protestera
	Kunder	Distansera sig Identifiera sig	Omskapa arbetet inför andra Förminska besvärliga kundmöten	Utjämna kundföreträdere Konfrontera

Det värdighetsskapande i relation till chefer och kunder som belysts i tidigare studier kan betraktas som *uppåtriktat* och *utåtriktat*. Värdighetsskapande gentemot chefen har främst studerats i termer av motstånd och organisatorisk olydnad, vilket främst kan ses som uppåtriktat värdighetsskapande då det riktar sig mot överordnade eller krav och villkor fastställda av överordnade. Värdighetsskapande i relation till kunder har främst studerats i form av yrkesstolthet och hur de anställda på olika sätt försvarar sig själva och sitt arbete utåt mot omgivningen, vilket kan beskrivas som utåtriktat värdighetsskapande. Vad som blir tydligt i denna studie är att även om servicearbetarna förhåller sig till problematiska aspekter i relation till chef och kund, stannar samtidigt mycket av

värdighetsskapandet kvar *inom* de anställda. Oavsett om värdighetsskapandet riktas uppåt eller utåt, består värdighetsskapandet också av tankar och känslor hos den enskilda anställda. Detta inre värdighetsskapande pågår i olika hög grad och parallellt med det uppåt- eller utåtriktade värdighetsskapandet.

Värdighetshandlingar gentemot chef respektive kund har presenterats som renodlingar i analyskapiteln för att tydliggöra relationen mellan värdighetshinder och värdighetshandlingar. I praktiken finns det inte nödvändigtvis någon tydlig gräns mellan olika värdighetshinder, värdighetshandlingar och olika relationer. Såväl hinder som handlingar för värdighet utspelas i interaktion mellan anställda, chefer och kunder där olika situationer, människor och förutsättningar påverkar. Till exempel behöver värdighetshinder i en relation inte nödvändigtvis medföra värdighetshandlingar i samma relation. Ett värdighetshinder i relation till chefen skulle förslagsvis kunna kompenseras med en värdighetshandling i kundmötet. De identitetsfrämjande, rättfärdigande och kompenserande värdighetshandlingarna behöver inte heller ske isolerat, utan förekommer vid sidan av och tillsammans med varandra. Nedan redogörs för identitetsfrämjande, rättfärdigande och kompenserande värdighetshandlingar i relation till tidigare studier.

Identitetsfrämjande värdighetshandlingar

De *identitetsfrämjande* värdighetshandlingarna är reaktioner på aspekter eller villkor i arbetet som hindrar de anställdas bild av vilka de är eller vill vara. De identitetsfrämjande värdighetshandlingarna avser därför att skapa en positiv självbild eller att bevara den egna självbilden när den på olika sätt hotas. I relation till överordnade handlar det om att hantera arbetets krav och villkor utan att ge avkall på uppfattningen om sig själv. I relation till kunder handlar det istället om att skydda denna uppfattning om sig själv från samhällets nedvärderande syn på yrket.

Identitetsfrämjande värdighetshandlingar som reaktion på de krav som ställs av överordnade kan kopplas till Hochschilds (2012 [1983]) beskrivningar av hur servicearbetare förhåller sig till emotionella krav. Hochschild beskriver olika strategier i linje med de identitetsfrämjande uttrycken anpassning och

rollseparering, vilka belysts i denna studie. Dessa kan också i denna studie vara en reaktion på emotionella krav, men kan även vara en följd av andra svårhanterliga krav eller arbetsvillkor. Då de identitetsfrämjande värdighetshandlingarna handlar om att hantera arbetsvillkoren över lag utan att låta dem inkräkta på den egna självuppfattningen, blir alla aspekter i arbetet relevanta. Att betrakta Hochschilds tankar i ljuset av detta bredare perspektiv sätter de anställdas agerande i ett större sammanhang där agerandet inte nödvändigtvis bottnar i krav som reglerar emotionell framtoning. Att på detta sätt betrakta identitetsfrämjande värdighetshandlingar som reaktion på arbetsförhållanden i vidare bemärkelse, visar också vilket inflytande arbetets krav och villkor har hos de anställda och på deras behov av att skydda sin yrkesidentitet eller självbild.

Andra identitetsfrämjande sätt att skapa värdighet i arbetet beskrivs av Hodson (2001). Exempelvis talar han om olika ritualer bland de anställda som ett informellt meningsskapande, vilket går i linje med de anställdas lek som beskrivits i denna avhandling. Hodson (2001) talar vidare om *citizenship* som strategi för värdighet, vilket har liknande innebörd som den yrkesstolthet som redogjorts för i denna studie. Liksom Hodson menar jag att anställda skapar och upplever yrkesstolthet genom att de på olika kreativa sätt gör arbetet mer värdigt för sig själva. Enligt Hodson är detta en följd av arbetsuppgifter med exempelvis för enkelt eller otillräckligt innehåll. Hodson betraktar således de anställdas yrkesstolthet i förhållande till deras upplevelser i arbetet. Mitt resultat går i linje med Hodsons, men har framförallt tolkats i ljuset av de anställdas upplevelser i relation till det omgivande samhället. De anställdas vilja att exempelvis utföra ett bra och meningsfullt arbete för att kunna känna yrkesstolthet, betraktas här främst som en respons på yrkets låga status. Yrkesstoltheten blir därför inte bara ett sätt att känna sig nöjd över det egna arbetet, utan i förlängningen också ett sätt att hävda sig inför utomstående eller motsätta sig samhällets syn på yrket. Yrkesstolthet kan således betraktas i relation till arbetet i sig, men också i ett större perspektiv i relation till omgivningen.

Identitetsfrämjande värdighetshandlingar sett i relation till kund och omgivning har också uttryckts i andra studier om yrkesstatus och yrkesstolthet bland servicearbetare. Exempelvis beskriver Åmossa (2004) hur anställda på NK ”lånade” status från företagets exklusiva image, varorna

de sålde och de välbeställda kunder som handlade. På detta sätt kunde de förflytta sig från sitt lågstatusyrke till en mer statusfylld position. I andra studier beskrivs olika tekniker genom vilka de anställda framhäver en positiv självbild eller yrkesidentitet med syfte att omförhandla det stigma arbetet medför (Ashforth & Kreiner 1999, Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011). Dessa tekniker går huvudsakligen ut på att få arbetet att verka fördelaktigt, vilket går i linje med mitt resultat. I föreliggande studie beskrivs även det motsatta förhållningssättet, nämligen att *inte* vara stolt över sitt yrke och istället distansera sig från det genom att exempelvis påtala arbetets tillfälliga karaktär. Här försöker man vinna erkännande genom att instämma i samhällets syn på yrket (se också Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011:177).

Identitetsfrämjande värdighetshandlingar i servicearbete har således huvudsakligen studerats med utgångspunkt i de anställdas upplevelser av antingen krav och villkor i arbetet eller samhällets syn baserat på yrkesstatus. I denna studie har identitetsfrämjandet förknippats med båda dessa aspekter, då de anställda förhåller sig till sitt arbete men också till omgivningens stereotypa bilder av deras arbete. Liksom med upplevelser av värdighet i stort, kan vi få en bredare förståelse av de identitetsfrämjande värdighetshandlingarna genom att betrakta dem i relation till både arbetsvillkor och yrkesstatus.

Rättfärdigande värdighetshandlingar

De *rättfärdigande* värdighetshandlingarna innebär att de anställda legitimerar eller förnekar olika värdighetshinder i mötet med chefer och kunder. Detta yttrar sig genom att de dels försöker ändra omgivningens – och även sin egen – syn på arbetet och arbetsvillkoren, dels genom att de reducerar betydelsen av olika problem. När värdighetshindrande aspekter i arbetet rättfärdigas utgör de följaktligen inget värdighetshinder längre.

Rättfärdigande värdighetshandlingar kan på sätt och vis betraktas som ett osynligt eller svårupptäckt fenomen. Då rättfärdigandet går ut på att legitimera olika problematiska aspekter och undvika att se problem, kan tillvaron för de anställda vid en första anblick framstå som just oproblematiserad. Att tillvaron upplevs tillfredsställande av de anställda som en följd av att de har legitimerat problemen, är inte alltid uppenbart. Framförallt

är det Kanter (1979) teori om möjlighetsstrukturer som är framträdande för detta fenomen. Kanter beskriver hur kvinnor med sämre möjligheter i arbetet anpassar sina egna ambitioner därefter. När de själva inte längre vill utvecklas är de begränsade möjligheterna inget problem. Även Mills (1959:170) talar om rättfärdigande, när han beskriver anställda som har svårt att ta sig ur sin situation och därför förlikar sig med den. Rättfärdigande har vidare beskrivits i termer av hur anställda i lågstatusyrken förhåller sig till omgivningen. Exempelvis framställer de sig själva som tuffa som klarar av påfrestande arbetsvillkor snarare än att de har begränsade jobbalternativ (Ashforth & Kreiner 1999:421). Att ha anställdas rättfärdigande i åtanke skulle utifrån detta kunna ge en mer kritisk infallsvinkel i olika sammanhang där anställda sänker sina ambitioner eller inte känns vid olika påfrestringar i arbetet.

De aspekter som rättfärdigas av de anställda bör också betraktas från grunden och inte bara som enskilda problem. Risken är annars att olika besvärligheter i arbetet hänvisas till individer eller tillfälligheter snarare än strukturer. I olika studier (se t.ex. Hochschild 2012:25 [1983], Ivarsson & Larsson 2009:99, Kvist 2006:160ff.) beskrivs hur anställda legitimerar besvärliga kunder genom att föreställa sig att de har problem, varit med om ett trauma eller på annat sätt hittar en orsak som ursäktar beteendet. Rättfärdigandet syftar här till att känna sympati för och därmed lättare kunna hantera besvärliga kunder, vilket också går i linje med denna studies resultat. Icke desto mindre betraktar jag detta i ett större sammanhang, där de anställda inte bara förhåller sig till specifika kunder, utan också till en hel kundideologi. När de anställda förändrar sin syn på kundernas agerande, slipper de konfronteras med den underordning som följer av kundmötets asymmetriska struktur och de konsekvenser detta kan få i termer av värdighet. Detta synsätt breddar perspektivet från att se anställdas rättfärdigande i ljuset av enskilda besvärliga kunder till att omfatta servicemötet som fenomen.

Kompenserande värdighetshandlingar

Slutligen syftar de *kompenserande* värdighetshandlingarna till att väga upp för olika värdighetshinder. I relation till överordnade innebär detta att de anställda väger upp för krav och kontroll och andra värdighetshindrande

villkor genom att skapa eller återta autonomi i arbetet. I relation till kunden innebär de kompenserande värdighetshandlingarna att de anställda på olika sätt stärker sin position i mötet med besvärliga kunder och på så sätt undviker underläge gentemot dessa. Medan identitetsfrämjande värdighetshandlingar är ett sätt att *skydda* sig från värdighetshinder och rättfärdigande värdighetshandlingar ett sätt att *omdefiniera* värdighetshinder, är kompenserande värdighetshandlingar snarast ett sätt att *strida* mot värdighetshinder.

Kompenserande värdighetshandlingar i relation till chefen för jag i denna studie samman med teorier om motstånd. Forskning om motstånd har sin hemvist i Labour Process Theory-traditionen, där motstånd beskrivs som en reaktion på begränsad autonomi och andra bristfälliga arbetsvillkor. Karlsson (2008, 2012) menar att motstånd är en slags protest som riktar sig gentemot överordnade i organisationen. Kompenserande värdighetshandlingar i relation till kunden har jag istället kopplat samman med teorier om organisatorisk olydnad. Organisatorisk olydnad är ett bredare begrepp än motstånd och inkluderar enligt Ackroyd och Thompson (1999) allt som anställda gör som inte är önskvärt från ledningen. När de anställda väger upp kundföreträdet genom att exempelvis ge sämre service till kunderna, är inte agerandet i första hand ett motstånd mot chefen men kan ändå vara mindre önskvärt ur ett ledningsperspektiv. Även om de anställdas kompenserande i relation till både chef och kund är att klassa som organisatorisk olydnad, kan kompenserandet mer specifikt betraktas som ett motstånd när det riktas gentemot överordnade i organisationen. Anledningen till att jag i denna studie talar om kompenserande värdighetshandlingar, snarare än organisatorisk olydnad, är att det just är de anställdas skapande och upprätthållande av värdighet som avses. Organisatorisk olydnad behöver inte nödvändigtvis böttna i missnöje eller problem, utan skulle också kunna röra sig om agerande utan avsikt eller eftertanke. Benämningen kompenserande värdighetshandlingar visar att agerandet är ett sätt att just kompensera för att upprätthålla värdighet.

Motstånd eller organisatorisk olydnad är ett sätt att skapa eller upprätthålla värdighet i arbetet, på samma sätt som andra uttryck av värdighetsskapande. Det är främst de kompenserande värdighetshandlingarna som kan tolkas i termer av motstånd och organisatorisk olydnad, då övrigt värdighets-

skapande inte nödvändigt skulle ses som något negativt av chefer. Både identitetsfrämjande och rättfärdigande värdighetshandlingar syftar till att på olika sätt hantera påfrestningar i arbetet för att kunna leva upp till de villkor och krav som ställs. Följaktligen kan också vissa värdighetsskapande uttryck, så som lek, låtsasarbete och distansering som vid en första anblick kan verka negativt, åtminstone i förlängningen betraktas som gynnsamt ur ett ledningsperspektiv. Värdighetshandlingar över lag innebär alltså inte nödvändigtvis att de ogillas av överordnade. Utifrån detta kan modellen över identitetsfrämjande, rättfärdigande och kompenserande värdighetshandlingar tillföra något till teorier om organisatorisk olydnad. Ackroyd och Thompson (1999) delar in organisatorisk olydnad i fyra olika kategorier – tillägnelse av tid, arbete, produkt och identitet – där olika uttryck för kompenserande värdighetshandlingar, både i relation till chef och kund, kan placeras in. Det finns likheter mellan de identitetsfrämjande värdighetshandlingarna och Ackroyds och Thompsons kategori tillägnelse av identitet, då det i båda fallen handlar om ett slags identitetsarbete. Dessa är emellertid inte liktydiga, då de identitetsfrämjande värdighetshandlingarna innebär att de anställda på olika sätt hanterar arbetets krav utan att ge avkall på den egna yrkesidentiteten eller självbilden. Det rör sig således inte om organisatorisk olydnad. De identitetsfrämjande värdighetshandlingarna som riktas mot kunden bör heller inte betraktas som organisatorisk olydnad, då dessa handlar om hur de anställda ser på sig själva i relation till yrkets status och omgivningens förväntningar och därför utspelar sig utanför den organisatoriska kontexten.

Forskning om organisatorisk olydnad skulle följaktligen kunna berikas av att betrakta de anställdas agerande ur ett vidare perspektiv där även identitetsfrämjande och rättfärdigande värdighetshandlingar inkluderas. Värdighet är ett flerdimensionellt fenomen och genom att betrakta även andra vägar för värdighetsskapande än organisatorisk olydnad kan man få en mer nyanserad bild av hur strävan efter värdighet kan ta sig uttryck. Forskningen om motstånd och organisatorisk olydnad skulle således kunna berikas av forskning om värdighet.

Framtida forskning

Intressanta utgångspunkter för framtida forskning, som inte har fått utrymme i denna studie, skulle kunna vara att jämföra upplevelser av värdighet hos anställda i servicebranschen med andra branscher. En konkret forskningsfråga hade kunnat vara hur identitetsfrämjande, rättfärdigande och kompenserande värdighetshandlingar skulle yttra sig i andra yrkesområden eller sektorer och hur detta skiljer sig från serviceyrken. Som framgår av tabell 8.2 är modellen över värdighetshandlingar aktuell även om vi hade exkluderat de anställdas kontakt med antingen chefen eller kunden, då vi kan se dessa olika värdighetshandlingar i relation till båda dessa aktörer. Således är inte de identitetsfrämjande, rättfärdigande och kompenserande värdighetshandlingarna något som enbart kan appliceras i servicearbete utan skulle kunna överföras till andra kontexter. Man hade också kunnat tänka sig att jämföra om och i så fall hur värdighetshinder och värdighetshandlingar skiljer sig åt mellan män och kvinnor, vilket inte heller fått något större fokus i denna studie. Det hade exempelvis varit intressant att studera de mansdominerade yrkesgrupperna buss- och taxichaufförer och likaså kvinnodominerade yrkesgrupperna. Vidare skulle jämförelser i upplevelser av värdighet mellan hög- och lågstatusyrken varit en intressant utgångspunkt. Min förhoppning är att anställdas strävan efter värdighet är något som kan uppmärksammas i fler forskningsstudier.

En annan fruktsam utgångspunkt för fortsatt forskning är relationen mellan arbetskamraterna, vilket är en komplex men intressant aspekt i diskussionen om värdighet i arbete och som bara tangerats i denna studie. Något som förefaller karaktäristiskt för denna relation är det starka kollektiv som råder parallellt med en utpräglad individualism. Med utgångspunkt i detta hade relationen mellan arbetskamrater varit intressant att diskutera utifrån Lysgaards (1961) teori om arbetarkollektivet. Liksom i Lysgaards studie fungerar arbetsgruppen som ett slags skydd eller socialt stöd i syfte att hantera orimliga krav och andra påfrestningar i arbetet. Det som däremot skiljer gemenskapen i denna kontext från den som Lysgaard beskriver, är att värdighetsskapandet främst är något som sker enskilt. Vi ser visserligen kollektiva inslag, inte minst vad gäller anställdas lek och förlöjligande, men över lag utförs värdighetshandlingarna individuellt. Relationen mellan arbetskamraterna behöver således problematiseras. Enligt Lysgaard skapas

arbetarkollektiv genom närhet som möjliggör interaktion, likhet som möjliggör identifikation samt gemensam problemformulering. Hos de anställda i föreliggande studie saknas över lag både närhet och likhet. Av kunder blir de anställda i regel sedda utifrån sin grupp, då den status de har baseras på deras yrkestillhörighet. I relationen mellan arbetskamraterna framträder emellertid skillnaderna mellan dem. Inte minst ser vi att en stor del av de anställda är ungdomar på tillfällig klassresa vid sidan av studier och annat. Medan personalomsättningen är hög bland en betydande del av de anställda, finns också de som arbetar på mer permanent basis och även drar fördelar av detta. Vidare kan olika bakgrund och etnicitet hindra identifikation mellan de anställda, framförallt då olika, och bristfälliga, språkkunskaper begränsar deras möjligheter till kommunikation. Vidare begränsas deras möjligheter att kommunicera av att arbetet i regel utförs ensamt. Annat som kan hindra gruppsammanhållningen är låg facklig anslutningsgrad samt deltidsanställningar och hög personalomsättning.

Något som dessutom gör värdighet bland arbetskamrater till en intressant bas för framtida forskning, är det komplexa samspelet mellan värdighetshinder och värdighetshandlingar och hur dessa verkar inom och mellan olika relationer. De värdighetshinder och värdighetshandlingar som visar sig i relationen mellan arbetskamraterna framstår i mångt och mycket som en konsekvens av ledningsproblematik och organisationsbrister. Detta visar på svårigheten att kategorisera upplevelser av värdighet eller brist på värdighet till en bestämd relation eller motpart. Ett konkret exempel är den informella hierarki och dagliga rivalitet som utspelar sig bland de anställda kring det dagliga arbetet. Detta skulle på ett sätt kunna förklaras av de anställdas olika drivkrafter, olika långa yrkeserfarenhet samt skilda sociala bakgrunder och förhållningssätt till arbetet, men har också sin grund i de förutsättningar som råder för arbetet. Framförallt saknas riktlinjer kring arbetsfördelning, vilket skapar motsättningar mellan olika anställda och personalgrupper. I regel är också de formella utvecklingsvägarna begränsade. Vidare kan värdighetshinder och värdighetshandlingar se olika ut mellan olika anställda och personalgrupper. Likaså kan en värdighetshandling för vissa anställda vara ett värdighetshinder för andra och vice versa. Exempelvis kan erfarna anställda som saknar formella utvecklingsmöjligheter i organisationen, skapa värdighet genom att informellt tillägna sig attraktiva arbetsuppgifter och frånsäga sig mindre attraktiva arbetsuppgifter. Detta innebär dock ett

värdighetshinder för mindre erfarna anställda som blir fast i okvalificerade och monotona arbetsuppgifter. Ett sätt för dessa anställda att upprätthålla värdighet skulle kunna innebära att dämpa hierarkiseringen som skapas, exempelvis genom att maska eller smita och genom det hålla kvar arbetskamraterna i det ordinarie arbetet. Detta försvårar en enhetlig bild av värdighet i relationen mellan arbetskamraterna.

Jag skulle vilja avsluta med ett citat ur boken *Att välja glädje* av Kay Pollack (2001:201): ”Ingen kan ta ifrån människan hennes värdighet. Det är inte möjligt./.. Människan har krafter inom sig hon inte själv vet om”. Studien har också utgått ifrån antagandet om att värdighet är en inre drivkraft i människors liv, vilket kan förklara varför anställda på olika sätt lyckas hantera tuffa arbetsförhållanden. Men även om man i mångt och mycket skapar sin egen värdighet, är det inte det jag velat förmedla med denna studie, utan däremot hur värdighetsskapande fungerar som ”överlevnad” för anställda i dysfunktionella miljöer och situationer. Ansvar för en värdig arbetsplats bör således inte läggas på den enskilda anställda under förväning att alla är ”sin egen lyckas smed”, utan är i allra högsta grad en ledningsfråga och ett samhällsproblem. Med detta sagt hoppas jag att studier och diskussioner om värdighet för anställda kan fungera som ögonöppnare för personer med ledningsansvar. Kanske även för dig som bara tänkt köpa lite mjölk i den lokala matbutiken.

SUMMARY

The focus of this study is dignity in low status service work. Using labels such as *bad jobs*, *McJobs* and *dirty work*, these jobs have been described as low-skilled, low-paid, monotonous and physically demanding with no job security, lack of voice and no career prospects (see e.g. Ulfsdotter Eriksson & Flisbäck 2011, Berg & Frost 2005:658, Gould 2010). Some would say that bad working conditions belong to the history. However, just by reading contemporary ethnographies about everyday life in low status service work (see e.g. Abrams 2002, Toynbee 2003, Ehrenreich 2007) you will soon understand that this is not the case. Research on dignity at work is especially relevant in a time when different ambitions for more dignified work, initiated by political parties as well as unions, tend to be forgotten or down-prioritized.

This study is based on a basic assumption that dignity is a central need for human beings (Bolton 2007, Hodson 2001:3, 22, Rayman 2001:15). Similarly, the search for dignity is a fundamental driving force in our social life. This means that we do what we can to preserve dignity, even in situations that prevent it (Hodson 2001, Stacey 2005:851). To provide an understanding of employees' quest for dignity, it is also relevant to describe the conditions under which it occurs. More specifically, the aim of this study is to investigate *what conditions are preventing dignity among low status service workers* and *how low status service workers create and maintain dignity for themselves*.

In chapter 2, I present different endeavors, initiated by political parties and unions, in the quest for dignity at work. The factors which can be identified as the most central in the quest for dignified work, in Sweden as well as internationally, are human rights, job security, autonomy, participation, work-life balance and professional development. These factors are not to be seen as a definition of, or different components of, dignified work, but as isolated demands or requests from unions and other organizations.

In this chapter I also present research on dignity, a field of research that has increased during recent years. Hodson's book *Dignity at work* (2001), based on more than 100 ethnographic case studies, can be seen as the starting point for this discussion about dignity at work. There is a discussion about the

concept of dignity, in which the breadth and complexity is shown. Although it may be hard to give a concrete definition of what dignity at work exactly means, we can identify that the aspects mentioned regarding dignity at work mainly concern *working conditions* and *professional status*. However, dignity is by no means something new, not as a phenomenon nor as a research topic. Instead, what is now formulated as dignity has previously been expressed using other terms. Primarily the focus on dignity at work is expressed in research which in various ways describes working conditions and professional status.

In chapter 3 I describe how the study was conducted. The empirical data for the study consists partly of my own auto-ethnographic experience, based on diaries and memories, made by me while working as a cashier in food stores and as a hotel cleaner. My auto-ethnographic diaries were my starting point for taking me further in the study. The empirical data also consist of interviews with 14 employees in retail, hotels and restaurants. In this chapter, I try to provide an insight to my approach, especially when describing the process from spontaneous diary notes to the more carefully thought-out stories for the study and additionally how I have dealt with my own bias. The methods have been coded and analyzed in the same way, but have been kept apart to separate different voices. Other sources of information have been letters and e-mails written by one of the interviewees, stories told by students with experiences in service work, extracts from blogs and Internet communities, written documents and posted notes for employees and articles and letters in newspapers. These different methods have naturally come my way during the dissertation work. Except for being used as an inspiration, they have also to some extent been treated as a part of the empirical data for this study.

In chapter 4-7 the result of the study is presented, which is summarized and discussed in chapter 8. The result is described in terms of *obstacles to dignity* and *acts for dignity*. The service workers' experience of dignity, or lack of dignity, are in relation to managers and customers, why obstacles to and acts for dignity are described in relation to both of these parties.

Obstacles to dignity

What briefly prevents dignity in relation to the manager are unreasonable demands, constant control, exposed work and mismanagement. What prevents dignity in relation to the customer is adverse customer prerogative, meaning that employees are being mistreated by disrespectful customers. Dignity can also be prevented by frightening customers, especially in the case of sexual harassment, threats and violence. How these obstacles to dignity are expressed is summarized in table 8.1.

Obstacles to dignity in relation to managers and customers (translated from table 8.1 in chapter 8)

		Obstacles to dignity	Expressions		
In relation to	Managers	Unreasonable demands	Constant availability Time-based working tasks Unpaid work Compelled display	Working conditions	Mainly theories about
		Constant control	Surveillance Culture control Counterpart control		
		Exposed work	Stationary working space Isolated work Unsafe position Equipment as a flaw or threat		
		Mismanagement	Irresponsible manager Ruthless manager		
	Customers	Adverse customer prerogative	Unspoken disrespect Open disrespect	Occupational status	
		Frightening customers	Sexual harassment Threats and violence		

These obstacles are in line with the central aspects associated with dignity at work; working conditions and professional status. However, what distinguishes this study from others is that theories about both working conditions and professional status are brought together to explain

experiences of dignity at work. Bringing together theories about working conditions and professional status is of importance when studying service work, as service workers not only have managers to deal with, but also customers whose treatment is reflected by the status of the service occupation. Besides, working conditions and professional status are two mechanisms acting together when it comes to experiences of dignity at work. For example, the experience of frightening customers enhances when the service meeting is organized to the advantage of the customer and the employee is in an exposed work position. Poor working conditions and low professional status brought together may thus result in double tensions in daily work.

Acts for dignity

The acts for dignity, meaning different ways in which the employees create and maintain dignity for themselves, are reactions to the obstacles to dignity at work. Acts for dignity are directed against managers as well as customers. In this study I have found more expressions of acts for dignity than have been described in the literature. Overall, three different categories of acts for dignity can be found, which I have labeled identity-bolstering, justifying and compensating based on its characteristics. *The identity-bolstering acts for dignity* are reactions to aspects or conditions at work that prevent the service workers' view of themselves or who they would like to be at work. Therefore, the identity-bolstering acts help the workers maintain their professional identity or self-image when it is threatened. In relation to managers the identity-bolstering help service workers to deal with working conditions without giving up their view about themselves. In relation to customers the identity-bolstering help service workers protect their view about themselves and their work from the degraded view of others. The *justifying acts for dignity* mean that service workers legitimize different obstacles to dignity in relation to managers and customers. This is expressed when the workers are trying to change their own and others' view about their work and their working conditions for the better, and also when they mitigate different problems. Finally, the *compensating acts for dignity* help service workers to even out different obstacles for dignity. For example they compensate for demands and control from management by creating or recreating autonomy. In relation to customers the compensating acts mean

that the service workers improve their position against disrespectful customers.

Acts for dignity in relation to managers and customers (translated from table 8.2 in chapter 8)

		<i>Acts for dignity</i>		
		Identity-bolstering	Justifying	Compensating
<i>Expressions in relation to</i>	Managers	Adapting Role separating Feigning work Playing	Reconstructing the view of problematic work conditions Mitigating problematic work conditions	Stealing Humiliating Time-wasting Cheating Protesting
	Customers	Identifying with work Distancing from work	Reconstructing the work in presence of others Mitigating problematic service meetings	Evening up customer priority Confronting

From this we can see that the identity-bolstering acts are ways in which the service workers *protect* themselves from different obstacles to dignity, the justifying acts ways to *redefine* the obstacles to dignity and, finally, the compensating acts ways to *fight* against obstacles to dignity. How these different acts for dignity are expressed is shown in table 8.2. Worth noting is that the identity-bolstering, justifying and compensating acts for dignity are the main focus of this study while their different expressions are just ways in which the acts for dignity are communicated. The expressions are in themselves nothing exclusive to acts for dignity.

REFERENSER

- Abbasian, S & Bildt, C (2007): "Arbetsvillkor och anställningsförhållanden inom städbranschen i Stockholms län" I Ekstedt, E (red): *Arbetsliv i omvandling*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Abiala, K (2000): *Säljande samspel. En sociologisk studie av privat servicearbete*. Stockholm: Almqvist & Wiksell international.
- Abrams F (2002): *Below the breadline: Living on the minimum wage*. London: Profile books.
- Ackroyd, S & Thompson, P (1999): *Organizational misbehaviour*. London: Sage.
- Ackroyd, S (2007): "Dirt, work and dignity". I Bolton, S (red): *Dimensions of dignity at work*. London: Elsevier.
- Ager, B (2014): "Skogsarbete förr, nu och i framtiden - och organisationsteoretisk förnyelse". *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årg 20, nr 1, ss. 79-91.
- Ahmad, T (2009): *The checkout girl*. London: The Friday project limited.
- Anderson, L (2006): "Analytic autoethnography". *Journal of contemporary ethnography*, årg 35, nr 4, ss. 373-395.
- Anderson, N (1923): *The Hobo. The sociology of the homeless man*. Chicago: University of Chicago press.
- Arbetsmiljöverket (2014): *Arbetsmiljön 2013*. Tillgänglig: http://www.av.se/dokument/statistik/officiell_stat/ARBMIL2013.pdf [2015-04-27].
- Amble, N (2013): "Autonomy and control when working with humans: A reflection on sociotechnical concepts". *Nordic journal of working life studies*, årg 3, nr 4, ss. 45-62.
- Ashforth, B E & Kreiner, G E (1999): "How can you do it? Dirty work and the challenge of constructing a positive identity". *Academy of management review*, årg 24, nr 3, s. 413-434.
- Asplund J (1987): *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet*. Göteborg: Korpen.
- Aurell, M (2001): *Arbete och identitet: Om hur städare blir städare*. Doktorsavhandling. Linköping: Linköpings universitet.
- Bailey, J J & McCollough, M (2000): "Emotional labor and the difficult customer: coping strategies of service agents and organizational consequences". *Journal of professional services marketing*, årg 20, nr 2, ss. 51-72.
- Balogh, I, Ohlsson, K, Hansson, G-Å & Nordander, C (2011): "Att arbeta i livsmedelsbutik". Lund: Arbets- och miljömedicin.
- Baron, R. A (1988): "Negative effects of destructive criticism: Impact on conflict, self-efficacy, and task performance." *Journal of applied psychology*, årg 73, nr 2, ss. 199-207.
- Bengtsson, L & Bergman, P (1991): "Kvalificerat lagarbete som möjlighet och problem", I Bengtsson, L, Bergman, P, Broms, G, Starhagen, E, Ulfvarson, U, Berggren, C, Björkman, T, Lindahl, P, Steen, J, Ullmark, P & Wallberg, A (red): *90-talets industriarbete i Sverige*. Stockholm: Carlsson bokförlag.
- Berg, P & Frost, A C (2005): "Dignity at work for low wage, low skill service workers". *Industrial relations*, årg 60, nr 4, ss. 657-682.

- Berggren, C (1992): *Alternatives to lean production: Work organization in the Swedish auto industry*. New York: IRL press.
- Berglund, T & Schedin, S (2009): "Social klass och arbete", I Hansen, L H & Orban, P (red.): *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Bergman, A & Gustafson, P (2008): "Tjänsteresor, tillgänglighet och relationen mellan arbete och familjeliv". *Arbetsmarknad & arbetsliv*, årg 14, nr 2, ss. 11-28.
- Bergman, A & Gardiner, J (2007): "Employee availability for work and family: Three Swedish case studies". *Employee relations*, årg 29 nr 4, ss. 400-414.
- Berner, B (2005): "Problemen med problemet. Eller: Att fånga en Heffaklump", I Lundqvist, Å, Davis, K & Mulinari, D (red): *Att utmana vetandets gränser*. Malmö: Liber.
- Berntson, E & Härenstam, A (2010): "Mönster av sociala relationer på arbetsplatser i Sverige", I Härenstam, A & Bejerot, E (red.): *Sociala relationer i arbetslivet*. Malmö: Gleerups utbildning AB.
- Bishop, V, Korczynski, M, & Cohen, L (2005): "The invisibility of violence: Constructing violence out of the job centre workplace in the UK". *Work, employment and society*, årg 19, nr 3, ss. 583-602.
- Bitner, M J, Booms, B H, Mohr, L A (1994): "Critical service encounters: The employee's viewpoint". *Journal of marketing*, årg 58, nr 4, ss. 95-106.
- Blauner, R (1964): *Alienation and freedom*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bobo, K (2009): *Wage theft in America: Why millions of working Americans are not getting paid – and what we can do about it*. New York: New Press.
- Bose, C (1985): *Gender and jobs. A study of occupational prestige*. New York: Praeger Publisher.
- Bolton, S (2007): "Dignity in and at work: Why it matters", I Bolton, S (red.): *Dimensions of dignity at work*. London: Elsevier.
- Bolton, S (2010): "Being human: Dignity of labor as the foundation for the spirit work connection". *Journal of management, Spirituality & Religion*, årg 7, nr 2, ss. 157-172.
- Bozkurt, Ö & Grugulis, I (2011): "Why retail work demands a closer look", I Bozkurt, Ö & Grugulis, I (red): *Retail work. Critical perspectives on work and employment*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Bradwin, E (1972 [1928]): *Bunkhouse man: A Study of work and pay in the camps of Canada, 1903-14 (Social history of Canada)*. Toronto: University of Toronto Press.
- Braverman, H (1977[1974]): *Arbete och monopolkapital*. Stockholm: Rabén och Sjögren.
- Broadbridge, A (2007): "Dominated by women: Managed by men? The career development process of retail managers". *International journal of retail & distribution management*, årg 35, nr 12, ss. 956-974.
- Bruner, J (1986): *Actual minds, possible worlds*. Cambridge: Harvard university press.
- Bryman, A (2008): *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Burawoy, M (1979): *Manufacturing consent. Changes in the labor process under monopoly capitalism*. Chicago: The university of Chicago press.
- Burchell, B J (2002): "The prevalence and redistribution of job insecurity and work intensification", I Burchell, B J, Ladipo, D, Wilkinson, F (red.): *Job insecurity and work intensification*. London: Routledge.

- Börjesson, K & Frenzel, G. (1982): *Att intervjua. Kort handledning i intervjuteknik*. Karlstad: Försvarets forskningsanstalt.
- Börnfeldt, P-O (2006): *Förändringskompetens på industrigolvet. Kontinuerligt förändringsarbete i gränlandet mellan lean production och socioteknisk arbetsorganisation*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Carey, M (2014): "Mind the gaps: Understanding the rise and implications of different types of cynicism within statutory social work". *British journal of social work*, årg 44, nr 1, ss. 127-144.
- Carlsson, G (1969): *Social mobility and class structure*. Lund: Gleerup.
- Chandler, S & Jones, J B (2011): *Casino women: Courage in unexpected places*. Ithaca: Cornell university press.
- Chiappetta-Swanson, C (2005): "Dignity and dirty work: Nurses' experiences in managing genetic termination for fetal anomaly". *Qualitative sociology*, årg 28, nr 1, ss. 93-116.
- Coats, D & Lehki, R (2008): *"Good work": Job quality in a changing economy*. London: The Work Foundation.
- Cockburn, C (1983): *Brothers: Male dominance and technological change*. London: Pluto press.
- Collinson, D & Ackroyd, S (2005): "Resistance, misbehaviour and dissent", I Ackroyd, S, Batt, R, Thompson, P & Tolbert, P S (red.): *The Oxford handbook of work and organization*. Oxford: Oxford university press.
- Cooley, C H (1983): *Human nature and the social order*. New York: Schocken books.
- Coser, L A (1974): *Greedy institution: Patterns of undivided commitment*. New York: The free press.
- Cruz, S A (2014): "Service interaction and dignity in cleaning work: How important is the organizational context?" *Employee relations*, årg 36, nr 3, ss. 294-311.
- Darr, A (2011): "Humour in retail work: Jokes salespeople tell about their clients", I Bozkurt, Ö & Grugulis, I (red.): *Retail work: Critical perspectives on work and employment*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Daunt, K L & Harris, L C (2011): "Customers acting badly: Evidence from the hospitality industry". *Journal of business research*, årg 64, nr 10, ss. 1034-1042.
- Davies, C A (1998): *Reflexive ethnography: A guide to researching selves and others*. London: Routledge.
- De Botton, A (2004): *Statusstress*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- De los Reyes, P (1998): "I skärningspunkten mellan genus och etnicitet. Ett ekonomiskt historiskt perspektiv på invandrarkvinnor i svenskt arbetsliv." *Arbetsmarknad & arbetsliv*, årg 4, nr 1, ss. 13-31.
- Ditton, J (1977): *Part-time crime: An ethnography of fiddling and pilferage*. London: Macmillan.
- Doolin, B & McLeod, L (2007): "Information technology at work: The implications for dignity at work", I Bolton, S (red.): *Dimensions of dignity at work*. London: Elsevier.
- Douglas, M (1966): *Purity and danger: An analysis of concept of pollution and taboo*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Du gay, P (1996): *Consumption and identity at work*. London: Sage.

- Eddy, E R, D'Abate, C P & Thurston Jr, P W (2010): "Explaining engagement in personal activities on company time". *Personnel review*, årg 39, nr 5, ss. 639-654.
- Edwards, R (1979): *Contested terrain: The transformation of the workplace in the twentieth century*. USA: Basic Books.
- Ehn, B (2011): "Doing-it-yourself: Autoethnography of manual work." *Ethnologia europaea*, årg 41, nr 1, ss. 53-63.
- Ehn, B & Löfgren, O (2011): "Att fånga det undflyende. Kulturanalytiskt bricolage som metod", I Sellerberg, A M & Fangen, K (red.): *Många möjliga metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Ehrenreich, B (2007): *Barskrapad: Konsten att hanka sig fram*. Stockholm: Leopard Förlag.
- Ekelöf, M (1970): *Rapport från en skurhink*. Stockholm: Norstedts.
- Elvander, N (2000): "Industrial relations: Internationellt, svenskt, allmänt". *Arbetsmarknad & arbetsliv*, årg 6, nr 3, ss. 139-158.
- Eriksson, B (1998): *Arbetet i människors liv*. Doktorsavhandling. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Eriksson, B & Larsson, P (2009): "Våra arbetsmiljöer", I Hansen, L H & Orban, P (red.): *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Esaiasson, P, Gilljam, M, Oscarsson, H, & Wängnerud, L (2007): *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts Juridik.
- Etherington, K (2004): *Becoming a reflexive researcher: Using our selves in research*. London: Jessica Kingsley.
- European Foundation for the improvement of living and working conditions (2007): *Quality of work and employment 2006*. Tillgänglig: <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/EU0609SR01/EU0609SR01.pdf> [2013-11-07].
- Europeiska kommissionen (2001): *Employment and social policies: A framework for investing in quality*, COM (2001), 313 Final, Luxemburg 20 juni. Tillgänglig: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0313:FIN:EN:PDF> [2013-11-07].
- Europeiska rådet (2007): *Presidency conclusions, Brussels. European Council 8/9 March 2007*. Tillgänglig: <http://www.european-council.europa.eu/council-meetings/conclusions> [2013-11-07].
- Ezzamel, M & Willmott, H (1998): "Accounting for teamwork: A critical study of group-based systems of organizational control". *Administrative science quarterly*, årg 43, nr 2, ss. 358-396.
- Feinberg, J (1973): "Some conjectures about the concept of respect". *Journal of social philosophy*, årg 4, nr 2, ss. 1-3.
- Festinger, L (1957): *A theory of cognitive dissonance*. Stanford: Stanford university press.
- Fine, G A (1996): "Justifying work: Occupational rhetorics as resources in restaurant kitchens". *Administrative science quarterly*, årg 41, nr 1, ss. 90-115.
- Flisbäck, M (2010): "Från generell bild till individuellt ansikte: Att hantera oförståelse och stereotyp bemötande i fyra lågstatusyrken". *Sociologisk forskning*, årg 47, nr 1, ss. 29-50.

- Flisbäck, M (2008): "Att framhäva val och hävda möjligheter: Det rationella som strategi för erkännande i lågstatusyrken". *Arbetsmarknad & arbetsliv*, årg 14, nr 4, ss. 27-42.
- Flodgren, B & Hydén, H (2000): *Arbetsrättens grunder*. Malmö: Almqvist & Wiksell.
- Florin, C (1987): *Kampen om katedern: feminiserings- och professionaliseringsprocessen inom den svenska folkskolans lärarkår 1860 – 1906*. Doktorsavhandling. Umeå: Umeå universitet.
- Frees Esholdt, H (2015): *Når humor, leg og lyst er på spil: Social interaktion på en multietnisk arbejdsplads*. Doktorsavhandling. Lund: Lunds universitet.
- Friedman, A (1977): *Industry and labour: Class struggle at work and monopoly Capitalism*. London: Macmillan.
- Fussel, E (2011): "The deportation threat dynamic and victimization of latino migrants: Wage theft and robbery". *The sociological quarterly*, årg 52, nr 4, ss.593-615.
- Ganesh, J, Arnold, M J, & Reynolds, K E (2000): "Understanding the customer base of service providers, an examination of the differences between switchers and stayers". *Journal of marketing*, årg 64, nr 3, ss. 65–87.
- Gellerstedt, S (2011): *Fler arbetare måste få utvecklande jobb – inte digital Taylorism*. Stockholm: Landsorganisationen.
- Gellerstedt, S (2012): "Oro för utarmade jobb och digital taylorism". *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årg 18 nr 4, ss. 39-51.
- Glaser, B G (1978): *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of grounded theory*. California: The Sociology Press.
- Glaser, B & Strauss, A (1967): *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine publishing company.
- Glucksmann, M (2009[1982]): *Women on the line*. London:Routledge.
- Godall, H L (2000): *Writing the new ethnography*. New York: Altamira press.
- Goffman, E (2007 [1959]): *Jaget och maskerna: En studie i vardagslivets dramatik*. Smedjebacken: Norstedts akademiska förlag.
- Goffman, E (1972): *Encounters: Two studies in the sociology of interaction*. Harmondsworth: Penguin books.
- Goffman, E (1986): *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. Boston: Northeastern universiy press.
- Gonäs, L & Karlsson, J Ch (2010): "Introduktion". *Arbetsmarknad & arbetsliv*, nr 3, ss. 7-10.
- Gould, A M (2010): "Working at McDonalds: Some redeeming features of McJobs". *Work, employment and society*, årg 24, nr 4, ss.780-802.
- Hall, R H (1994): *Sociology of work: Perspectives, analyses, and issues*. Thousands Oaks: Pine forge press.
- Harris L C & Ogbonna E (2002): "Exploring service sabotage: The antecedents, types and consequences of frontline, deviant, antiservice behaviors". *Journal of Service Research*, årg 4, nr. 3, ss. 163-183.
- Harris, L C & Reynolds, K L (2003): "The consequences of dysfunctional customer behavior". *Journal of service research*, årg 6 nr 2, ss. 144–161.
- Harris, L C & Reynolds, K L (2004): "Jaycustomer behavior: An exploration into the types and motives in the hospitality industry". *Journal of services marketing*, årg 18 nr 5, ss. 339–357.

- Hayes N (2000): *Doing psychological research*. Buckingham: Open university press.
- Hellberg, A (red.) (2011): *Arbetsmiljölagen: och dess förordning med kommentarer i lydelse den 1 januari 2011*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Hentilä, S (1979): *Den svenska arbetarklassen och reformismens genombrott inom SAP före 1914. Arbetarklassens ställning, strategi och ideologi*. Doktorsavhandling. Forssa: Forssan kirjapaino oy.
- Hirschman, A O (1970): *Exit, voice, and loyalty. Responses to decline in firms, organizations, and states*. Cambridge: Harvard university press.
- Hjalmarsson, M (2009a): *Lojalitet och motstånd: anställdas agerande i ett föränderligt hemtjänstarbete*. Doktorsavhandling. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Hjalmarsson, M (2009b): "New technology in home help services – A tool for support or an instrument of subordination?". *Gender, work and organization*, årg 16, nr 3, ss. 368–384.
- Hodson, R (1994): "Good jobs and bad management: How new problems evoke old solutions in high-tech settings", I Farkas, G & England, P (red.): *Industries, firms and jobs: Sociological and economic approaches*. New York: Plenum.
- Hodson, R (2001): *Dignity at work*. New York: Cambridge University Press.
- Hodson, R (2002): "Demography or respect?: Work group demography versus organizational dynamics as determinants of meaning and satisfaction at work". *British Journal of Sociology*, årg 53, nr 2, ss. 291-317.
- Hodson, R (2007): "The consequences of management competence for working with dignity: A cross-methods validation", I Bolton, S (red.): *Dimensions of dignity at work*. Elsevier: London.
- Hodson, R (2008): "The ethnographic contribution to understanding co-worker relations". *British journal of industrial relations*, årg 46, nr 1, ss. 169-192.
- Hochschild, A R (2012 [1983]): *The managed heart: Commercialization of human feeling*. London: University of California press.
- Holm, T & Lavesson, E (2009): *Inga jävla restauranger! En arbetares kritik av restaurangbranschen*. Stockholm: Federativs förlag.
- Holmberg, K (2010): "Då bankmannen blev kvinna. Det svenska bankväsendets feminisering 1910–1939". *Historisk tidsskrift*, årg 130, nr 2, ss. 215-239.
- Hood, C (1991): "A public management for all seasons?", *Public administration*, årg 69, nr 1, ss. 3-19.
- House, J S (1981): *Work stress and social support*. Reading: Addison, Wesley.
- Hughes, E C (1951): "The work and the self", I Rohrer, J H & Sherif, M (red.): *Social psychology at the crossroads*. New York: Harper & Brothers.
- Hughes, E C (1962): "Good people and dirty work". *Social problems*, årg 10, nr 1, ss. 3-11.
- Huzell, H & Lundberg, H (2010): *Jag är en levande skyltdocka!: Handelsanställdas upplevelser av estetiska krav*. Stockholm: Handelsns utvecklingsråd.
- Huzell, H & Larsson, P (2011): "Aesthetic and athletic employees: The negative outcome of employers assuming responsibility for sickness benefits". *Economic and industrial democracy*, årg 33, nr 1, ss.103-123.
- Ivarsson, L & Larsson, P (2009): *Service work and employee experience of the service encounter*. Karlstad: Karlstads universitet.

- Jacobsson, R & Löfgren, O (2011): "Jourhavande etnograf". Kulturella perspektiv. Svensk etnologisk tidskrift, årg 20, nr 3-4, ss. 3-7.
- Jehn, K A (1995): "A multimethod examination of the benefits and determinants of intragroup conflict". *Administrative science quarterly*, årg 40, nr 2, ss. 256-282.
- Johansson, A (2005): *Narrativ teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Johansson, K (2015): *Könade gränsdragningar på handelns arbetsplatser*. Doktorsavhandling. Luleå: Luleå tekniska universitet.
- Johansson, J & Abrahamsson, L (2007): "Det goda arbetet: En obsolet vision eller..." *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årg 13, nr 1, ss. 57-76.
- Johnson, V J (1986): *The impact of workplace social support, Job demands and work control upon cardiovascular disease in Sweden*. Doktorsavhandling. Stockholm: Stockholms universitet.
- Jonsson, D (2007): "Flexibility, stability and related concepts", I Furåker, B, Håkansson, K & Karlsson J Ch (red.): *Flexibility and stability in working life*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Jordan, L K (2011): Avoiding the "trap": Discursive framing as a means of coping with working poverty", I Bozkurt, Ö & Grugulis, I (red.): *Retail work: Critical perspectives on work and employment*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Jämställdhetsombudsmannen [JämO] (1993): *Fast i kassan. En studie av dagligvaruhandeln*. Stockholm: JämO.
- Kanter, R M (1977): *Men and women of the corporation*. New York: Basic books.
- Karasek, R & Theorell, T (1990): *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Karlsson, J Ch (2008): *Den smidiga mellanchefen*. Malmö: Gleerups.
- Karlsson, J Ch (2012): *Organizational misbehaviour in the workplace: Narratives of dignity and resistance*. New York: Palgrave Macmillan.
- Katzenbach, J R & Smith, D K (1993): *The wisdom of teams: Creating the high performance organization*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kern, H & Schumann, M (1974): *Industriearbeit und Arbeiterbewusstsein. Eine empirische Untersuchung über den Einfluss der aktuellen technischen Entwicklung auf die industrielle Arbeit und das Arbeiterbewusstsein*. Köln: EVA.
- Korczynski, M (2002): *Human resource management in service work*. Basingstoke: Palgrave.
- Korczynski, M (2003): "Communities of coping: Collective emotional labour in service work". *Organizations*, årg, nr 1, ss. 55-79.
- Korczynski, M (2009): "The mystery customer: Continuing absences in the sociology of service work". *Sociology*, årg 43, nr 5, ss. 952-967.
- Kumar, R & Kumar, S (2008): "Musculoskeletal risk factors in cleaning occupation – A literature review". *International journal of industrial ergonomics*, årg 38, nr 2, ss. 158-170.
- Kunda, G & Van Maanen, J (1999): "Changing scripts at work: Managers and professionals". *The ANNALS of the American academy of political and social science*, årg 561, nr 1, ss. 64-80.
- Kvist, E (2006): *Stormarknadens nya maktordningar: Från kassörskor och butikschefar till (o)demokratiska arbetslag*. Doktorsavhandling. Umeå: Umeå universitet.
- Lee R (1993): *Doing research on sensitive topics*. London: Sage.

- Leidner, R (1993): *Fast food, fast talk: Service work and routinization of everyday life*, Berkeley: University of California press.
- Leidner, R (1996): "Rethinking questions of control: Lessons from McDonald's", I Macdonald, C L, Sirianni, C (red.): *Working in the service society*. Philadelphia: Temple university press.
- Leppänen, V, Dahlberg, L (2009): "Vilka arbetar med vita hushållsnära tjänster?". *Skrifter utgivna vid Högskolan Kristianstad*, nr 2 2012. Kristianstad: Kristianstad university press.
- Leppänen, V & Sellerberg, A-M (2010): *Besvärliga kundbeteenden: En undersökning om livsmedelsbutiken, bensinstationen och elektronikbutiken*. Stockholm: Handelns utvecklingsråd.
- Liliequist, M (2011): "Alice i Vänsterlandet: Ett autoetnografiskt projekt som gick på grund." *Kulturella perspektiv. Svensk etnologisk tidskrift*, årg 20, nr 3-4, ss. 47-49.
- Liliequist, M (2012): "Barndomens tanter (och några farbröder): En släkthistorisk och autoetnografisk studie". I Liliequist, M & Lövgren, K (red.): *Tanter, mostrar och andra medelålders och äldre kvinnor: En (t)antologi*. Umeå: Boréa.
- Lucas, K (2011): "Blue-collar discourses of workplace dignity: Using outgroup comparisons to construct positive identities". *Management communication quarterly*, årg 25, nr 2, ss. 353-374.
- Lundberg, H (2011): *Kassörer till kassan! Beträktelser från löpande matbandet*. Stockholm: Ekerlids förlag.
- Lundberg, H & Huzell, H (2010): "Lite skit i hörnen: Om hotellstäderskors individuella motstånd". *Arbetsmarknad & arbetsliv*, årg 16, nr 3, ss. 11-25.
- Lundberg, H & Karlsson, J Ch (2011): "Under the clean surface: Working as a hotel attendant". *Work, employment & society*, årg 25, nr 1, ss. 141-148.
- Lysgaard, S (1961): *Arbeiderkollektivet*. Oslo: Universitetsförlaget.
- Macdonald, C. L & Sirianni, C (1996): *Working in the Service society*. Philadelphia: Temple university press.
- Manning, P (1992): *Erving Goffman and modern sociology*. Cambridge: Polity press.
- Marx, K (1971[1844]): "The economic and philosophic manuscripts of 1844", I Z.A Jordon (red.): *Karl Marx*. London: Michael Joseph.
- McCammon, H J & Griffin, L J (2000): "Workers and their customers and clients". *Work and occupations*, årg 27, nr 3, ss. 278-293.
- McKie, L, Hogg, G, Airey, L, Backett-Milburn, K & Rew, Z (2009): "Autonomy, control and job advancement: The case of low paid women working in food retail." *Work, employment and society*, årg 23, nr 4, ss. 787-796.
- McKinlay, A & Taylor, P (1996): "Power, surveillance and resistance", I Ackers, P, Smith, C & Smith, P (red.): *The new workplace and trade unionism*. London: Routledge.
- Mead G H (1976 [1934]): *Medvetandet, jaget och samhället från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Lund: Argos.
- Miles, M B & Huberman, M A. (1994): *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd edition). California: Sage.
- Mills, C.W (1951): *White collar: The American middle classes*. New York: Oxford university press.
- Mills, C W (1959): *The sociological imagination*. New York: Oxford University Press.

- Mulholland, K (2011): "In search of teamworking in a major supermarket: A fig-leaf for flexibility?", I Bozkurt, Ö & Grugulis, I (red.): *Retail work: Critical perspectives on work and employment*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Muncey, T (2010): *Creating autoethnographies*. London: SAGE.
- Nelander, S & Goding, I (2005): *Anställningsformer och arbetstider 2005. Ett faktamaterial om välfärdsutvecklingen. Rapport nr 64*. Stockholm: LO.
- Nickson, D, Warhurst, C & Dutton, E (2004): *Aesthetic labour and the policy-making agenda: Time for a reappraisal of skills*. Coventry: Warwick business school.
- Nordgren, M (2010): *Läkarprofessionens feminisering: ett köns- och maktperspektiv*. Doktorsavhandling. Stockholm: Stockholms universitet.
- Orwell, G (2001[1933]): *Down and out in Paris and London*. London: Penguin Classics.
- Otterbring, T (2016): "Touch forbidden, consumption allowed: Counter-intuitive effects of touch restrictions on customers' purchase behavior". *Food quality and preference*, årg 50, juni, ss. 1-6.
- Ottosson, A (2004): "Avmaskulinisering. Ett alternativ till omkodning av kön?" *Kvinnovetenskaplig tidskrift*, nr 1-2 ss. 81-98.
- Oudhuis, M (1998): *Vägen till jämlikhet: En analys av den svenska arbetarrörelsens syn på effektivitet och emancipation i arbetslivet*. Stockholm: atlas akademi.
- Palm, G (1972): *Ett år på LM*. Stockholm: Författarförlaget.
- Paules, F G (1996): "Resisting the symbolism of service among waitresses", I Macdonald, C L & Sirianni, C (red.) *Working in the service society*. Philadelphia: Temple university press.
- Paulsen, R (2010): *Arbetssamhället: Hur arbetet överlevde teknologin*. Malmö: Gleerups.
- Paulsen, R (2014): *Empty labor. Idleness and workplace resistance*. Cambridge: Cambridge university press.
- Peña-Casas, R (2009): *More and better jobs: Conceptual framework and monitoring indicators of quality of work and employment in the EU policy arena*. Tillgänglig: https://www.era.lib.ed.ac.uk/handle/1842/3147?mode=full&submit_simple>Show+full+item+record [2013-10-03].
- Penn, R (1995): "Flexibility, skill and technical change in UK retailing", *The service industries journal*, årg 15, nr 3, ss. 229-242.
- Pocock, B & Skinner, N (2012): "Good jobs, bad jobs and the Australian experience", I Warhurst, C, Carré, F, Findlay, P & Tilly, C (red.) *Are bad jobs inevitable?: Trends, determinants and responses to job quality in the twenty-first century*. New York: Palgrave Macmillan.
- Podsakoff, P M, Todor, W M & Skov, R (1982): "Effects of leader reward and punishment behaviors on subordinate performance and attitudes" *Academy of management journal*, årg 25, nr 4, ss. 810-821.
- Rayman, P M (2001): *Beyond the bottom line: The search for dignity at work*. New York: Palgrave Macmillan.
- Reiss, A J (1961): *Occupations and social status*. New York: The free press of Glencoe, Inc.

- Riach, K & Loretto, W (2009): "Identity work and the 'unemployed' worker: Age, disability and the lived experience of the older unemployed". *Work, employment and society*, årg 23, nr 1, ss. 102-119.
- Rodrigues, S B & Collinson, D L (1995): "'Having fun?': Humour and resistance in Brazil", *Organisation studies*, årg 16, nr 5, ss. 739-768.
- Rollins, J (1996): "Invisibility, consciousness of the other, and resentment among black domestic workers", I Macdonald, C L & Sirianni, C (red.) *Working in the Service Society*. Philadelphia: Temple University Press.
- Roy D (1952): "Quota restriction and goldbricking in a machine shop". *American journal of sociology*, årg 57, nr 5, ss. 427-442.
- Roy, D (1959): "'Banana time': Job satisfaction and informal interaction". *Human organization*, årg 18, nr 4, ss. 158-168.
- Ryan, S (2012): "When is a team a team? 'Teamworking' and the reorganization of work in commercial cleaning". *Employee relations*, årg 3, nr 3, ss. 255-270.
- Salomonson, N & Fellesson, M (2014): "Tricks and tactics used against troublesome travelers : Frontline staff's experiences from Swedish buses and trains". *Research in transportation business & management*, årg 10, ss. 53-59.
- Sam, A (2009): *En snabbköpskassörskas bekännelser*. Stockholm: Karneval förlag.
- Sandström, J (2012): "Att arbeta för ett stigmatiserat företag", *Arbetsmarknad & arbetsliv*, nr 4, årg 18, år, ss. 9-22.
- Sayer, A (2007): "What dignity at work means" i Bolton, S (ed): *Dimensions of dignity at work*. Elsevier: London.
- Seifert A M & Messing, K (2006): "Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners". *Antipode*, årg 38, nr 3, ss. 557-578.
- Sennet, R (2003): *Respect: The formation of character in an age of inequality*. London: Allen Lane.
- Sennet, R & Cobb, J (1972): *The hidden injuries of class*. Cambridge: Cambridge university press.
- Sherman, R (2007): *Class acts. Service and inequality in luxury hotels*. London: University of California press.
- Siegrist, J (1996): "Adverse health effects of high effort/low reward conditions". *Journal of occupational health psychology*, årg 1, nr 1, ss. 27-41.
- Slolniski, C (2003): "Labor control and resistance of Mexican immigrant janitors in Silicon Valley". *Human organization*, årg 62, nr 1, ss.39-49.
- Sparks, L (1983): "Employment characteristics of superstore retailing". *The service industries journal*, årg 3, nr 1, ss. 63-78.
- Stacey, C L (2005): "Finding dignity in dirty work: The constraints and rewards of low-wage home care labour". *Sociology of health & illness*, årg 27, nr 6, ss. 831-854.
- Statistiska centralbyrån [SCB] (2001): *Negativ stress och ohälsa: Inverkan av höga krav, låg egenkontroll och bristande socialt stöd i arbetet*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Stenius, M (2015): *The body in pain and pleasure: An ethnography of mixed martial arts*. Doktorsavhandling. Umeå: Umeå universitet.
- Strangleman, T (2006): "Dignity, respect and the cultures of work". *Work, employment and society*, årg 20, nr 1, ss.181-188.
- Strauss, A & Corbin, J (1990): *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. London: Sage.

- Stollo, E (2009): "Från pigjobb till hushållsnära tjänster – ett historiskt perspektiv". *Arbetshistoria*, nr 1-2, ss. 21-28. Stockholm: Arbetarrörelsens arkiv och bibliotek.
- Sundin, E (1998): *Män passar alltid? Nivå- och organisationsspecifika processer med exempel från handeln*. SOU 1998:4. Stockholm: Fritzes.
- Sundin, E (2001): "Gender-determined jobs and job-rotation: Problems and possibilities". *The service industries journal*, årg 21, nr 3, ss. 87-112.
- Svenska metallindustriarbetareförbundet. Kongress (1985): *Det goda arbetet: Huvudrapport från programkommittén om industriarbetets värde och villkor antaget av Svenska metallindustriarbetareförbundets kongress 1-7 september 1985*. Stockholm: Förb.
- Thorsrud, E & Emery F E (1969): *Medinflytande och engagemang i arbetet: Norska försök med självstyrande grupper*. Stockholm: Utvecklingsrådet för samarbetsfrågor.
- Toynbee, P (2003): *Hard work: Life in low-pay Britain*. London: Bloomsbury.
- Treiman, D J (1977): *Occupational prestige in comparative perspective*. New York: Wiley.
- Trist, E L & Bamforth, K W (1951): "Some social and psychological consequences of the longwall method of coalgetting". *Human relations*, årg 4, nr 1, ss. 3-38.
- Tykesson-Bergman, I (2006): *Samtal i butik. Språklig interaktion mellan biträden och kunder*. Stockholm: Stockholms universitet.
- Tåhlin, M (2001): "Trettio års arbetsmiljösatsning – till vad nytta?". *Arbetsmarknad & arbetsliv*, årg 7, nr 2, ss.129-139.
- Ulfsdotter Eriksson, Y (2006): *Yrken, status & genus: En sociologisk studie om yrken på en segregerad arbetsmarknad*. Doktorsavhandling. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Ulfsdotter Eriksson, Y & Flisbäck, M (2011): *Yrkesstatus: Erfarenhet, identitet och erkännande*. Malmö: Liber.
- Van Manen, M (1997): *Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy*. Canada: The althouse press.
- Van Maanen, J (1988): *Tales of the field: On writing ethnography*. Chicago: The university of Chicago press.
- Vallas, S P (1993): *Power in the workplace. The politics of production at AT&T*. New York: State university of New York press.
- Waerness, K (1983): *Kvinnor och omsorgsarbete: Ett kvinnoperspektiv på människovård och professionalisering*. Stockholm: Prisma.
- Wallraff, G (2010): *Rapport från vår sköna nya värld: 8 reportage*. Stockholm: Norstedts.
- 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*, årg 20, nr 3, ss. 1-18.
- Warhurst, C & Nickson, D (2001): *Looking good and sounding right: Style counselling and the aesthetics of the new economy*. London: The industrial society.
- Weber, M (1983 [1922]): *Ekonomi och samhälle: Förståendesociologins grunder. Del 1, Sociologiska begrepp och definitioner. Ekonomi, samhällsordning och grupper*. Lund: Argos.
- Weick, K E (1995): *Sensemaking in organizations. Foundations for organizational science*. Thousand oaks: SAGE.

- Wesström, M (1998): *Hotellet, kunden eller jag?: En studie om dilemman i servicearbete*. Doktorsavhandling. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Whyte, W F (1948): *Human relations in the restaurant industry*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Williams, C L & Connell, C (2010): “‘Looking good and sounding right’: Aesthetic labor and social inequality in the retail industry”. *Work and occupations*, årg 37, nr 3, ss. 349-376.
- Wilson, F (1999): *Organisation, arbete och ledning: En kritisk introduktion*. Malmö: Liber.
- Wood, S & Albanese, M T (1995): “Can we speak of a high commitment management on the shop floor?”. *Journal of management studies*, årg 32, nr 2, ss. 215-247.
- Zeithaml, V A, Bitner, M J & Gremler, D D (2010): “Services marketing strategy”, I Sheth, J N & Malhotra, N K (red.). *Wiley international encyclopedia of marketing. Part 1. Marketing strategy*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Zeytinoglu, I U, Crook, M & De Groot, M G (1997): *Women workers and working conditions in retailing: A comparative study of the situation in a foreign-controlled retail enterprise and a nationally owned retailer in Canada*. International Labour Organization Working Paper nr 79. Geneve: ILO.
- Åberg, A (2007): *Tjänstemötet: Interaktionens kommersiella, byråkratiska och sociala logik*. Doktorsavhandling. Karlstad: Karlstads universitet.
- Åmossa, K (2004): *Du är NK! Konstruktioner av yrkesidentiteter på varuhuset NK ur ett genus- och klassperspektiv 1918-1975*. Stockholm: Stockholms universitet.

BILAGA 1: INTERVJUGUIDE

Inledning

- Hur länge har du jobbat här?
- Typ av anställning?
- Varför jobbar där?
- När trivs du bra/dåligt?
 - Vid dåligt: Vad gör du för att det ska kännas bättre?
- Nöjd med lön?
- Fördelar/nackdelar jämfört med andra yrken?
 - Om annat bättre jobb nu: Vad är bättre med det nuvarande?
- Extrapass/övertid?
 - Inringningar?
 - Vad tycker du om detta?
 - OK att säga nej? Konsekvenser?

Arbetet i stort

- Påverkar arbetstiderna (obekväm arbetstid) hur du trivs med ditt jobb och ditt övriga liv?
- Vad prioriterar du i livet?
 - Arbetet eller familjen? Finns det saker som är viktigare än annat?
 - Att du tycker så, har det avspeglat sig i ditt val av yrke?
- Upplever du att den säkerhet som finns är tillräcklig?
- Har du haft några fysiska besvär i samband med ditt arbete?
 - Upplever du att överordnade har tänkt på ergonomin för er?
- Hur ser du på tempot?
 - Lugnt/stressigt? Vad är bäst?
 - Hur gör du för att ändå trivas när det är alltför lugnt/stressigt? Brukar du på tänka något speciellt?
 - Måste se upptagen ut?
- Upplever du att arbetet är monotont eller varierande?
 - Rotation eller liknande? Bra/dåligt?

- Vid monotont, gjorde du något speciellt för att göra det roligare?
- Har du fått tillräcklig information om vad som gäller på jobbet?
 - Svara på kunders frågor, ha koll och vara säker m.m.
 - Om du har frågor och behöver hjälp, hur upplever du att du blir bemött?
- Anser du att du får belöning/uppskattning för ditt arbete?
 - Om inte, känner du dig ändå nöjd över ditt arbete? Hur?
- Kan du identifiera dig själv med ditt jobb?
- Skulle du rekommendera din arbetsplats för ditt barn eller någon annan som stod dig nära?
- Tycker du att det är kul att prata om ditt jobb med utomstående?
 - Vad brukar du få för reaktioner (negativa/positiva)?
- Bland de som jobbar här - vad är man mest stolt över?
- Har alla lika mycket att säga till om?
 - Arbetsfördelning, ansvar
 - Orättvisor
 - Genus
 - Etnicitet
 - Skillnad i beteende mellan äldre och yngre?
 - Hur förhåller du dig till detta? Vad *gör* du?
- Var anses det finast att vara?
 - "Karriärstege"
- Om det skulle uppstå en konflikt eller att någon betar sig illa, vad skulle det kunna handla om?
 - Vad gör du i en sådan situation?
 - Fack?

Chefer

- Vad tycker du om chefen/cheferna?
 - Kommunikation, öppenhet
 - Personalmöten, stämning
- Har du känt dig illa bemött av chefen någon gång?
 - Hur hanterade du det?
- Om du var chef, vad skulle du då förändra för de anställda?
- Pratar ni om cheferna arbetskamrater emellan?
 - Vad brukar ni säga/göra?

- Hur kan cheferna kontrollera er?
 - Stämpelklocka eller annan teknik?
 - Finns det sätt att komma runt detta? Använda tekniken till er fördel?
- Har det hänt att du/ni gjort saker som chefen egentligen inte skulle gilla?
 - Varför?
 - Bryta mot regler?

Kunder

- Krav/instruktioner när det gäller hur ni ska se ut och bete er gentemot kunden?
 - Klädsel, frisyr, se glad ut m.m.
 - Speciella fraser?
 - Vad tycker du om/följer du kraven?
- Känner du att du måste trycka undan dina äkta känslor och bete dig på ett visst förväntat sätt?
 - Hur känner du inför detta?
 - Hur gör du för att inte ”tappa bort dig själv”?
- Vad tycker du om att ständigt möta/serva kunder?
 - Självscanningssystem/teknik - Minskad kundkontakt → färre arbetstillfällen.
 - För-/nackdelar med den ökade tekniken rent allmänt?
- Vem är du i kundmötet, är du i över- eller underläge?
 - Tycker dina kollegor att de är i över- eller underläge?
 - Bekvämt i kundmötet? Om nej, hur gör du för att bli det?
- Hur tror du att kunden ser på dig?
 - Nedlåtande / respektlösa kunder? Exempel!
 - Vad gör du i dessa lägen?



Strävan efter värdighet

I denna studie fokuseras värdighet i serviceyrken längst ner i statushierarkin. De anställda behöver här hantera påfrestande arbetsförhållanden och brist på inflytande, men också servicemöten där kunders bemötande bottenar i samhällets nedvärderande syn på lågstatusyrken. Servicearbetarnas upplevelser av värdighet sker i interaktion med såväl chef som kund och i studien sammanförs teorier om både arbetsvillkor och yrkesstatus för att förklara hur värdighet hindras i servicearbete.

Trots olika hinder är servicearbetarnas strävan efter värdighet central och genom denna skapar och upprätthåller de värdighet i mötet med chef och kund. I studien presenteras tre kategorier av värdighetshandlingar. *Identitetsfrämjande* värdighetshandlingar hjälper den anställda att bevara sin bild av sig själv i arbetet när den hotas av olika värdighetshinder. *Rättfärdigande* värdighetshandlingar innebär istället att den anställda legitimerar eller förnekar olika värdighetshinder medan *kompenserande* värdighetshandlingar avser att väga upp för värdighetshinder. Annorlunda uttryckt kan värdighetshandlingarna beskrivas genom att de anställda *skyddar* sig från, *omdefinierar* respektive *strider* mot olika hinder för värdighet.

ISBN 978-91-7063-689-9

ISSN 1403-8099

DOKTORSAVHANDLING | Karlstad University Studies | 2016:11