

Expediternas actio

*En studie om tio expediters kroppsspråk i två saluhallar i
Stockholm*

MARTINA SKOWRONSKA

Södertörns Högskola

RETORIK C-UPPSATS

HT 2004

Handledare: Istvan Pusztai
Examinator: Anders Ullholm

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING.....	3
<i>Syfte och frågeställning.....</i>	<i>3</i>
2. METOD.....	5
<i>Tillvägagångssätt.....</i>	<i>5</i>
<i>Försökspersoner.....</i>	<i>6</i>
<i>Material.....</i>	<i>6</i>
<i>Avgränsningar.....</i>	<i>6</i>
<i>Reliabilitet och validitet.....</i>	<i>7</i>
3. BAKGRUND.....	9
<i>Min egen bakgrund.....</i>	<i>9</i>
<i>Kroppsspråkets historia.....</i>	<i>9</i>
<i>Det passande: decorum, etik och estetik.....</i>	<i>10</i>
<i>Kroppsspråket för att uppnå ett mål.....</i>	<i>12</i>
<i>Den retoriska situationen.....</i>	<i>12</i>
4. TEORI.....	14
<i>Kroppsspråkstopiker.....</i>	<i>14</i>
<i>Hållning.....</i>	<i>14</i>
<i>Ögon.....</i>	<i>14</i>
<i>Munnen och läpparna.....</i>	<i>15</i>
<i>Huvudet och hakan.....</i>	<i>16</i>
<i>Mimik.....</i>	<i>16</i>
<i>Hand- och armgestik.....</i>	<i>16</i>
<i>Avståndet.....</i>	<i>18</i>
<i>Kläder, frisyrr, skägg och tatueringar.....</i>	<i>18</i>
<i>Status.....</i>	<i>19</i>
<i>Masker och roller.....</i>	<i>21</i>
5. RESULTAT.....	23
<i>Hötorgshallen.....</i>	<i>23</i>
<i>Östermalms saluhall.....</i>	<i>31</i>
6. SLUTSATS.....	38
<i>Helheten Hötorgshallen.....</i>	<i>38</i>
<i>Helheten Östermalms saluhall.....</i>	<i>39</i>
<i>Likheter.....</i>	<i>41</i>
<i>Skillnader.....</i>	<i>41</i>
7. DISKUSSION.....	43
<i>Resultatdiskussion.....</i>	<i>43</i>
<i>Slutdiskussion.....</i>	<i>44</i>
<i>Fortsatt forskning.....</i>	<i>45</i>
8. LITTERATUR OCH KÄLLFÖRTECKNING.....	47
BILAGOR.....	48

1. INLEDNING

Trots att kroppsspråket är ett välkänt ämne som genomsyrar vår kommunikation, finner jag att det hos människor fortfarande finns en stor omedvetenhet om kroppsspråkets betydelse. När man pratar om retorik pratar man oftast om det talade ordet och talhandlingen. Det som ofta förbises är att talhandlingen inkluderar även retorisk actio, kroppsspråket, alltså det icke verbala, men kanske desto viktigare. Kroppsspråket tenderar att få en undanskymd roll med en prioriterad verbal huvudaktör. Kroppsspråkets innehåll utgörs av olika komponenter; gester, mimik, miner, ögonkontakt, tonfall, hållning. Jag tycker att kroppsspråket bidrar mycket till den mänskliga kommunikationen samt till vilka fördomar vi har om människor. Samtidigt är kroppsspråket även en relativ försummad del för en tolkning i en kommunikation, då man främst lägger vikt vid vad som sägs verbalt. Men idag är det inte tillräckligt att bara ha kunskap om kroppsspråket om man vill kunna analysera vår samtids actioföreteelser. Man ska bland annat kunna tala om de roller talaren spelar, om talarens agerande på olika sociala fält och om nya sorters uttryck.¹

För framtida forskning finns det fortfarande många obesvarade frågeställningar som kan bidra till retorikens spridning samt kommunikationens tolkning. Denna kombination bådär gott för klass- och kulturskillnader som uppkommer. Olika kultursamhällen beblandas och immigration blir påtaglig där ens traditioner, seder och vanor börjar glida mellan gränserna tack vare andra kulturinflytanden. Samhällsstrukturen anpassas efter dessa inflytanden och denna utveckling bör ses som något naturligt och nyskapande för den tid vi lever i. Därför ökar också behovet av kännedom, tolkning, förståelse, medkänsla, och hantering av dessa nyuppkomna situationer.

Den naturliga gesten kommer ju nästan alltid FÖRE det man tänkt säga!

Syfte och frågeställning

Idén till denna uppsats skapades i en diskussion med mina vänner om vilka skillnader i expediternas bemötande man upplever som kund beroende på vilka butiker man befinner sig i, hur man är klädd, och i vilka olika stadsdelar i Stockholm man vistas. Eftersom jag själv har jobbat inom kundservice ser jag på företeelsen från två perspektiv: från kundens och från servicegivarens. Idén utvecklades ytterligare och grundar sig på mitt intresse för retorik, kroppsspråk och kommunikation i torghandel.

Uppsatsens syfte blir därför att belysa hur expediter i torghandel uppfattas genom kroppsspråket samt skapa och utveckla medvetenheten om vilka signaler expediter sänder ut till sin omgivning och öka förståelsen om denna företeelse. Att fördjupa denna medvetenhet kan underlätta förståelsen, dels för en expedit om hur kunden ser på denne och för en kund att bli medveten om kroppsspråket som man annars inte reflekterar över, men faktiskt ändå påverkas av.

I denna studie blir det expediterna i Hötorgshallen och Östermalms saluhall som står i fokus för denna undersökning.

¹ Istvan Pusztai, "Gränsfall för kroppsliga uttryck", *Retorikmagasinet* nr. 10, juni 2001

Jag kommer därför att göra en jämförelseanalys där jag vill ta reda på vilka likheter och olikheter det förekommer i denna icke-verbala kommunikation hos expediterna. Eftersom produkterna som säljs i saluhallarna samt saluhallarna i sig, har en liknande karaktär, blir expediternas retoriska uppgift den samma: att sälja sina produkter till kunderna. Det som skiljer dessa saluhallar åt är den geografiska placeringen och en klientel som utgörs av olika socialklasser².

Min huvudfråga är:

- Vilka signaler sänder expediterna ut genom sitt kroppsspråk?

Med dessa underfrågor:

- Vad är karaktäristiskt kroppsspråkmässigt för försäljarna i respektive saluhall?
- Vilka påtagliga skillnader/likheter i kroppsspråket finns hos försäljarna i respektive saluhall?

För att kunna ta reda på syftet och besvara mina frågeställningar har jag hittat en stor mängd litteratur om betydelsen av kroppsspråkets olika moment. Litteratur vars uppbyggnad har skiljt sig markant åt och där betydelserna av kroppsspråket har i vissa fall också varit annorlunda tolkade.

För att råda bot på denna förvirrande uppställning har jag själv fastställt en överblickbar struktur utifrån min egen inställning³ och uppsatsens behov. Detta fungerar som en teori i denna uppsats, men det kan även bli något som kan vara användbart för andra personer i deras framtida projekt och analyser. Teorin är uppdelad i två steg:

- ✓ En sammanställning av kroppsspråkets moment och dess betydelse som är hämtat från litteraturen.
- ✓ En observationslista med frågor som fungerar som analysinstrument som hjälper undersökaren att hitta de delar som är relevanta för uppsatsens syfte.

² Se *Den retoriska situationen*.

³ Jag kan instinktivt värdera och tyda kroppsspråkliga uttryck som jag omges av och som uppträder i den kulturen och i det landet som jag bor och lever i.

2. METOD

Tillvägagångssätt

Kroppsspråket är ju ett omfattande och invecklat system av många olika komponenter. Jag har därför anpassat och valt ut de olika kroppsspråkiga moment som är relevanta att undersöka för syftet av denna uppsats.

Redan vid planeringsstadiet av detta arbete blev jag varse om vilka frågeställningar jag ville få besvarade. Jag hade dock svårigheter med att hitta ett tillvägagångssätt för att nå dit, eftersom jag fann det komplicerat att hitta en passande metod. Därför skapade jag själv en teoristruktur med enighet av de lästa teorierna i litteraturen. Jag har utformat denna teori för att snabbt hitta det jag sökte och för att underlätta denna undersökningsprocedur. Denna del blir därmed en viktig del i uppsatsen. Det finns en struktur att finna i både teoridelen och resultatdelen, något som skapar gynnsammare förutsättningar för innehållet och överblicken av det.

Det har varit nödvändigt för mitt syfte att skapa en ny teoristruktur och detta hjälpe mig med mitt metodval. Jag fick reda på betydelsen av de olika kroppsspråksmomenten i litteraturen som jag läste, vilka också fungerade som topiker⁴ för min undersökning. Grunden för mitt arbete blev observationsfrågorna av Istvan Puzsai⁵ som fungerade som analysinstrument. Jag stödde mig på dessa observationsfrågor och hade därmed något att backa upp den sammanställda teorin med.

Allra först läste jag litteraturen, sökte efter inspiration till vad som var intressant och relevant att iaktta och satte ihop en värderingslista⁶ som fungerade som en mall för vad jag skulle titta efter.

För att få fram en jämförelsestudie om vilka likheter och skillnader det förekommer hos expediterna gick jag till Hötorgshallen och Östermalms saluhall. Där studerade jag fem personer i vardera hallen i 30 minuter var för att därefter gå igenom deras kroppsspråk, punkt för punkt, efter den förberedda värderingslistan. Den sammanlagda tiden för studien för varje försöksperson blev cirka en timme. Det tog 30 minuter att iaktta försökspersonerna och skriva snabbt ner deras rörelser under observationen och ytterligare 30 minuter för att strukturerat gå igenom listan och anteckna svaren på observationsfrågorna.

I början planerade jag att studera tio personer i varje saluhall, men efter att ha kommit på plats i saluhallarna insåg jag först då hur pass omfattande processen var och hur lång tid det skulle ta att kartlägga försökspersonerna. Jag bestämde mig därför att halvera antalet försökspersoner då jag ansåg att det antalet fortfarande kunde ge mig en tydlig bild av deras kroppsspråk för att kunna genomföra en jämförelseanalys.

Till en början funderade jag på att använda mig av en filmkamera för att filma sekvenserna. Jag kom dock fram till att det inte skulle vara praktiskt möjligt att stå och filma en person under så pass lång tid utan att bli avslöjad. Jag ville inte avslöja mig eftersom jag inte ville riskera att deras medvetenhet om filmkameran skulle ändra utgången på resultatet.

Jag valde alltså att inte använda mig av filmkamera, men ville få en så tydlig bild som möjligt av hur försökspersonerna agerar. Jag ansåg att jag skulle börja iaktta dem en halvtimme var och anteckna med papper och penna iögonfallande och påtagliga rörelser de

⁴ Se Bilaga nr 1.

Topik: Kommer från det grekiska ordet *topós*, som betyder plats. *Topikerna* innefattar ord, meningar, fraser, citat, metaforer. Det handlar om de "ställen", de synpunkter, som man kan söka upp för att finna stoff till sitt tal.

⁵ Se Bilaga nr 2.

⁶ Se Bilaga nr. 1 och nr. 2.

gjorde. Jag hade ju redan halverat antalet försökspersoner och ville också därför lägga tyngd på en rätt detaljerad och ingående studie av deras kroppsspråk. Min uppfattning är att jag lättare skulle få en överblick över personerna genom att observera dem en längre stund.

Jag använde mig av papper och penna när jag antecknade kroppsspråket hos försökspersonerna, eftersom jag ansåg att det blev det smidigaste sättet för mig.

Avståndet mellan mig och försökspersonerna skiftade mellan cirka 4 – 7 meter. När jag var klar i saluhallarna återvände jag hemåt för att börja analysera det jag hade antecknat och tolka systematiskt efter min självkonstruerade teori hur resultatet blev.

Jag kommer att redovisa min information genom att tolka de kroppsspråkssignaler som personerna sände ut vid studietillfället, de retoriska helhetsintrycken, den mentala beredskapen (närvaron och mottagligheten), den sociala rollen, det passande, status- och rollspel.

Försökspersoner

Jag ville inte ha en blandning av män och kvinnor som jag analyserade, eftersom jag fick veta från litteraturen att det kan finnas skillnader i kroppsspråket mellan könen⁷. Jag valde därför att fokusera på män i olika åldersgrupper.

Det blev slumpvalda personer som fångade min uppmärksamhet, personer som enligt min egen mening inte var medvetna om att de blev analyserade.

Material

För att hitta svar på mina frågeställningar och utforma och sammanställa en passande teori, har jag i denna uppsats hämtat teorier från Mark Asher, Roger E Axtell, Julius Fast, Jane Lyle, Samy Molcho och Allan Pease. I denna litteratur har jag funnit en *betydelse av kroppsspråkets olika moment*. Jag knyter även an till Keith Johnstones teorier om *status* och Erving Goffmans teorier om *roller och masker* i vardagslivets dramaturgi.

Materialet bestod även av Istvan Pusztas *observationsfrågor* där jag plockade ut de frågor som jag ansåg var relevanta för att kunna besvara mina frågeställningar med.

Avgränsningar

Att betrakta en persons kroppsspråk under en hel timme kräver ganska stort avstånd för att ha möjlighet att iaktta helheten och för att kunna behålla sin egen anonymitet. För att kunna göra så behöver man en lämplig plats att slå sig ner på för att inte väcka uppmärksamhet och en möjlighet att kunna anteckna det man ser. Därför var jag tvungen att avgränsa de butiker som inte försåg mig med dessa tänkbarheter. Därefter inriktade jag mig på personer vid försäljningsdiskar varifrån jag hade bra uppsikt, en plats att sitta på och någonstans där jag kunde göra anteckningar.

⁷ Pease, sid. 10ff.

Något som kategoriseras under en avgränsning är att expediterna anpassar sig efter sina kunder, situationen och miljön. Deras yrke ställer oftast detta krav på dem.

Avgränsningar kroppsspråksmässigt är gången och den undre kroppshalvan eftersom det inte syns bakom disken. Talet, rösten och andningen faller bort i studien eftersom avståndet är för långt och det inte hörs.

Att studera en person under en viss tid utan att kunna filma denne, har sina begränsningar och brister. Jag kan inte spola tillbaka bandet och repetera sekvensen för att uppnå ett förtydligande, utan måste anteckna det jag ser här och nu. Jag antecknar det givna ögonblicket, men under tiden kanske går miste om något annat.

Något som också kan påverka utgången av denna studie kan vara människors fysiska handikapp⁸. De kan vara oförmögna att utföra eller är oförmögna att påverka och ha kontroll över sina rörelser, något som medför begränsningar i kroppsspråket.

En avgränsning blir ju också den subjektiva värderingen av tolkningen i kroppsspråket. Jag har tittat på helheten och på hur personerna förhåller sig till varandra och det de gör.

Två olika försökspersoner i denna studie kan till exempel göra samma rörelse, men jag kan komma att tyda det på olika sätt. Detta på grund av att jag har sett hur denna person interagerar med andra och detta får mig att göra den subjektiva tolkningen av dennes kroppsspråk.

Anledningen till att kundernas roll inte uppmärksammas i uppsatsen är att jag har valt att endast fokusera mig på expediterna. Jag har valt att bortse från kunden för att få en tydligare bild om hur expediterna använder sitt kroppsspråk.

Jag har valt att göra denna avgränsning dels på grund av omöjligheten av att filma sekvenserna. Detta kunde ha hjälpt mig att lägga koncentrationen i båda riktningarna (expeditens och kundens) och dels för att kunden står med ryggen mot mig och jag har svårigheter att se kundens framsida.

I ett möte och samspel mellan två människor finns det bara utrymme att iakttä en person i taget med blotta ögat på plats. En kamera skulle ha varit en tillgång för att kunna studera mer utförligt expeditens interaktion med kunderna och med sina medarbetare. Den mänskliga faktorn är alltså orsaken till att studien endast inbegriper expediternas kroppsspråk.

Reliabilitet och validitet

Reliabilitet betyder tillförlitlighet och går ut på att undersökningen är korrekt gjord. Metoden ska vara strukturerad och noggrann så att andra personer ska kunna applicera den på samma material och få resultatet bekräftat. Validitet betyder giltighet och går ut på att det man har undersökt är just vad som var avsett att undersöka.

Denna metod kan användas av olika personer och ge samma resultat, dock bör man tänka på att det är människor jag undersöker på deras arbetsplats som utgörs i sin tur av andra människor. Jag undersöker människor vars förhållningssätt till kunderna och till situationen

⁸ Pease, sid. 16.

kan ändras fortlöpande. Försökspersonerna kan ju råka ut för en otrevlig kund och bete sig otrevligt tillbaka, eller kanske låtsas som ingenting.

När man använder människor som sitt undersökningsobjekt är det viktigt att se till helheten. Människan är ju en komplex varelse med önskningar och motsägelser som kan reagera mycket olika beroende på sina sinnesstämningar och miljön runtomkring. För att kunna göra en rättvis bedömning måste man förstå helheten och inte bara tolka enskilda delar i kroppsspråket. En och samma kroppssignal kan också ha flera betydelser. Det beror på vem som mottar den och vad mottagarens intresse är inriktat på. Trots att dessa personers yrke består av att på ett trevligt sätt ge service till kunden, kan man inte förvänta sig alltid just detta.

För övrigt är alla människor olika och reagerar olika med sitt kroppsspråk vid olika, men också vid samma situationer. Därför går inte heller att göra en total generalisering av studien och den blir inte fullständigt allmängiltig. Dock ger det en bild av hur sammanlagt tio expediter interagerar med sina kunder i en saluhall i Stockholm under den pågående studien.

3. BAKGRUND

Min egen bakgrund

Mina värderingar av denna studie kan hänföras till min bakgrund samt till mina erfarenheter.

Kroppsspråket är något som jag alltid har varit intresserad och fascinerad av. När jag började studera retorik på Södertörns Högskola förstärktes mitt intresse för kroppsspråket. Här fick jag en teoretisk ram, analysinstrument och lärde mig att använda retorikens begrepp för att benämna särskilda detaljer och moment i kroppsspråket.

Mitt eget intresse för kroppsspråket inom handel grundar sig på mina egna erfarenheter och upplevelser från serviceyrket vilka har under årens lopp resulterat i:

- Mitt tre och ett halvt års långa vistelse på Teneriffa, där jag jobbade inom kundservice som modevisningskoordinator samt försäljare av klädesplagg till mångkulturella turister.
- I Stockholm har jag jobbat med kundservice i tre år i form av hotellreceptionist, konferensvärdinna och kontorsreceptionist. Alla dessa befattningar har inneburit att ge bra service till kunder.
- Jag har även varit deltagare i utbildningar och kurser vars syfte var att ge den bästa och kvalitativa servicen till kunderna.

I ett ännu outgivet material skrivet av Istvan Pusztai gör han en värdering av kroppsspråket.

Istvan Pusztai kallar en specifik kategori för pragmatisk värdering, alltså kroppsspråkets funktionalitet. Funktionaliteten kännetecknas av hur kroppsspråket fungerar i den mellanmänskliga kommunikationen.

Denna studiets fokus ligger i denna kategori, eftersom tack vare mina erfarenheter inom serviceyrket finner jag att mitt öga är tränat för just detta.

Kroppsspråkets historia

Redan under antikens Grekland och Rom förstod retorikens förespråkare vikten av actio (framförandet); hur pass slagkraftigare ett tal blev och vilken auktoritet talaren utstrålade och visade genom kroppsspråket.

Ett av de första försöken att beskriva en sorts kroppskommunikation (som dock inte har med rörelser att göra) gjordes av Aristoteles, som i sin ansiktslära (*physiognomika*) jämförde människors och djurs huvudform och ansiktsuttryck och på grundval av likheter dem emellan tillskrev såväl människor som djur vissa stereotypa karaktärsegenskaper. En trubbig näsa liknas t ex vid en lejonnos och står för storsinhet, medan krökt näsa liknas vid en korpnäbb och står för fräckhet.⁹

Cicero (ca 106 – 43 f. K) var en romersk talare, författare och statsman som skriver i sin bok *De oratore*:

⁹ Hela stycket bygger på Nationalencyklopedins Internettjänst om kroppsspråket, www.ne.se

Till varje rörelse i människors sinnen hör ju av naturen ett särskilt uttryck i ansiktet, ett tonfall, en gest. Hela människokroppen med alla dess anletsdrag och tonfall liknar därför strängarna på en harpa, och ljuder när olika sinnesrörelser slår an dem.

Kroppsspråket är inget nytt påhitt, precis som talspråket har kroppsspråket funnits så länge människan har existerat. Kroppsspråket har alltid varit det mest fundamentala (och kan liknas vid djurs instinktsbeteende) en människa besitter, det finns i begynnelsen av vår existens i våra mammors magar. De allra första kroppsspråksiakttagelser skedde då människorna använde kroppsspråket vid kommunikation med varandra i samband med ritualer och religiösa ceremonier.

Quintilianus (född ca 30 e. K) var en retoriklärare som inspirerades av Cicero och utvecklade hans retoriska tankar om retorik, pedagogik och talekonsten, vilket resulterade i boken *Den fulländade talaren*. Så här skriver Quintilianus om retorikens actio i samband med ett framförande av talet:

Hållningen bör vara rak och upprätt, fötterna i jämnhöjd och lätt åtskilda eller också kan den vänstra föras fram något litet. Knäna bör vara raka men inte stela, axlarna lediga, ansiktet allvarligt men varken sorgset, uttryckslost eller slapt.

Trots att kroppsspråket har figurerat och lämnat avtryck under alla världens år, är studierna om kroppsspråkets betydelse relativt nya men ständigt utvecklande, vilket har bidragit till att klargöra och förstå dess innebörd.

Det passande: decorum, etik och estetik

”Varje dag medför nya kunder och nya möten som alla är unika, en arbetsdag ser aldrig likadan ut. Det gäller att förutse hur varje kund vill bli bemött, vad bra service innebär just för honom eller henne.”¹⁰

”I serviceyrket är det de mänskliga insatserna som är avgörande. Kontakt med andra, utföra tjänster åt andra – människa står i centrum i ett serviceyrke.”¹¹

Min egen erfarenhet och kunskap av serviceyrket säger mig att som expedit är det viktigt att ha en känsla för det passande och behandla en kund som man själv vill bli behandlad i en kundroll. Man ska sträva efter att ge bästa tänkbara service och anpassa sig till varje unik situation som uppkommer. Samtidigt bör man släppa loss, våga gripa tillfället och agera i nuet, därmed inte sagt att man går mot *decorum*. *Decorum* definieras av Kurt Johannesson¹² som det ”passande” eller de allmänt accepterade normer, konventioner och ideal som en talare måste anpassa sig efter i sitt eget tal och uppträdande för att inte väcka åhörarnas ovilja och anstöt och förlora sitt medborgerliga anseende.

Jag anser därför att som expedit bör man agera så som en kund förväntar sig, vilket för det mesta resulterar i en belåten, nöjd och återkommande kund, exempelvis; vara hjälpsam,

¹⁰ Hospitality Consulting, 2001 – *Tänkvärda ord*.

¹¹ Hospitality Consulting, 2001 – *Tänkvärda ord*.

¹² Johannesson, sid. 279.

tillmötesgående, förstående, trevlig, en bra lyssnare, komma med förslag, förutse behov. Men inte nonchalera, kritisera eller göra förargelseväckande och skandalösa gester eller ha ett obscen kroppsspråk.

För att veta hur man ska gå tillväga i en situation måste man överväga och komma fram till diverse beslut. Vissa av dessa beslut sker rutinmässigt, en lång erfarenhet av liknande situationer gör oss medvetna om den rätta handlingen.

En situation kan vara den andra lik, men är aldrig densamma. Därför resonerar man fram om olika handlingar och beslut som är bra eller dåliga, rätt eller fel. Men det som är rätt i en situation, är inte allmängiltigt för alla situationer (inte ens om de är av liknande art) och därför bara rätt för den specifika situationen. Aristoteles menar att man bör handla enligt ”den gyllene medelvägen”, det vill säga att förstå det intermediära, att hitta balansen och dra sig bort från ytterligheterna. Detta övervägande om hur man går tillväga, sker med hjälp av retorikens instrument som mynnar ut i en *etisk* diskussion.

Med retorikens diskurs resonerar vi därmed *etiskt* om hur vi ska handla i en specifik situation, vad som är passande just här och just nu. Aristoteles säger att människorna ska utveckla och utnyttja möjligheterna som ges samtidigt som det ska vara förenligt för alla att leva i vårt gemensamt uppbyggda samhälle. Trots skillnader i religion eller livsåskådning är det *etiken* som alla kan och bör delta i. De *etiska* riktlinjerna fungerar därmed som normgivare för den mänskliga handlingen.

Den mänskliga handlingen övervägs i en *etisk* diskussion. Det *etiska* resonemanget blir den grundläggande handlingen som en expedit utför, eftersom han måste ge bra service till sin kund. Han måste hitta det mest rätta och det mest lämpliga.

Som representant av en arbetsplats och försäljare av produkter, finns det även ett annat krav för det passande: det *estetiska* kravet.

Begreppet *estetik* har en subjektiv betydelse och uppfattas olika av olika personer och vid olika tillfällen. Men man kan ändå påstå att de flesta uppskattar renhet, fräschhet och skönhet. Vi ser upp till folk som kan ta hand om sin kropp och sitt utseende, vi ser då att de mår bra och de inger oss en, om än en falsk, bild av lycka.

Trenden som har pågått i ett flertal år och som bara blir mer intensiv och påtaglig heter kroppsfixering, där man söker att uppnå den ultimata kroppsformen och det kroppsliga välbefinnandet för att tillfredsställa det *estetiska* kravet. Även religionen uttrycks via kroppen med sakrala danser, meditation, yoga och andra andliga kroppsliga rörelser. Därför blir det även naturligt att man hellre dras till en välvårdad expedit som får vår respekt och som vi automatiskt tror kan mer om sina varor än dennes mindre kroppsmedvetna och något tafatta kollega.

På många arbetsplatser där man jobbar med kundbetjäning är somliga visuella attribut förbjudna, exempelvis; tatueringar, piercing i ansiktet (örhängen kan vara tillåtna), avvikande hårfärg eller frisy, målade naglar eller för hård sminkning, uppseendeväckande smycken, solglasögon, fel klädstil. Arbetsgivaren har utformat en stilsäker *estetik* i form av en dresscode för arbetsplatsen som signalerar om tillhörighet (optiker har ofta glasögon på sig, flygvärdinnor uniformer och uppsatt hår) samt vilka normer som gäller, t ex; att se ren och fräsch ut, ha en bra munhygien, välvårdade händer och naglar, en diskret frisy och sminkning, passande kläder eller uniform.

Sammanfattningsvis kan man säga att alla de tre faktorerna *decorum*, *etik* och *estetik* har att göra med vad som anses vara det passande, högst nödvändigt och grundläggande för någon som arbetar inom serviceyrken.

Kroppsspråket för att uppnå ett mål

Jag tycker att det första intrycket är bland det viktigaste i möte människor emellan, det kan bestå en lång tid framöver och utlösa våra fördomar. Därför är det ytterst viktigt att göra ett bra intryck från första början, särskilt när man har ett viktigt budskap, när man vill marknadsföra en vara eller helt enkelt sig själv.

Genom det talade språket kan man ana sig fram till vilken social status och klasstillhörighet en människa har. Man kopplar ihop en människa genom deras ordförråd och deras sätt att uttrycka sig verbalt, med dennes yrke och utbildning. Molcho¹³ menar att dessa tecken kan man även överföra till kroppsspråket: ”Av människors kroppsspråk kan man sluta sig till deras sociala status, deras rangordning och självuppfattning inom en grupp, kort sagt deras ställning.” Man kan därmed påstå att en människa sänder ut signaler till sin omgivning som tolkar de och placerar människan under olika kategorier samt påverkar faktiskt våra egna reaktioner och därmed vårt eget kroppsspråk. Om vi ser en person som sitter på tåget och biter i ett surt äpple, kan vi genast ana oss till hur surt det måste smaka och vårt ansikte formar sig efter det specifika smaksinnet. Att vi vet att äpplet är surt, trots att vi inte har smakat på det, tolkar vi det från den ätande personens mimik och ansiktstuttryck samt av våra egna erfarenheter av hur ett surt äpple smakar.

Man sänder alltså ut signaler genom sitt kroppsspråk som får andra människor i ens omgivning att reagera eller uttrycka sig på ett visst sätt, genom sitt kroppsspråk, men även verbalt. Molcho¹⁴ summerar saken:

Man kan lära sig ett ”passande” kroppsspråk och gör det också, för det mesta omedvetet, livet ut. Men en sak gäller alltid. Vårt kroppsspråk är tydligare än våra ord. Det finns ett talesätt som säger: ”Man har inte samma kontroll över sin kropp.”

Människorna anpassar sig alltså till den specifika situationen som råder för tillfället i deras omgivning och den miljö de vistas i. När de går till jobbet har de ett visst passande kroppsspråk, när de är hemma med familjen ett annat, och ett tredje när de sitter ensamma hemma och kopplar av med en bok.

Den retoriska situationen

Platsen och atmosfären

Östermalms saluhall har en geografisk placering i Stockholms exklusiva stadsdel Östermalm. Hötorgshallen ligger i centrala Stockholm, bland mindre påkostade och exklusiva butiker och affärer. Hötorgshallens utbud är mer internationellt. Här kan man hitta råvaror och specialiteter från till exempel de arabiska, nordafrikanska och asiatiska köken till mer moderata priser. Den internationella karaktären har vuxit fram i takt med immigrationen och den ökade internationaliseringen. I Östermalms saluhall finns många tänkbara delikatesser att hitta – oavsett årstid och säsong – med priserna därefter.

Hötorget¹⁵ fick sitt namn år 1644 och har fram till idag behållit sitt namn. Hötorget blev den naturliga mötesplatsen för både lantbor och borgarna. Det som vi idag kallar för

¹³ Molcho, sid. 8.

¹⁴ Ibid, sid. 8.

Hötorgshallen byggdes mellan 1880 – 84. Saluhallen stod då i markplan fram till 1953 då det revs och byggdes på samma ställe, fast en våning under markplan. Hötorgshallen stod klart för invigning 1958 av Gustav VI Adolf, men har renoverats, ommöblerats och förnyats sedan dess.

Östermalms¹⁶ saluhall kallar sig gärna för ett anrikt mattempel. Saluhallen invigdes den 30 november 1888 av kung Oscar II. Inspirationen till bygget hämtades från Medelhavsländernas arkadformer och de senaste tekniska framstegen. Saluhallen med dess speciella atmosfär är inte bara en plats att handla i, utan också en mötesplats med restauranger och caféer i välbevarad 1800-talsmiljö. Östermalms Saluhallskoncept präglas av tradition och kunskap som utgörs av fjärde generationens familjeföretag.

Östermalms saluhall kan betraktas som mer traditionellt och konservativt och som inte uppenbart har påverkats av andra kulturinflytanden. Hötorgshallen är rikt på influenser från andra länder och kulturer, vilket också kännetecknar dess karaktär och sortiment.

Tiden för undersökningen

Undersökningen gjordes vid fyra tillfällen (två gånger i vardera saluhallen) i början av december 2004. Tidpunkten vid den pågående undersökningen var under vardags- eftermiddagarna.

Kunderna

Mina egna erfarenheter och upplevelser säger mig att det finns en påtaglig skillnad i målgrupp och klientel hos de två saluhallarna. Eftersom Östermalms invånare mestadels utgörs av överklassen blir det naturligt för invånarna att göra sina inköp där, då saluhallen ligger nära deras bostadsområde.

Tendenserna till klientelen i Hötorgshallen är mestadels mångkulturella människor, eftersom saluhallen erbjuder artiklar från deras ursprungsländer. Människor som inte anser att det är av vikt att tillhöra någon specifik socialklass, samt människor som är nyfikna på internationella råvaror och en internationell kokkonst.

¹⁵ www.hotorgshallen.se

¹⁶ www.stockholm.se

4. TEORI

Kroppsspråkstopiker

Hållning

Vår attityd till omgivningen och till oss själva uttrycks genom kroppshållningen. Vi kan avläsa människornas sinnesstämningar, det fysiska tillståndet samt deras egen självbild. Att ha en bra hållning har alltid ansetts vara något eftersträvsamt och de flesta är nog medvetna om företeelsen, men kanske inte alla tillämpar detta i praktiken.

För att vara en god talare och kunna övertyga sina åhörare räcker det inte endast med det sagda ordet, kroppshållningen blir därmed minst lika viktig. Lutar talaren sig framåt för mycket över talarstolen eller nästan ligger på den, får talaren svårt att få fram sitt budskap och desto svårare blir det att övertyga sin publik. Hållningen blir det första man lägger märke till hos en person, och man kan dra en slutsats av att en dålig hållning inte ger någon större trovärdighet hos motparten.

William James¹⁷ delade in kroppshållning i fyra olika typer:

- Har man en *närmande* hållning innebär det att man är framåtlutad och visar på en uppmärksam och varm personlighet.
- En *tillbakalutad* hållning innebär att man ofta vänder sig bort och håller sig tillbaka. Personen är en blyg eller uttråkad som uppfattas som kylig av omgivningen.
- En *öppen* hållning är en upprätt och rakryggad och indikerar självförtroende och ger intryck även dominerande och stolt personlighet.
- Att ha en *sammmandragen*, hopsjunknen och hopkuren hållning tyder på uppgivenhet, besvikelse, undergivenhet och kanske depression.

Hållningen förändras när man *flyttar kroppstyngden från den ena foten till den andra*. Den som på så vis vaggas fram och tillbaka ser beräknande ut – vilket ger intryck av att man försöker krångla sig ur den situation man hamnat i.¹⁸

Ögon

I vår västerländska kultur söker man gärna ögonkontakt med sin motpart, man får på ett enkelt sätt en bekräftelse på att det jag säger är förståeligt, intressant och hörbart. Genom att undvika ögonkontakt sänder vi på liknandesätt ut en rad negativa budskap: Jag är inte intresserad av att kommunicera med dig, jag ogillar dig, jag försöker lura dig, jag håller inte med, jag är inte attraherad av dig. Om man inte följer normerna för ögonkontakt utlöser man nästan alltid en irritation.¹⁹

Desmond Morris²⁰ har definierat ytterligare fyra omedvetna och visuella avstängningssignaler som kan skapas på grund av en stressande situation:

¹⁷ Lyle, sid. 6.

¹⁸ Asher, sid. 48.

¹⁹ Ibid, sid. 28.

²⁰ Lyle, sid. 29.

- *Den flackande blicken:* Snabba ögonkast fram och tillbaka under ett samtal ger en flackande blick, och intrycket av den här personen antingen letar efter utgången eller ett intressantare sällskap.
- *Den nervösa blicken:* Här verkar det som om ögonen inte kan bestämma sig för att vara öppna eller slutna, vilket resulterar i ett förvirrande och nervöst blinkande.
- *Den undvikande blicken:* Den här blicken är lätt att känna igen. Personen stirrar oseende i fjärran eller i marken och verkar inte kunna möta din blick mer än en kort stund. Trots att ni samtalar, förefaller din partner att vara helt i sin egen värld – nära och ändå långt borta.
- *Den ”stammande” blicken:* En blinkning, som varar flera sekunder längre än normalt, kallas den ”stammande” blicken.

Intensiv ögonkontakt kan också vara ett sätt att hota eller dominera en annan person. Blyga eller undergivna personer tittar ner mer än genomsnittet och undviker direkt ögonkontakt, något som också är typiskt för människor som lever på gamla erfarenheter och aktar sig för nya.²¹

Munnen och läpparna

Generellt kan man säga att en människa som ofta ler har ett mer positivt inflytande på sin omgivning än en person som alltid är allvarlig. Men det finns olika sorters leenden som ger uttryck för en mängd känslomässiga nyanser. Professor Paul Ekman²² har fastställt tre huvudtyper av leenden:

- *Det hjärtliga leendet:* Detta leende är äkta vara. Det visar att vi är glada, nöjda och har roligt.
- *Det olyckliga leendet:* Ser vi hos människor som är nedslagna eller upplever ett nederlag. Detta leende visas upp inför andra människor. Sneda, skeva leenden signalerar smärta och resignation inför ett grymt öde. Den här sortens leenden karaktäriseras av en asymmetrisk form – som om bara halv munnen vill le, medan den andra halvan drar ner mungipan i förtvivlan.
- *Det falska leendet:* Falska leenden är mer asymmetriska än det hjärtliga leendet och det är avsett att medvetet missleda. Dessutom varar det längre än det äkta leendet och sprids långsammare över ansiktet. Det här är det permanenta, yrkesmässiga leendet hos oseriösa säljare, hos skådespelare och andra som måste le inom sina yrken.

Gäspningen är ett universellt tecken på trötthet, tristess eller bådadera. Gäspningen avslöjar att personen i fråga egentligen vill fly.²³

Sammanpressade läppar säger entydigt: det vill jag inte godkänna eller inte säga. Man förstår då genast att man kan vänta sig hårt kritik eller en vägran från samtalspartnern. En hopknipen mun är kännetecknande för människor som är stela, egensinniga och fyllda av misstro. Det är svårt att inleda ett samtal med de och de betraktas lätt som kalla och okänsliga.²⁴

²¹ Molcho, sid. 124.

²² Lyle, sid. 51.

²³ Ibid, sid. 32.

²⁴ Molcho, sid. 129.

Huvudet och hakan

Det bästa är att hålla huvudet *rakt eller med en liten lutning åt sidan*, det förmedlar vakenhet och varmt intresse, så en upprätt, uppmärksam huvudställning är lämpligast. Böjer man huvudet för långt fram antyder det kritik, lutar man huvudet för långt bakåt kan det tolkas som ett försök att visa sig överlägsen och att man ser ned på motparten.²⁵

Att *sticka ut hakan* som för att se vad som ska hända visar på ängsla och oro. Nacken blir hårt ansträngd och käken skjuts framåt. Den här hållningen kan också visa på en envis och bestämd personlighetstyp, som är beredd att ta strid. En tillbakahållen käke, där *hakan dras ner mot hasen*, visar på bristande självförtroende. Den här hållningen intas av en person som är ledsen och inte vågar säga ifrån, inte törs uttala sin mening.²⁶

Mimik

När man iakttar en persons ansiktsuttryck kan man bedöma personens sinnesstämning. Det som uttrycks ihärdigast är leendet som signalerar om lycka, men det kan också vara en förklädnad till andra motsatta sinnesstämningar som avsky och ilska. Ansiktet har många olika signaler men det finns sex²⁷ grundläggande känslolägen som uttrycks icke-verbalt:

- *Förvåning*: En förvånad människa får veck i pannan, ögonbrynen höjs i en båge, ögonen spärras upp, ögonvitorna blir mer markerade, hakan faller och tänderna säras.
- *Rädsla*: Hos den rädde höjs genast ögonbryne och dras samman, det bildas rynkor mitt i pannan och ögonlocken lyfts så att ögonvitorna syns. Musklerna under ögonen blir spända och munnen öppnas.
- *Avsky*: Den som känner avsky drar upp överläppen och rynkar på näsan, kindmusklerna spänns och ögonbrynen sänks.
- *Nedslagenhet*: Karakteristiskt för en ledsen person är bland annat att den inre delen av ögonbrynen höjs så att det bildas trekanter i ögonvråna. Läpparna darrar och ofta faller tårar.
- *Lycka*: Den som känner lycka visar det i allmänhet med människans mest vinnande min, leendet. Läpparna säras och mungiporna dras uppåt, tänderna syns ofta och det bildas små rynkor i ögonvråna.
- *Ilkska*: Ilkska visar sig vanligen genom att ögonbrynen dras nedåt och ögonen smalnar. Ögonen kan bli utstående, läpparna pressas hårt samman och kanske vidgas näsborrarna.

Hand- och armgestik

Av alla kroppsdelar är händerna förmodligen de som används flitigast för att sända icke-verbala budskap. Trots ett intensivt användande av händerna, känner vissa människor en obekvämhets och upplever att händerna är i vägen. Människor som ska hålla föredrag kan ha svårt att finna plats för sina händer och håller de därmed ofta gömda bakom ryggen. För vissa

²⁵ Asher, sid. 30.

²⁶ Lyle, sid. 13f.

²⁷ Asher, sid. 16.

personer som gestikulerar mycket i andra sammanhang, känns denna position konstlad men ibland nödvändig då det blir tröttsamt för åhörarna att iaktta en talare som har en alltför sprattlande handgestik. Men att stänga ut sin publik eller motpart genom att låsa händerna i kors över bröstet eller att stoppa in de i byxfickorna kan få ödesdigra konsekvenser, eftersom man upplevs som överlägsen och ointresserad av det man faktiskt håller på med.

Det som människorna uttrycker verbalt kan i många fall även förtydligas med händernas hjälp, genom olika sammansättningar av rörelser. Man skapar då bilder med händerna för att motparten ska förstå bättre vilken form man pratar om, eller storleken på ett ting.

Öppna handflator har alltid förknippats med sanning, ärlighet, trohet och ödmjukhet.²⁸

Händerna kan bara få kontakt med något genom att man rör armarna. Passiva armar och händer, *armar som hänger "som förlamade" längs kroppen* visar att en person inte vill handla och kommunicera, kanske också känner sig förlamad. Uppgivenhet och stark besvikelse uttrycks också genom att man sänker händerna. *Händer på höfterna och armbågarna utåt* signalerar om aggressivitet, motstånd eller otålighet.²⁹

Genom att *lägga den ena eller båda armarna över bröstet* bildar vi en barriär, vars främsta syfte är att utestänga ett hot eller något obehagligt. När en person intar en nervös, negativ eller defensiv attityd lägger han beslutsamt *armarna i kors över bröstet*, ett tydligt tecken på att han känner sig hotad.³⁰ Att bilda en barriär framför kroppen med att *lägga den ena handen i den andra* signalerar om en person som är främmande i en stor grupp människor och som saknar självförtroende.³¹

Den ena handen i ett stadigt grepp om den andra bakom ryggen är en gest som uttrycker självtillit och makt. Om man intar den positionen när man befinner sig i en pressad situation, börjar man snart att känna sig lugn, självsäker och till och med auktoritativ. Den liknande gesten, *greppet med den ena handen om den andra handleden bakom ryggen*, är dock motsatsen till den föregående och uttrycker nämligen osäkerhet och ett försök att bemästra sina känslor. Anmärkningsvärt är, att ju högre upp på armen handen griper, desto starkare är personens vrede och rädsla.³²

Att klia sig i huvudet signalerar om att man måste bestämma sig för det ena eller det andra.³³ *Att klia sig vid näsan* ordentligt innebär att näsan faktiskt kliar, men om man bara gnider den lätt med några snabba rörelser eller bara snuddar lätt med fingret innebär det att man ljuger och vill hindra lögnen från att komma ut.³⁴ *Att klia sig i örat* kan vara ett försök till att inte höra något ont. Lyssnaren vill stänga ute de bedrägliga orden genom att helt eller delvis täcka över sitt öra.³⁵

Vi drar med fingret innanför kragen när vi känner oss trängda och behöver mer luft och utrymme.³⁶ En välkänd signal på nervositet är om någon *biter på naglarna* eller nagelbanden. Vi för *handen till pannan* när vi försöker komma på något, vi *knackar fingertopparna mot pannan* när det är något vi inte kommer på, vi *stryker över tinningarna* när vi letar efter nya tankar, vi *vilar pannan och ögonen i händerna* när vi är uttröttade eller vill koncentrera oss

²⁸ Pease, sid. 29.

²⁹ Axtell, sid. 84.

³⁰ Pease, sid. 59.

³¹ Ibid, sid. 63.

³² Ibid, sid. 44.

³³ Molcho, sid. 163.

³⁴ Pease, sid. 49.

³⁵ Ibid, sid. 50.

³⁶ Molcho, sid. 165

helt på en sak. De som använder glasögon *skjuter upp glasögonen med fingertopparna*, när de ska kontrollera något närmare.³⁷

Rätta till kläderna och håret med händerna har sitt ursprung i flirtiga gester och parningssignaler och innebär att man vill visa intresse till sin motpart eller försöka omedvetet förbättra sitt utseende för omgivningen.³⁸

Avståndet

De allra flesta människor är medvetna om djurens territorier och hur olika djurarter går tillväga för att försvara dem. Men det har även visat sig att människor är i behov att avgränsa sitt territorium mot att släppa in okända människor – något som de upplever som obehagligt är att släppa folk för nära i sin allra intimaste zon.

Vetenskapsmän³⁹ har utforskat våra gränser och kommit fram till att det finns fyra olika kategorier av personligt revir:

- *Den intima zonen: från 0 till 50 cm:* Vänner, släktingar och andra närstående tillåter vi att komma in i utkanten av denna osynliga zon. När någon kliver in i vår intima zon händer flera saker i kroppen när vi reagerar på detta intrång. Hjärtat slår fortare, adrenalinhalten ökar och större mängder blod pumpas ut till hjärna och muskler. Alla dessa reaktioner betyder att kroppen förbereder sig för att agera – antingen att rusa bort från en fientlig inkräktare eller krama och kyssa någon vi tycker mycket om.
- *Den personliga zonen: från 50 cm till 1,25 meter:* Det här är normal zonen i sociala sammanhang, den som man ser på fester, på kontoret och de flesta sammankomster över huvud taget. Den tillåter oss att prata obehindrat med människor, utan att känna oss hotade.
- *Den sociala zonen: 1,25 meter till 4 meter:* Vår sociala zon upptas av främlingar, inklusive människor som affärsinnehavare, hantverkare eller andra som av någon anledning har kommit in i ditt hem.
- *Den publika zonen: över 4 meter:* Vid framträdanden och uppträdanden sitter publiken minst fyra meter från scenen, talarstolen eller arenan, och här gäller den publika zonen.

Asher⁴⁰ skriver så här om revir: det är viktigt att inse att revir är kulturellt betingade. Det finns inga fasta regler ifråga om revir. Den vi älskar får komma närmare än vår arbetsgivare, och vilket avstånd som väljs beror på både kulturella och individuella preferenser.

Kläder, frisyra, skägg och tatueringar

Min egen erfarenhet säger mig att klädseln och utseendet påverkar på många sätt hur vi uppfattar andra – och hur andra uppfattar oss!

³⁷ Ibid, sid. 164.

³⁸ Mocho, sid. 164.

³⁹ Lyle, sid. 82.

⁴⁰ Asher, sid. 38.

Numera köper vi oftast kläder inte bara för att fylla behovet av att skylla kroppen. Kläder används för att göra ett yttrande om vilka vi är och vilken tillhörighet inom en yrkesgrupp eller en socialroll vi har. Vi har passande kläder när vi ska på fest, bröllop, begravning eller när vi ska idrotta.

Som expediter tillhörande en butik finns det oftast inte utrymme för individualism, där gäller för det mesta givna regler och specifika uniformer som symboliserar expeditens arbetsplats.

När män är rakade på huvudet eller långhåriga anses som det rebelliskt och ibland hotfullt. Vi ser på personen som någon som inte vill anpassa sig till de allmänna utseendemässiga normer som råder.⁴¹

Eftersom män inte använder sig av makeup i samma utsträckning som kvinnor, fungerar skägget som en ansiktsdekoration. Skäggpnydda män betraktar sig själva oftast som macho. Det är personer som har en macho-attityd eller som gärna vill vara macho.⁴²

Ritualen att måla sig på kroppen har funnits i alla kulturer i hela världen och har förknippas med rituella och magiska betydelser.⁴³ Trots att tatueringen har funnits i åtskilliga år, är den i vissa kretsar tabu att ha eller att skåda. Om företaget har en strikt policy om hur deras anställda bör se ut, är det nästintill omöjligt för den anställde att exponera sin tatuerade hud.

Status

”När man väl förstår att varje ljud och kroppsuttryck inbegriper en status, så uppfattar man världen helt annorlunda och förändringen är förmodligen permanent.”
/ Keith Johnstone⁴⁴

När man möter en människa som kommer gående mot en på en smal och trottoar, måste någon vika undan och gå åt sidan i brist på plats. Långt innan skickar man signaler för vem av er ska gå åt sidan. Personen med *lågstatus* kommer att flytta sig till förmån för den andra.

När man pratar om status i samband med kroppsspråket handlar det inte om hur tjock plånbok man har, vilken ras, kön, yrkesställning och social status man tillhör. Här handlar det om den kroppsliga statusen. Johnstone menar att i varje mänsklig relation pågår ett statusspel under ytan som uttrycks genom vårt kroppsspråk.

Det finns två kategorier av den kroppsliga statusen; *lågstatus* eller *högstatus*. Det pågår ständigt ett statusspel människor emellan. Vi visar det genom vårt kroppsspråk, vår hållning, hur vi använder vårt språk och vilka attribut vi väljer att bli sedda i.

Man kan tolka status som en slags kroppslig säkerhet, där *högstatus* innebär ett starkt *ethos*⁴⁵, auktoritet, är förtroendegivande och inger respekt. En person med *högstatus* agerar säkert med sitt kroppsspråk, personen blir sällskapets mittpunkt, intar en ledarroll och tar upp mycket plats. En person med *högstatus* har en rak hållning men ganska avslappnad hållning, kroppen är inte överspänd, personen rör sig långsamt och mjukt och är noggrann med att ha ögonkontakt. En person med *lågstatus* kännetecknas av en mindre säker personlighet som

⁴¹ Asher, sid. 83.

⁴² Lyle, sid. 121.

⁴³ Ibid, sid. 116.

⁴⁴ Johnstone, sid. 80.

⁴⁵ Ethos: *karaktär, personlighet, trovärdighet.*

uttrycks i ett hetsigt, nervöst, rastlöst och ihopsjunket kroppsspråk. Personen rör på sig konstant, hastigt och ryckigt, har sällan en längre ögonkontakt och en dålig, stel och sluten hållning.

Johnstone⁴⁶ menar att det inte finns någon människa som alltid har endast den ena eller den andra statuskategorin. Status är inte konstant utan förändras självkontrollerat. Förändringen sker beroende på vilken situation man befinner sig i, vilken relation man har till människorna man umgås med och i vilken miljö handlingen sker i. Däremot har alla människor i sig både *låg-* och *högstatus* som avgörs av vilken roll vi vill anta samt hur våra vanemönster, attityder och nervositet spelar in. Så här beskriver Johnstone⁴⁷ statusspelet:

Om man tittar på två människor som sitter och pratar och sedan väntar tills den ena går, så kan man se hur den som stannar kvar måste ändra kroppshållning. Han hade disponerat sina rörelser så att de skulle relatera till partnerns och nu, när han är ensam, måste han ändra ställning för att uttrycka ett relationsförhållande till de andra människorna som finns runtomkring.

Man kan säga att status blir en slags självvald psykologisk och hierarkisk rang som bestäms av dig och de du samspelar med i en specifik situation. Status väljer man alltså själv, vad man vill signalera och visa för att rensa bort eventuella hinder och missförstånd.

Status uppnås endast i ett samspel med andra människor som varierar beroende på vem man väljer att samspela med. Ett annat uttryck för status kan vara sättet man visar vem som ska vara ledaren. Julius Fast⁴⁸ beskriver en scen från Chaplins film *Diktatorn*:

I scenen sitter Chaplin som Hitler och Jack Oakie som Mussolini i varsin stol för att rakas. Handlingen koncentrerar sig kring deras försök att dominera varandra, för att på så sätt visa vem som är allra högsta hönset. Men nu sitter de där alltså i sina stolar, intvålade och med skynke över sig, och det enda sätt som återstår dem att kunna dominera motparten blir då att höja stolen.

Fast fortsätter:

Alla känner vi ju till de gamla kraven på att böja sig inför kungar, gudabilder och altaren. Bugningar, knäfall och nigningar är allesammans variationer på temat om över- eller underlägsenhet genom höjden. Allesammans är de handlingar avsedda att framföra ett budskap på kroppsspråket: ”Du står högre än jag rent kroppsligen och därför står du också högre.”

Trots att vår kroppslängd inte kan påverkas av oss själva, signalerar vår kroppshållning om hur vi spelar i statusspelet. Människor som är långa till sin fysik, men inte vill vara överlägsna i alla situationer uttrycker det genom att de kutar med ryggen, böjer sig eller föredrar en sittande position istället för en stående.

Status finns alltså att finna och se i alla medmänskliga situationer och på alla möjliga platser och miljöer.

Jag har dragit lärdom av min tid som servicegivare att man bör i de flesta fall spela på lågstatus gentemot sin kund, då man inte vill vara överlägsen denne eftersom det strider mot decorum. Men eftersom kundkontakten är situationsbunden och det finns tillfällen då rätt

⁴⁶ Johnstone, sid. 41ff.

⁴⁷ Johnstone, sid. 69.

⁴⁸ Fast, sid. 43.

status blir högstatus gentemot kund. När kunder är oförskämda utan anledning bör de tas på rätt sätt och expediten blir den som på ett artig men bestämt sätt måste visa vem det är som håller i trådarna.

Masker och roller

”Arbetsanpassningen bland dem som arbetar inom serviceyrkena kommer sålunda ofta att ytterst vara beroende av den förmåga man har att gripa och behålla initiativet i servicerelationen, en förmåga som kräver en subtil aggressivitet hos servicegivaren när han eller hon har en lägre socio-ekonomisk status än klienten eller kunden.”

/ Erving Goffman⁴⁹

När man befinner sig på en buss förväntar man sig av busschauffören att bussen åker i den riktning den ska, mot ett bestämt mål och stanna på bestämda busshållplatser. Det händer att busschauffören även berättar i mikrofon vilken busshållplats är nästkommande. Skulle busschauffören plötsligt svänga in på en okänd gata för bussens färdväg, strunta i att stanna på en föreskriven hållplats och sätta på en hårdrockslåt på mycket hög volym och börja skrika och headbanga med huvudet, skulle resenärerna bli häpna, överraskade och bestörta och utan tvekan vilja kliva av bussen och göra en anmälan till SL⁵⁰. Resenärerna skulle reagera så eftersom chaufförens beteende har frångått de regler enligt vilka busschaufförrollen är förbunden med.

Dagligen kommer man i kontakt med människor som agerar efter ett bestämt beteendemönster. Av frisören förväntar man sig att bli klippt i håret, en fotomodell i en tidning förväntas att se snygg och fräsch ut och en bartender serverar oss något att dricka. Beteendet förhåller sig till vilken specifik *roll* man har i kontexten. Man kan därmed säga att individer spelar olika *roller* med varandra enligt ett bestämt handlingsmönster, beroende på situation och sammanhang. Goffmans⁵¹ egen definition av begreppet *roll*: ”Det redan i förväg fastställda handlingsmönster som rullas upp under ett framträdande och som kan läggas fram eller spelas upp också vid andra tillfällen kan kallas för en *roll* eller en *rutin*.”

Goffmans undersökningar bygger på hur människor interagerar med varandra utifrån ett dramaturgiskt perspektiv. Metaforen han använder sig av är en teaterscen, där individen är beroende av en scen där handlingen utspelas, samt en rekvisita för förberedelse där vi tränar oss i vilken roll vi ska visa upp vår identitet i, vår *mask*. Goffmans definitioner av dessa företeelser är:

Inramningen (the setting) som inbegriper möbler, dekor, ytplanering och andra bakgrundsinslag som tillhandahåller sceneriet och rekvisitan för den ström av mänsklig aktivitet som utspelas framför, inom eller på scenen. En inramning är platsbunden, så att de som vill använda sig av en speciell inramning som en del av sitt framträdande inte kan börja spela sin roll förrän de har tagit sig till den för ändamålet lämpliga platsen och de måste avsluta sitt framförande när de lämnar den. Ett *framträdande* kan definieras som all den samlade aktiviteten hos en viss deltagare vid ett givet tillfälle som tjänar till att på ett eller annat sätt påverka någon av de andra deltagarna.

⁴⁹ Goffman, sid. 19.

⁵⁰ SL – Stockholms Lokaltrafik.

⁵¹ Goffman, sid. 23.

Goffman menar att maskerna tar vi på oss när vi har bestämda roller att utföra, de styr vårt interagerande med individerna. Maskerna skyler våra tankar, önskningar och drömmar. Men maskerna är ibland svåra att ta av, Julius Fast⁵² nämner att:

Vårt behov att bära mask är ofta så djupt inrotat att vi hamnar i en självuppehållande process, så att masken helt enkelt inte kan tas av eller skänkas. I vissa situationer, till exempel under samlaget, bör all maskering få falla om vi verkligen skall kunna njuta helt av älskogsleken, och ändå är många av oss ur stånd att befria oss från masken annat än i fullständigt mörker. Vi är så rädda för vad vi eventuellt skall kunna meddela den andra parten via kroppsspråket, eller kan avslöja genom våra ansikten, att vi försöker utestänga den visuella sidan av det sexuella helt och hållet, och kastar upp diverse moraliska barrikader som hjälp i det avseendet. "Det är oanständigt att titta." "Människans könsorgan är fula." "En anständig flicka älskar inte i dagsljus."

Man kan säga att vi tenderar att sätta på oss en mask i situationer där vi inte vill vara helt uppriktiga. Masken sätts också på för att dölja negativa, pinsamma och komprometterande fakta om oss själva när det strider mot vad vi vill visa för vår omgivning.

Jag anser dock att vi inte alltid är medvetna om vårt agerande, då vissa situationer och vårt beteende i det sker på rutin. När man ska till en biosalong för att se en film vet man att man måste köpa biljetter, popcorn och läsk för att avnjuta filmen, Man väntar på att bli insläppt i biosalongen och slutligen sätta sig ner på en bestämd plats och vänta på att filmen ska börja. Ett handlingsmönster som vi inte reflekterar över då vi förväntas att göra och agera på ett visst sätt.

När valet av en mask sker medvetet kan valet ses som en strategisk anpassning till omgivningens förväntningar och regler, till doxa⁵³ och decorum. Man kan då välja att tona ner vissa personlighetsdrag för att kunna framhäva andra, man varierar och utvecklar alltså olika sidor av sin personlighet.⁵⁴

Jag tycker att serviceyrket innebär vissa gränser för hur man bör handla och agera. Förutsättningen för detta innebär att man automatiskt och på rutin sätter på sig en mask och agerar utifrån den förväntade bilden av hur en expedit bör agera, vilka handlingsmönster som gäller och hur man interagerar med sina kunder och medarbetare.

⁵² Fast, sid. 59.

⁵³ Doxa - *En lokal sanning där representanterna inom sina domäner är överens om vissa fakta, förgivettaganden, värderingar och åsikter.*

⁵⁴ Fast, sid. 55ff.

5. RESULTAT

Här följer resultatet av studien på Hötorgshallen och Östermalmssaluhall. Jag har först iakttagit kroppsspråkets olika moment hos varje person och därefter gjort en analys och en tolkning av de olika momenten, de retoriska helhetsintrycken, den mentala beredskapen (närvaron och mottagligheten) och den sociala rollen, det passande, status- och rollspel.

Hötorgshallen

Person 1

Hållning

Personen har mestadels en rak, öppen eller framåtlutad hållning vid möte med kund. Personen lutar sig mycket framåt genom att stödja sig med händerna på disken när inga kunder finns. Hållningen känns flexibel och anpassar sig till de förekommande situationerna. Hållningen indikerar att personen har självförtroende, också är uppmärksam och varm mot sina kunder. Vid väntan på kunder, förflyttas kroppstyngden från den ena foten till den andra, vilket indikerar om att personen försöker krångla sig ur den situation han har hamnat i.

Ögon

Ögonkontakten är intensiv, inte hotfull eller dominant, utan vänlig. Ögonen har många uttryck. Ögonen är i samma nivå som kundens, vid enstaka tillfällen måste personen luta sig neråt för att ögonen ska hamna på samma nivå.

Munnen och läpparna

Personen ler mycket både mot medarbetarna och mot kunderna. Personen visar att han är äkta i sitt leende och har roligt med det han gör för tillfället.

Huvudet och hakan

Huvudet är rakt, lutar sig åt sidan med kontakt med kunder eller nickar. Hakan hålls mestadels ner mot halsen. Huvudhållningens dominant uttryck är ganska säker och utåtriktad och personen visar förtroende vid möte med kund. Hakan signalerar dock om bristande självförtroende. Denna motsägelse kan betyda att personens självförtroende ändras beroende på situationen.

Mimik

Det genomgripandet ansiktsuttrycket är lycka. Personen är mycket glad i möte med sina kunder och under väntan på dem.

Jag upplever att mimikens funktion är till fördel för personens syfte, dock är inte personen själv medveten om sina uttryck, men verkar ha god kontroll över ansiktsuttrycken. De mimiska uttrycken är mycket tydliga och varar tillräckligt länge för att hinna avläsas. Personen har lagom många ansiktsuttryck som anpassas till olika situationer, men den känslomässiga tyngdpunkten är att expediten uppfattas som en glad och vänlig person.

Hand- och armgestik

I brist på kunder tittar personen runt omkring sig eller står med den ena eller båda händerna vid höfterna, eller lägger de bakom ryggen eller på magen. Personen signalerar att han vill ha

kontroll över det som händer runt omkring, att han är otålig och osäker. Personen gestikulerar lite. Händerna används till att klia sig i pannan (kan betyda att personen försöker komma på något) och rätta till håret (vilken kan innebära att personen flörtar lätt med sin kund eller vill se snygg ut för sin omgivning). Personen verkar vilja koncentrera sig på något annat än det han just håller på med och har svårt att bestämma sig för det ena eller det andra. Handflatorna blir synliga och läggs på disken vid möte med kund vilket tyder på att han är en ärlig person.

Avståndet

Håller ett intimt avstånd trots en disk som är i vägen, verkar vilja komma ännu närmare sina kunder.

Kläder, frisy, skägg och tatueringar

Personen använder rätt frisy och klädsel i situationen. Han har varken skägg eller synliga tatueringar.

Kroppen och utseendet som helhet

Personen har ett välvårdat utseende. Personen verkar trivas att vara i sin kropp, men har en neutral inställning till den. Kroppsdelen som kunderna lägger sin fokus och uppmärksamhet på är expeditens ansikte (ögonen och leendet).

De retoriska helhetsintrycken

Personen är energisk och självsäker vid möte med kund, dock mindre självsäker i väntan på kunden. Agerandet upplevs som fördelaktigt då intresse visas för förbigående och befintliga kunder. Personen har en mycket sympatisk utstrålning och charm.

Närvaron och mottagligheten

Personen har en stark närvaro vid möte med kunder och har god kontakt med dem. Personen är mottaglig och uppmärksam på kundernas behov och förfrågningar.

Den sociala rollen

Den sociala rollen som spelas är förväntad, personen känner sig trygg i den rollen och fungerar som en god symbol för verksamheten.

Det passande

Personen anpassar sig till decorum, etik och estetik.

Status- och rollspel

Personen lägger sig i lågstatus med alla sina kunder och sina medarbetare. Statusen är det rätt valda för det specifika tillfället.

Person 2

Hållning

Hållningens karaktär är mycket god, öppen, stabil, rak, stolt, flexibel och kraftfull. Hållningen är även avspänd, vilket tyder på en anpassningsbar person som är självsäker, något dominerande och stolt.

Ögon

Personen har mestadels en flackande blick. Han vill ha kontroll över alla kunder vid disken, detta signalerar om att personen letar efter utgången eller något intressantare uppgift att utföra. Vid möte med kund hålls en längre ögonkontakt som visar att han är intresserad av sin kund. Personen har en benägenhet att trots att han är upptagen med att förbereda kundens beställning, titta på kunden och hålla ögonkontakt med denne. Ögonen ser snälla och vänliga ut, men har ett fåtal uttryck i sitt register. Ögonen placeras på samma nivå eller högre än kundens.

Munnen och läpparna

Man kan stundtals ana ett något falskt leende då personen ler vänligt till kunderna, annars har personen ganska sammanpressade läppar. Detta innebär att personen är något stel och betraktas som kall och okänslig.

Huvudet och hakan

Huvudet blir den som visar en riktning när händerna är upptagna med annat. Den raka huvudhållningen tyder på en säkerhet och intresse. Personen bryter något mot decorum då han tenderar att titta ner på sina kunder som kan tolkas att personen vill vara överlägsen. Hakan sticker ut vid möte med kund, som om personen förbereder sig på att ta strid med sin kund eller är orolig.

Mimik

Mimiken är ganska neutral och enformig. Mimiken blir till fördel för personens syfte gentemot kund, dock verkar personen inte vara medveten om uttrycken trots att han har en god kontroll över den. De få mimiska uttryck är tydliga och hålls tillräckligt länge för att kunna tydas.

Hand- och armgestik

När inte händerna och armarna är upptagna med att förbereda kundens beställningar, hänger de löst utmed sidorna. Detta innebär att personen inte vill kommunicera mer än nödvändigt. Gestikulation förekommer för lite, tack vare att händerna är upptagna med de praktiska bitarna.

Avståndet

Personen gör inga försök att komma närmare sina kunder. Personen håller den personliga zonen, som är det normala avståndet i sociala sammanhang.

Kläder, frisyr, skägg och tatueringar

Personens frisyr och kläder är rätt valda för tillfället. Personen har ingen ansiktsbehåring eller synliga tatueringar.

Kroppen och utseendet som helhet

Personen ser välvårdad och strikt ut. Personen verkar vara stolt över sin kropp, men kunderna tittar mest på expeditens ansikte. Personens kroppsspråk har inga större nyanser, utan är ganska förutsägbart och enformigt.

De retoriska helhetsintrycken

Personen är mycket energisk, har mycket vilja, kraft och utstrålar ett självsäkert intryck. När han inte serverar kunder går han runt på stället för att fixa och plocka varorna, som t ex, slänga sopor, fylla på varor och torka disken och städa upp. Personens agerande är till fördel för

dennes syfte, han verkar ha koll på sin omgivning och sina varor. Personen är ganska neutral, har ingen dominant utstrålning och anpassar sig lätt till konventionerna.

Närvaron och mottagligheten

Personen verkar inte riktigt vara engagerad i lyssnandet på kunderna och är tvungen att be de repetera det de har sagt. Stundtals verkar personen vara borta i sina egna funderingar, men har ändå en kontroll över situationen.

Den sociala rollen

Personen intar en lämplig social roll i situationen. Han känner sig trygg i den och fungerar som en god symbol för sin verksamhet. Personen verkar något kall känslomässigt och därmed mycket professionell.

Det passande

Personen anpassar sig till decorum.

Statusspel

Personen spelar högstatus både mot sina kunder och mot sina medarbetare. Denna genomgripande statushållning blir inte rätt mot kunderna eftersom det inte fyller någon funktion. Personen kanske vill visa för sina medarbetare att han har den dominanta och bestämmande rollen.

Person 3

Hållning

Personens hållning är god, mestadels framåtböjd och stundtals rak. Personen visar att han är uppmärksam och har ett gott självförtroende.

Ögon

Ögonkontakten med kunderna är mycket intensiv och vänligt, nästintill påträngande och kan ge intryck av en något dominerande person. Ögonen är hela tiden i nivå med kundens ögon. Personen kollar av snabbt vad som händer bakom kundens rygg, något som även förekommer när personen är neutral och inte har att göra med kunder. Detta indikerar på att personen är i behov av kontroll av vad som händer runt omkring. Ögonen har många olika uttryck.

Munnen och läpparna

Personen ler brett men sparsamt. När personen ler har han det hjärtliga leendet som visar att han är glad och har roligt. Annars har personen neutrala läppar.

Huvudet och hakan

Huvudet är mestadels rakt eller skjuts fram och nickar bekräftande vid kundkontakt. Det dominanta uttrycket när det gäller huvudhållning är att personen verkar säker, vaken, intresserad eller utåtriktad. Hakan är ofta framskjuten vid möte med kunderna, kan tolkas att personen även är orolig eller beredd att ta strid.

Mimik

Personen har en mycket talande och varierande mimik: rynkar på pannan, höjer på ögonbrynen, verkar mycket glad, lycklig, rädd och förvånad. Mimiken känns inte medveten

och inte heller kontrollerbar. Ansiktsuttrycken är mycket tydliga och är mycket nyanserade då personen skiftar mimik när hans känslomässiga läge skiftas.

Hand- och armgestik

Personen gestikulerar mycket. Han använder sina händer för att visa varor, riktning, att skaka hand med kunderna, röra vid näsan, föra anteckningar, hålla händerna på höfterna och understryka det sagda ordet. Personen vill vara säker att dennes motpart ska förstå det verbala innehållet rätt och förstärker det med gesternas hjälp. När personen rör vid näsan innebär det att personen vill hindra en lögn från att komma ut. Att klia sig i huvudet signalerar om att man måste bestämma sig för det ena eller det andra. Att händerna hålls på höfterna signalerar om aggressivitet, motstånd eller otålighet.

Avståndet

Personen försöker komma sin kund så nära som möjligt, avståndet till kund är intimt.

Kläder, frisyra, skägg och tatueringar

Personen har en passande frisyra och kläder. Attributen som används är glasögon som kan tolkas att personen anses som kunnigare än sina arbetskollegor.

Kroppen och utseendet som helhet

Personen ser välvårdad ut. Kroppen känns stundtals spänd men ändå ganska flexibel. Personen visade inga tecken på om han trivdes i sin kropp. Kundens uppmärksamaste mest expeditens ansikte som var den mest talande och nyanserade delen av hela kroppen. Personen bjuder på ett mycket rikt och mångsidigt kroppsspråk.

De retoriska helhetsintrycken

Personen rör sig energiskt och självsäkert bakom disken. Han viftar mycket med armarna och kommer framför disken för att räcka kund kassen med varorna och för att ta avsked. Personen ger ett något för självsäkert intryck. Detta agerande är både till fördel och till nackdel för personen som expedit därför att han kan verka mycket kunnig inom området, men är inte ödmjuk och vill visa sig som en härskare. Personen saknar charm och är ganska neutral i sin utstrålning.

Närvaron och mottagligheten

Personen är en god lyssnare där han aktivt lyssnar på kundens önskemål. Personens närvaro är mycket starkt och han har god kontakt med sina kunder, samtidigt som han har koll på läget runtomkring.

Den sociala rollen

Personen känner sig trygg i den sociala roll som han spelar, dock är man på det klara att det är han som är den mest dominanta och bestämmande bland sina medarbetare. Personen fungerar mestadels som en god symbol för sin verksamhet, trots att han lägger sig ofta i högstatus och vill vara överlägsen gentemot kund och medarbetare.

Det passande

Vid samtal med sina medarbetare stödjer han sig med ena armen mot en pelare och den andra armen hålls på höften vilket betyder att han intar då en skrämsel pose. Han avbryter även en medarbetare för att istället ta över själv och hjälpa till att betjäna kunden. Personen bryter mot decorum på grund av dennes attityd till kunder och medarbetarna.

Statusspel

Personen spelar högstatus både mot sina kunder och mot sina medarbetare. Denna genomgripande statushållning blir inte rätt mot kunderna, det finns inte någon anledning till att vara överlägsen. Personen kanske vill visa för sina medarbetare att det är han som är har den dominanta och bestämmande rollen bland dem, denna statushållning fyller dock ingen funktion bland kunderna.

Person 4

Hållning

Hållningen är god och öppen, detta indikerar självförtroende och uppmärksamhet. Hållningens karaktär är avspänd och flexibel.

Ögon

Personen har en intensiv och vänlig ögonkontakt med kunderna. Ögonuttrycken blir något drömmande och lugnare när det inte finns kunder. Ögonen hålls i samma nivå som kundens.

Munnen och läpparna

Munnen sammanpressas när inte kunder finns, men ler hjärtligt vid möte med kunderna. Personen visar därmed att han är mycket glad och har roligt tillsammans med kunden. De sammanpressade läpparna signalerar om personens stelhet i ett neutralt läge.

Huvudet och hakan

Huvudet hålls rakt och uttrycker säkerhet, signalerar om att personen är intresserad. Stundtals sticks hakan ut och kan tolkas som att personen är envis och bestämd.

Mimik

Ansiktet strålar av lycka vid möte med kund, men är ganska neutralt utan kunder. Mimiken blir till fördel för expediten. Personen är omedveten om sin mimik och har inte den under kontroll. Uttrycken är tydliga och mångsidiga. Mimiken ändras från lugn och avslappnad till glad och exalterad.

Hand- och armgestik

Personen stödjer sig med händerna på disken och lutar sig på sin ena armbåge. Armarna hänger utmed sidorna (visar att en person inte vill handla och kommunicera), visar produkter, läggs på ryggen (signalerar om självförtroende och makt) och läggs i kors över bröstet (kan visa att personen är i ett defensivt läge). Gesterna är många och personen visar former, riktning, varor. Trots att gesterna är mestadels för många, blir det aldrig störande och passar personens personlighet. Gesterna harmoniserar också med den viljan, känslan och syftet som förmedlas.

Avståndet

Trots att en disk skiljer kunden och expediten åt, försöker personen etablera en nära kontakt och böjer sig så nära kunden det går. Personens avstånd är den intima zonen.

Kläder, frisyr, skägg och tatueringar

Frisyr och klädsel är rätt valt för tillfället.

Kroppen och utseendet som helhet

Personen ser välvårdad ut. Personen verkar trivas med sin kropp, och har en neutral inställning till den. Kundens fokus på expeditens kropp ligger i ansiktet och ögonens utstrålning. Personen bjuder på ett starkt och mångsidigt kroppsspråk.

De retoriska helhetsintrycken

Personen är energisk, har en mycket sympatisk utstrålning, är mycket charmig och leende vid möte med kunden. Personen ger ett självsäkert intryck och hans agerande är till fördel för yrkesgruppen.

Närvaron och mottagligheten

Närvaron är stark, personen har en mycket god kontakt med sina kunder, är en mycket bra lyssnare och kan handla i oväntade situationer.

Den sociala rollen

Personen spelar den sociala roll som förväntas av honom och han känner sig trygg i den. Personen är ett gott föredöme för sin verksamhet och antar rätt status gentemot kunden.

Det passande

Personen anpassar sig väl till decorum.

Statusspel

Personen lägger sig i lågstatus med alla sina kunder och sina medarbetare, statusen är det rätt valda för det specifika tillfället.

Person 5

Hållning

Hållningen är dålig, personen är framåtböjd och hopsjunken. Detta tyder på uppgivenhet, besvikelse, undergivenhet eller depression. Kroppshållningen känns spänd, stel och låst. Hållningen gör att personen inte inger något större förtroende för sitt syfte.

Ögon

Blicken är flackande, vilket betyder att personen befinner sig på fel plats och vill komma därifrån. Han uttrycker tröttsamhet och ledsamhet i ett neutralt läge. Personen har ett fåtal uttryck i ögonen. Vid möte med kund har personen ögonkontakt med denne, ögonen hålls på samma nivå som kunden, men stundtals något högre. Detta kan innebära att personen vill vara där för kunden, men verkar trots allt ha för mycket att tänka på.

Munnen och läpparna

Personen ler sällan, har sammanpressade läppar, mungiporna pekar neråt. En hopknipen mun är kännetecknande för människor som är stela, egensinniga och fyllda av misstro. Det är svårt att inleda ett samtal med dessa personer och de betraktas lätt som kalla och okänsliga.

Huvudet och hakan

Hakan tenderar att hållas ner mot halsen som visar brist på självförtroende. Huvudet är dock rakt vilket tyder på självförtroende. Denna motsägelse kan betyda att personens självförtroende ändras beroende på situationen.

Mimik

Stundtals tyder ansiktsuttrycken i neutralt tillstånd på inslag av bekymmer och ledsamhet. De mimiska uttrycken är mestadels otydliga och det finns inget brett spektrum över uttrycken. Personens mimik är också till nackdel för denne, då det som uttrycks är ledsamhet och bekymmer. Personen är inte medveten om sina mimiska uttryck och har inte någon kontroll över dem.

Hand- och armgestik

När personen inte visar varor för kunderna, håller han ofta händerna vid höfterna. Detta signalerar om aggressivitet, motstånd eller otålighet. Armarna hänger utmed sidorna eller rättar till kläderna. Detta signalerar om att personen inte vill kommunicera med sina kunder, men vill se bra ut för dem. Personen gestikulerar lagom mycket och tecknar även vissa rörelser med händerna.

Avståndet

Personen försöker inte att komma nära kunden, utan håller denne på ett personligt avstånd.

Kläder, frisyr, skägg och tatueringar

Personen har långt, slarvigt hår och bockskägg. Personens frisyr och ansiktsbehåring känns mer passande i en surfarmiljö och passar därför inte till omgivningen. Detta gör att personen inte känns trovärdig som representant för sitt yrke. Han har rätt kläder men använder ett svettband som attribut. Attributvalet är opassande i sammanhanget eftersom man kopplar dessa attribut med sporten. Brottet mot decorum verkar dock vara omedvetet.

Kroppen och utseendet som helhet

Personen ser ovårdad ut. Personen har en neutral inställning till sin kropp. Ansiktet drar till sig mest uppmärksamhet.

De retoriska helhetsintrycken

Personen är energisk och utstrålar kraft och vilja att sälja. Trots energin finns det inslag av osäkerhet. Personens personliga framtoning är till nackdel för dennes yrkeskår då han saknar sympatisk utstrålning, ödmjukhet, värme och ett hjärtligt leende.

Närvaron och mottagligheten

Personen har en stark närvaro vid möte med kunden och lyssnar aktivt på dem.

Den sociala rollen

Personen spelar den sociala rollen som förväntas och verkar trygg i denna roll.

Det passande

Personen bryter mot decorum med attributvalet.

Statusspel

Personen lägger sig i lågstatus med alla sina kunder och sina medarbetare. Statusen är det rätt valda för det specifika tillfället.

Östermalms saluhall

Person 1

Hållning

Denna person rör mycket på överkroppen har något sammandragen hållning. Detta tyder på uppgivenhet, besvikelse, undergivenhet eller depression. Personen lutar sig mycket framåt vid möte med kund, vilket visar att han är uppmärksam. Hållningen är spänd och stel.

Ögon

Personen har en neutral ögonkontakt med kunden vid samtal, ögonen är på samma nivå som kundens. Personen tittar mest neråt (personen lever på gamla erfarenheter och aktar sig för nya) eller har den flackande blicken (personen letar efter utgången eller ett intressantare sällskap) i ett neutralt läge. Ögonen har ett fåtal uttryck.

Munnen och läpparna

Personen har sammanbitna läppar, ler aldrig och ser sur ut. Detta betyder att personen är stel, egensinnig och fylld av misstro.

Huvudet och hakan

Huvudet rör sig ständigt fram och tillbaka och söker något att vila blicken på. Genom att röra mycket på huvudet och röra sig i snabbt tempo, tenderar försäljaren att tappa kontakt med sin kund och har därmed ganska svag närvaro med denne. Osäkerhet dominerar hos denna person. Hakan sticks ut vid samtal med kund (personen är då beredd att ta strid eller visar sin ängsla och oro), annars hålls den nere mot halsen (brist på självförtroende).

Mimik

Personen ser sur ut, annars är ansiktsuttrycken ganska neutrala, enformiga och oföränderliga. Personen verkar omedveten om sina mimiska uttryck och har inte någon kontroll över dem.

Hand- och armgestik

Händerna används till att visa varor för kunder. Armarna hänger utmed sidorna. Personen gestikulerar lite. Personen är passiv och vill inte kommunicera.

Avståndet

Personen vill etablera ett nära avstånd till kunden, trots disken som står i vägen. När kunden är färdig med handlandet, kommer personen ut framför disken och räcker över påsen med varor och skakar hand med kunden. Då är avståndet det intima.

Kläder, frisy, skägg och tatueringar

Personen använder rätt kläder, frisy och attribut (glasögon) för detta tillfälle. Attributen fyller ingen funktion.

Kroppen och utseendet som helhet

Personens utseende är till nackdel, då denne ser ganska sliten och ovårdad ut. Personen verkar något generad över sin kroppsform och demonstrerar det tydligt genom att stå hopsjunken i ett neutralt läge. Kroppsdelen som drar till sig mest uppmärksamhet är den stora magen som tydligt kommer i fokus. Personens actio känns tråkigt och enformigt.

De retoriska helhetsintrycken

Personen verkar mycket energisk. Han rör sig mycket och tränger sig mellan sina medarbetare och knuffas för att komma fram till sin kund eller till sina arbetsuppgifter. Personen saknar en sympatisk utstrålning och charm. Personen är självsäker. Detta visas genom att kunna berätta om och demonstrera produkter.

Närvaron och mottagligheten

Personen lyssnar uppmärksamt på sin kund, men pratar inte i överflöd med denna.

Den sociala rollen

Personen spelar den förväntade rollen och känner sig trygg i den.

Det passande

Personen bryter mot decorum med sitt burdusa kroppsspråk och det ovårdade utseendet.

Status- och rollspel

Personen ligger mestadels i lågstatus med sina kunder, men det förekommer att han även lägger sig i högstatus. Statusen är det rätt valda för tillfället.

Person 2

Hållning

En öppen och rak hållning som indikerar självförtroende. Den närmande hållningen vid möte med kund visar på en uppmärksam och varm personlighet.

Ögon

Personen har en mycket intensiv ögonkontakt med sina kunder. Blicken är mycket vänlig, varken hotfull eller dominant. Personen har mycket uttrycksfullhet i sina ögon. Ögonen är i höjd med kundens ögon, stundtals något lägre. Ögonen utstrålar sympati och godhet.

Munnen och läpparna

Personen ler sparsamt, annars är läpparna ganska sammanbitna. Det tyder på att personen är stel, egensinnig och fylld av misstro.

Huvudet och hakan

Huvudet är rakt eller läggs på sned. Huvudets position signalerar säkerhet och att personen är utåtriktad, mycket intresserad och mottaglig. Hakan är rak.

Mimik

De mimiska uttrycken är tydliga och hålls tillräckligt länge för att hinna avläsas. Tyngdpunkten ligger i att personen ger uppmärksamhet till kunden samt är en god lyssnare. Mimiken är mestadels till fördel för personens syfte, personen är inte medveten om sina mimiska uttryck.

Hand- och armgestik

Händerna används till att visa varor för kunden samt att betjäna denne. När personen lyssnar aktivt på sin kund, lutar han sig framåt med öppna armar över disken. Öppna handflator har

alltid förknippats med sanning, ärlighet, trohet och ödmjukhet. Händerna visar storlek och mått och gör anteckningar, dock gestikulerar personen lite.

Avståndet

Personen kommer inte kunden för nära och avståndet är personligt.

Kläder, frisyra, skägg och tatueringar

Personen har de rätta kläderna och ett fördelaktigt utseende.

Kroppen och utseendet som helhet

Personen ser välvårdad ut. Personen trivs med sin kropp och visar detta genom att röra sig mycket. Han har avspänd hållning samtidigt som han har bra kontakt med kunderna. Fokus ligger i ansiktet. Personens actio är förutsägbar.

De retoriska helhetsintrycken

Personen är mycket energisk och trots att han rör på sig mycket, tappar han inte kontakten med sina kunder. Personen ger ett intryck av självsäkerhet och agerandet är till fördel för honom som expedit. Personen har en stark utstrålning trots att han ler sparsamt.

Närvaron och mottagligheten

Personen har en stark närvaro och lyssnar uppmärksamt på sina kunder.

Den sociala rollen

Personen anpassar sig till den sociala rollen som förväntas. Han känner sig trygg i den och fungerar som en mycket god symbol för sin verksamhet.

Det passande

Personen har anpassat sig till arrangemangets karaktär gällande stilen, attityden och känslöstämningar.

Statusspel

Personen lägger sig i lågstatus med alla sina kunder och sina medarbetare. Statusen är det rätt valda för det specifika tillfället.

Person 3

Hållning

Hållningen är mestadels rak, ibland något framåtlutad, detta indikerar om självförtroende och visar på en uppmärksam personlighet.

Ögon

Ögonkontakten är intensiv med kund (vill dominera), kollar runt på omgivningen när personen förbereder varor för kunden eller är i neutralt tillstånd (letar efter något intressantare att göra). Ögonen utstrålar ledsamhet och besvikelse i ett neutralt läge, ett uttryck som håller sig kvar igenom hela sessionen. Ögonen är i samma höjd som kundens ögon.

Munnen och läpparna

Personen ler inte en enda gång och har ständigt sammanpressade läppar. En hopknipen mun är kännetecknande för människor som är stela, egensinniga och fyllda av misstro. Det är svårt att inleda ett samtal med de och de betraktas lätt som kalla och okänsliga.

Huvudet och hakan

Huvudet och hakan är rakt, något som förmedlar vakenhet och intresse.

Mimik

Det dominanta ansiktsuttrycket är sorg och ledsamhet. Ansiktsuttrycket tyder på att personen är ledsen. Mimiken kan vara till nackdel för personen, då denne ser ganska likgiltig ut inför möte med kund. Personen verkar inte vara medveten om sin mimik och har inte heller kontroll över den. Eftersom uttrycken är få finns det en klar tydlighet i dem.

Hand- och armgestik

Personen använder händerna till att visa/sälja varor, men också till att rätta till håret (vill känna sig snygg inför sin omgivning), röra vid kragen (känner sig trängd och behöver mer luft och utrymme) och röra vid huvudet (personen måste bestämma sig för det ena eller det andra). I övrigt gestikulerar personen för lite och slänger med armarna hursomhelst utan att egentligen ha kontroll över vad han gör med dem (personen vill inte kommunicera).

Avståndet

Personen håller ett personligt avstånd till kunden.

Kläder, frisyr, skägg och tatueringar

Personen har långt hår i en hästsvans, tatueringar på under- och överarmar, skägg och en tjock kedja som hänger vid byxfickan. Klädseln är rätt.

Kroppen och utseendet som helhet

Personen ser ganska välvårdad ut. Personen verkar vara stolt över sin kropp och villig att visa upp den och rör sig långsamt för att inte folk ska undgå se kroppsbyggnaden. Istället blir det ansiktet som drar till sig mest uppmärksamhet. Personen har ett ganska neutralt och enformigt actio som inte utvecklas utan förblir detsamma.

De retoriska helhetsintrycken

Personen rör sig långsamt och är inte energisk av sig. Personen ger ett intryck att verka blyg och osäker. Personen saknar utstrålning och charm.

Närvaron och mottagligheten

Personen har ganska svag och bristfällig kontakt med kund. Han verkar vara i sina egna funderingar i neutralt tillstånd, men lyssnar aktivt på sina kunders önskemål.

Den sociala rollen

Personens sociala roll är lämplig för situationen. Personen verkar vilja göra revolt genom sitt utseende och sina attribut. Han känner sig därför inte helt trygg i den rollen och fungerar inte som en god symbol för sin verksamhet.

Det passande

Genom att personen bryter mot decorum stilmässigt kan den personliga framtoningen vara till nackdel för dennes syfte. Om brottet är medvetet är svårt att avgöra. Stilen och attributen ger dock inte personen något självförtroende.

Statusspel

Personen lägger sig i lågstatus med alla sina kunder och sina medarbetare. Statusen är det rätt valda för det specifika tillfället.

Person 4

Hållning

Personen för sig självsäkert trots en något framåtlutad hållning.

Ögon

Ögonkontakt är intensiv och vänlig med kund, dock har personen stundtals en flackande blick som innebär att personen vill befinna sig någon annanstans. Ögonen har få uttryck och verkar för det mesta lugna, glada och är mestadels i nivå med kundens ögon.

Munnen och läpparna

Personen ler hjärtligt och ärligt, både med mun och med ögon.

Huvudet och hakan

Huvudet är rakt eller läggs på sned. Hakan hålls rakt. Huvudets hållning uttrycker en säkerhet, trovärdighet och intresse.

Mimik

Ansiktet uttrycker lugn och glädje. Det är svårt att se ansiktsuttrycken på grund av ett stort skägg som hindrar mig från att se hela ansiktet.

Hand- och armgestik

När händerna inte visar produkter hålls de vid höfterna. Detta signalerar om aggressivitet, motstånd eller otålighet. Personen gestikulerar lite.

Avståndet

Personen ställer sig utanför disken och avståndet till kund är både intimt och personligt.

Kläder, frisyra, skägg och tatueringar

Personen har rätt kläder för situationen. Om utseendet är rätt är svårt att avgöra. Personens stil anpassas till decorum.

Kroppen och utseendet som helhet

Personen ser rätt ovårdad ut. Personen verkar något generad över sin kropp och manifesterar detta genom en varaktig framåtlutad hållning. Kroppsdelen som drar till sig mest uppmärksamhet är ansiktet. Det finns inga nyanser i personens actio.

De retoriska helhetsintrycken

Personen är mycket långsam i sina rörelser, förflyttar sig sakta och ganska klumpigt. Personen verkar sympatisk och charmig. Agerandet kan ses som fördel om man tycker om lugna personligheter som tar god tid på sig, annars kan agerandet betraktas som brott mot decorum.

Närvaron och mottagligheten

Personens närvaro gentemot kund är starkt. Han har en intensiv kontakt med sin kund och lyssnar aktivt på denne.

Den sociala rollen

Personen spelar en social roll som förväntas, känner sig trygg i rollen och är en god symbol för sin verksamhet.

Det passande

Personen anpassar sig till decorum.

Statusspel

Personen lägger sig i lågstatus med alla sina kunder och sina medarbetare. Statusen är det rätt valda för det specifika tillfället.

Person 5

Hållning

Denna person har en god hållning som är mycket rak (indikerar självförtroende och ger intryck även dominerande och stolt personlighet), men närmande vid möte med kund. Kroppshållningens karaktär är spänd och kraftfull.

Ögon

Personen har en intensiv (kan vara ett sätt att dominera), men mycket vänlig ögonkontakt med kund. Ögonen har ett glatt uttryck även i vilande läge och uttrycken är bara ett fåtal. Ögonen är alltid i höjd med kundens ögon.

Munnen och läpparna

Personen ler ständigt ärligt och hjärtligt.

Huvudet och hakan

Personens huvud är mycket rakt, böjs stundtals åt den ena eller den andra sidan. Personen visar förtroende och intresse. Huvudets dominant uttryck symboliserar säkerhet och stolthet. Hakan sticker ut, signalerar om en envis och bestämd personlighetstyp.

Mimik

Ansiktet har ett mycket glatt uttryck. Personen verkar omedveten om sina mimiska uttryck och verkar inte ha någon kontroll över dem. Uttrycken är mycket tydliga för att kunna avläsas och hålls tillräckligt länge. Ansiktsuttrycken är många. De känslöstämningar som får mest uttryck i mimiken är glädhet och lycka.

Hand- och armgestik

Händerna används till att visa varor, klia sig i örat (försöker att stänga ute det som sägs) och rätta till kläderna (flörtar med kunden och vill känna sig snygg för sin omgivning). Personen gestikulerar för lite och har ingen struktur i sina gester, slänger mestadels med armarna okontrollerat.

Avståndet

Personen försöker etablera så nära kontakt med sina kunder som möjligt, den intima zonen.

Kläder, frisyr, skägg och tatueringar

Personen har tatueringar, piercing i ögonbrynet, tjocka polisonger och rufsigt, längre hår. Personens frisyr och attribut är inte det rätta för det specifika tillfället. Uppfattningen av personen kan påverkas åt det negativa hållet, men kan även anses som nytänkande och nyskapande. Klädesmässigt anpassar sig personen bra för detta tillfälle.

Kroppen och utseendet som helhet

Personen ser välvårdad ut. Personen trivs med sin kropp och är stolt över den eftersom han går upprätt och är inte rädd att visa den. Ansiktet blir den kroppsdel som drar till sig mest uppmärksamhet. Personen har inte något nyanserat actio.

De retoriska helhetsintrycken

Personen utstrålar mycket energi, självsäkerhet, sympati och kraft och vilja att sälja.

Närvaron och mottagligheten

Personen har en stark närvaro som uttrycks genom kontakt med kund och förmågan att lyssna aktivt.

Den sociala rollen

Den sociala rollen som spelas är den som förväntas. Personen känner sig trygg och säker i den rollen samt är en god symbol för sin verksamhet.

Det passande

Personen anpassar sig inte till decorum stilmässigt, men det är svårt att avgöra om brottet är medvetet eller inte.

Statusspel

Personen lägger sig i lågstatus med alla sina kunder och sina medarbetare. Statusen är det rätt valda för det specifika tillfället.

6. SLUTSATS

I detta kapitel kommer jag att titta på helheten samt jämföra resultatet, likheter och skillnader från bägge saluhallarna. Jag hänvisar till mitt uppnådda resultat som ligger till grunden för två tabeller som finns i bilagan.

Helheten Hötorgshallen⁵⁵

Hållning

Majoriteten av försökspersonerna har en hållning som indikerar om personernas självsäkerhet och en förmåga att vara uppmärksam. En persons hållning signalerar om att personen även är stolt. En annan person har en hållning som signalerar om besvikelse, undergivenhet och depression.

Ögon

Alla försökspersonerna har en god ögonkontakt med sina kunder, majoriteten har även en vänlig ögonkontakt med sina kunder. Två personer har även tendenser till att dominera i ögonkontakt med kunder, och två personer är intresserade av kunderna.

Munnen och läpparna

Majoriteten av försökspersonerna ler ärligt till kunderna. Det förekommer att någon ler falskt och någon ler sällan.

Huvudet och hakan

Majoriteten av försökspersonerna utstrålar självsäkerhet och intresse för kunder med sin hak- och huvudhållning. En person inger förtroende, två verkar oroliga och förbereder sig för en eventuell strid. En person saknar självförtroende, men vill framstå som mer självsäker.

Mimik

Majoriteten av försökspersonernas ansiktsuttryck utstrålar att de är glada och vänliga. En person har en mycket varierande mimik och man kan även stundtals avläsa rädsla och förvåning vid möte med kunderna. En person är ledsen och bekymrad.

Hand- och armgestik

Majoriteten av försökspersonerna vill inte kommunicera mer än nödvändigt med sina kunder. Genom hand- och armgestiken tolkar jag att de ljuger, kan inte bestämma sig, är aggressiva, otåliga eller defensiva. En person visar självsäkerhet. Endast en person utstrålar ärlighet.

Avståndet

Tre av försökspersonerna försöker att etablera en så nära kontakt som möjligt med sina kunder, trots att en disk står i vägen för dem. Avståndet kategoriseras under den intima zonen. Två av personerna håller en distans till kunderna och intar en personlig zon.

Kläder, frisyra, skägg och tatueringar

Alla försökspersoner har rätt kläder, en person avviker då han har fel attribut i sammanhanget.

⁵⁵ Se Bilaga nr 3.

Kroppen och utseendet som helhet

Det som drar till sig kundernas uppmärksamhet är ansiktet hos alla försökspersoner. Fyra personer är välvårdade, tre personer verkar trivas med sin kropp.

De retoriska helhetsintrycken

Alla försökspersonerna är energiska i sitt kroppsspråk. Fyra av personerna har ett självsäkert intryck. Två personer är charmiga. Två saknar charm och sympatisk utstrålning.

Närvaron och mottagligheten

Fyra av personerna har en stark närvaro tillsammans med sina kunder. Tre personer är uppmärksamma och lyssnar aktivt. En person har svag närvaro, men har god kontroll på sin omgivning.

Den sociala rollen

Alla försökspersoner spelar den förväntade rollen och alla är en god symbol för den. Fyra personer känner sig också trygga i den rollen.

Det passande

Tre personer anpassar sig till decorum. En person bryter mot decorum med sitt burdusa kroppsspråk. En person bryter mot decorum med ett felaktigt attributval.

Statusspel

Tre av försökspersonerna intar rätt status. Två har fel status gentemot sina kunder.

Helheten Östermalmssaluhall ⁵⁶

Hållning

Fyra av personerna utstrålar självsäkerhet med sin kroppshållning. Tre av personerna är uppmärksamma gentemot sina kunder. En person utstrålar dominans genom sin kroppshållning.

Ögon

Majoriteten av personerna har vänlig ögonkontakt med sina kunder. Två personer verkar något dominanta. En person är helt neutral och en person ser ut att vilja göra något annat än det han gör för tillfället.

Munnen och läpparna

Två personer ler ärligt, två personer ler aldrig och en person ler sällan. Personerna som inte ler ärligt verkar dessutom mycket stela.

Huvudet och hakan

Majoriteten av försökspersonerna visar säkerhet och intresse genom sin huvudhållning. Dessa personer är även trovärdiga för sin omgivning. En person är osäker och verkar ängslig och orolig.

⁵⁶ Se Bilaga nr 4.

Mimik

Två personer har glada och lyckliga ansiktsuttryck. Två personer har en ganska neutral mimik. Man kan ana surhet hos en av dem och den andra signalerar också om att vara en god lyssnare. En person verkar sorgsen och ledsen.

Hand- och armgestik

En person är ärlig och ödmjuk. En person visar motstånd och otålighet. Två personer vill inte kommunicera, en av dem är passiv och den andra verkar trängd. En person tänker på att se bra ut för sin omgivning och vill hellre stänga ute det som sägs.

Avståndet

Två personer vill komma så nära det går sin kund, avståndet tillhör den intima zonen. Två personer vill hålla en distans och avståndet tillhör den personliga zonen. En person skiftar mellan den intima och den personliga zonen.

Kläder, frisyr, skägg och tatueringar

Alla försökspersoner har rätt kläder. Två av personerna avviker då de har fel attribut i sammanhanget.

Kroppen och utseendet som helhet

Det som drar till sig kundernas uppmärksamhet är ansiktet hos fyra försökspersoner. En person har magen som drar den främsta fokusen. Tre personer är välvårdade, samma tre personer verkar också trivas med sin kropp.

De retoriska helhetsintrycken

Tre personer är energiska. Samma personer är även självsäkra. Två personer saknar sympatisk utstrålning. Två personer är inte energiska, en person verkar blyg och osäker.

Närvaron och mottagligheten

Alla försökspersoner lyssnar aktivt och uppmärksamt på sina kunder. Tre av dessa personer har stark närvaro.

Den sociala rollen

Alla försökspersoner intar den förväntade sociala rollen. Fyra personer känner sig trygga i den rollen. Tre personer fungerar som en god symbol för verksamheten.

Det passande

Tre av personerna bryter mot decorum, två anpassar sig till decorum.

Statusspel

Alla försökspersonerna intar rätt status, fyra av de lägger sig i lågstatus, den femte blandar låg- och högstatus.

Likheter⁵⁷

Om jag först studerar vilka likheter det finns mellan försökspersonerna i de två Saluhallarna finner jag att likheterna i studien har med dessa kategorier att göra: *Hållning, Ögonkontakt, Huvud och hakan, Mimik, Avståndet, Kläder, frisyr, skägg och tatueringar, Kroppen och utseendet som helhet, Närvaron och mottagligheten, Den sociala rollen.*

Likheterna i bägge saluhallarna är att majoriteten av försökspersonerna signalerar självsäkerhet genom sin *hållning*.

Majoriteten av försökspersonerna har också god *ögonkontakt* med sina kunder. Ögonen utstrålar vänlighet och dominans hos dessa personer.

Genom *hak- och huvudhållning* kan man även göra tolkningar av självsäkra personer, vilka är majoriteten i bägge saluhallarna. I vardera saluhallen finner jag en person som visar osäkerhet och en person som visar intresse genom hak- och huvudhållningen. Hak- och huvudhållningen är kategorin som ser genomgående likadan ut i båda saluhallar.

Mimiken, försökspersonernas ansiktsuttryck, är liknande i bägge saluhallarna. I Hötorgshallen utstrålar tre personer vänlighet och lycka. En person har ett neutralt ansiktsuttryck och en person ser ledsen och bekymrad ut. I Östermalms saluhall är ställningen av liknande art. Där utstrålar två personer vänlighet och lycka, två personer är neutrala och en person ser ledsen ut.

De flesta försökspersonerna anstränger sig att komma så nära kunden som möjligt. Personerna vill etablera en nära relation med kunden, vilket är den *intima zonen*. Vissa av försökspersonerna släpper inte in kunderna alltför nära. Avståndet räknas därför till den *personliga zonen* som är den normala i sociala sammanhang.

Alla personer i bägge saluhallarna bär rätt *kläder* för tillfället. I Hötorgshallen använder en person fel attribut till sin klädsel. I Östermalms saluhall är det två personer som bär fel attribut.

När man tittar på *kroppen och utseendet som helhet*, är det ansiktet som drar till sig kundernas uppmärksamhet hos majoriteten i bägge saluhallarna. Majoriteten verkar också trivas med sin kropp och är välvårdade.

Majoritet av försökspersonerna har en god *närvaro och mottaglighet* till kunderna.

Den sociala rollen som spelas av alla försökspersonerna är en förväntad roll. Personerna känner sig trygga i rollen och är en god symbol för sin verksamhet i denna roll.

Skillnader⁵⁸

De skillnader jag finner i studien har med dessa kategorier att göra: *Hållning, Ögonkontakt, Munnen och läpparna, Hand- och armgestik, De retoriska helhetsintrycken, Närvaron och mottagligheten, Det passande, Status.*

Även om det mest finns likheter i *hållningen* i saluhallarna, finns det också en skillnad. I Hötorgshallen finns det en person som utstrålar besvikelse och undergivenhet. En person i Östermalms saluhall signalerar att han vill ha uppmärksamhet från kunderna.

⁵⁷ Se Bilaga nr 5.

⁵⁸ Se Bilaga nr 5.

Ögonkontakten i Hötorgshallen hos två personer signalerar om intresse till kunden. Ett sånt intresse visad genom ögonkontakt finns inte i Östermalms saluhall, där är personen neutral istället.

Munnen och läpparna visar att majoriteten på Hötorgshallen ler ärligt. En person ler falskt och en person ler sällan. I Östermalms saluhall är det endast två personer som ler ärligt. Två personer ler aldrig och en person ler sällan till sina kunder.

Genom *hand- och armgestik* visar majoriteten i Hötorgshallen att de inte vill kommunicera med kunderna. En person visar ärlighet och en person ljuger, är otålig eller aggressiv. I Östermalms saluhall är det två personer som inte vill kommunicera med kunderna. En person visar ärlighet. En person visar otålighet och motstånd och den sista visar att han bryr sig mer om sitt utseende än sina kunder.

De retoriska helhetsintrycken skiljer sig också åt, eftersom alla fem personerna i Hötorgshallen är energiska. I Östermalms saluhall är det tre personer som är energiska. Fler personer är självsäkra i Hötorgshallen, däremot är det fler som är sympatiska och charmiga i Östermalms saluhall.

Närvaron och mottagligheten skiljer sig åt i lyssnande då fler personer i Östermalms saluhall lyssnar aktivt och uppmärksamt.

Fler personer bryter mot *det passande* i Östermalms saluhall.

Fler personer intar rätt *status* i Östermalms saluhall än i Hötorgshallen.

7. DISKUSSION

Resultatdiskussion

Nedan följer en diskussion av resultaten från båda analyserna. Diskussionen är redovisad som tankar samt som återknytning till mina frågeställningar. I diskussionen tar jag upp det som jag finner det mest relevanta för syftet och refererar till kapitel *Bakgrund*, delar av kapitel *Slutsats*, samt till *Bilagorna nr. 3, 4 och 5*.

Jag har fastställt att fler av försökspersonerna bryter mot *decorum* i Östermalms saluhall än i Hötorgshallen. Orsaken till detta kan ju vara att trots att Östermalms saluhall är ett anrikt mattempel från 1880-talet vars klientel är överklassen, kan de anställdas syn på *decorum* till en viss mån vara nytänkande och nyskapande. Att ha grovt tatuerade expediter, ett burdust kroppsspråk, se ovårdad och stilmässigt inkorrekt ut tyder på att det passande börjar anta en gränsöverskridande form. Det passande är i ett utvecklingsstadium där inte längre gamla normer för vad som är regelrätt stämmer in på vad som kan anses som en konservativ miljö. Trots att vissa personer bryter mot det passande estetiska kravet, ser majoriteten av försökspersonerna välvårdade ut.

Jag finner att samtliga försökspersoner i Östermalms saluhall antar rätt *status* i en interaktion med sina kunder. Alla försökspersonerna lägger sig i lågstatus och låter kunden känna sig viktig. Motsvarande siffra är fortfarande majoriteten i Hötorgshallen, dock är det inte alla som lägger sig i lågstatus. Expediterna där förstår kanske att de inte kan riskera att förlora sin kund på grund av antagandet av status.

Den *sociala rollen* som spelas av alla försökspersonerna är förväntad, de flesta känner sig trygga i den rollen och fungerar som en god symbol för sin verksamhet. Här kan man göra en tolkning av att försökspersonerna anpassar sig till de handlingsmönster som gäller och hur man som expedit bör samspela med sina kunder.

Att *le* ärligt är ovanligt bland försökspersonerna i Östermalms saluhall. Där är det vanligt att aldrig *le* eller göra det mycket sällan. I Hötorgshallen ler majoriteten ett ärligt leende. Detta kan tolkas att dessa personer ärligt tycker om att ge service till sina kunder. De behöver inte spela att de tycker om det de gör – de tycker om det uppriktigt!

Majoriteten i Hötorgshallen visar genom sin *hand- och armgestik* att de inte vill kommunicera med sina kunder. Det uttrycks genom att armarna hänger längs kroppen. En anledning till att det är så skulle kunna vara att det är svårt att etablera en längre och djupare kontakt med kunderna. Försökspersonerna känner avsaknaden av tid eftersom alla är *energiska* och det är svårt att finna tid för en kommunikation och längre samtal med kunden. I Östermalms saluhall är majoriteten också *energiska*, dock inte alla.

Fler försökspersoner i Östermalms saluhall ser mer *sympatiska* ut än i Hötorgshallen. Detta kan bero på att de inte känner av stressen lika mycket. Dessa personer har något lugnare tempo, de tillägnar varje kund mer tid och lyssnar på dem mer aktivt och uppmärksamt än i Hötorgshallen.

Något som ser likadant ut i bägge saluhallarna är det personerna signalerar om genom sin *hak- och huvudhållning*. Alla försökspersonerna förmedlar hur pass självsäkra de är och hur stort intresse de visar för sin kund. Denna kategori är även den enda kategorin där försökspersonerna i bägge saluhallarna agerar likadant.

Hållningen är det mest uppenbara signalen som indikerar om vår sinnesstämning. Majoriteten av försökspersonerna i bägge saluhallarna har en hållning som signalerar självsäkerhet. Detta är till en fördel för dessa personer, eftersom kunderna tenderar att hellre få service av en kunnig person som är säker inom sitt område.

Slutdiskussion

Syftet med denna uppsats var att öka förståelsen om vilka signaler expediterna sänder ut till sin omgivning samt skapa och utveckla medvetenhet om detta.

Mina frågeställningar var således:

- Vilka signaler sänder expediterna ut genom sitt kroppsspråk?
- Vad är karaktäristiskt kroppsspråkmässigt för försäljarna i respektive saluhall?
- Vilka påtagliga skillnader/likheter i kroppsspråket finns hos försäljarna i respektive saluhall?

Eftersom jag själv har sammanställt en *teori* med bakgrund av litteraturen och observationsfrågorna, fann jag att jag hade anpassat de teoridelar som var nödvändiga för syftet och frågeställningarna. Detta hjälpte mig även med mitt metodval. Teoriernas inverkan på metodvalet var att kunna göra en maximal reduktion till det mest relevanta att undersöka, eftersom det finns en mångfald tolkningar av kroppsspråket som helhet. Det var nödvändigt att göra en begränsning av teorin, jag fann jag att jag använde mig av för mycket litteratur som ofta bara skapade mer förvirring. Det var mycket material att gå igenom för att välja ut passande teorier.

Den stora hjälpen för min praktiska del av undersökningen, samt något som hjälpte mig ut ur min förvirring och röra, var observationsfrågorna sammanställda av Istvan Pusztai. Dessa fungerade som en viktig grund samt ett viktigt analysinstrument. Jag gjorde en granskning av denna lista och valde ut lämpliga och relevanta frågor att besvara. Dessa observationsfrågor gav mig mer kött på benen och underlättade tillvägagångssättet i denna studie. Utan observationsfrågorna och bara med en sammanställd teoridel, skulle min studie kännas otillräcklig och tunn.

Jag saknade dock något som kunde knyta ihop analyserna på ett bättre sätt. Tyvärr fann jag inte något sådant strukturerat tillvägagångssätt. Jag fick därmed försöka få ut det mest nödvändiga och relevanta samt använda mig av den teori som jag själv har sammanställt.

Jag ser mig själv som en pionjär i uppbyggandet av teorin, det är något som jag hoppas kan komma till användning och hjälp för andra forskare på detta område.

I avsnittet *Reliabilitet och validitet* nämnde jag att denna undersökning har en strukturerad metod- och teoridel. Teoridelen är anpassad efter just denna undersökning eftersom det är något som jag själv har sammanställt i enlighet med syftet. Teorin och metoden är anpassad för analys av materialet och är därför alltså tillförlitlig.

Resultaten i denna studie är inte generella, man bör hellre se dem som trovärdiga indikationer. Argumenten är att jag undersöker människor på deras arbetsplatser och dessa människor kan bete sig och reagera annorlunda från dag till dag. I Hötorgshallen finns det 32⁵⁹ olika butiker med minst två expediters i varje butik. Eftersom jag har studerat sammanlagt tio personer, blir undersökningen begränsad till ett relativt litet underlag. Med största sannolikhet skulle någon annan knappast välja ut samma försökspersoner för sin studie. Även om personerna skulle vara de samma, skulle studien knappt uppnå samma resultat då mycket omkring påverkar en människas sinnestämning, humör och reaktioner. Studien skulle kanske i viss mån bli lik, men knappast likadan.

⁵⁹ Har inte en motsvarande siffra för Östermalmshallen

I denna studie har jag koncentrerat mig på expeditens kroppsspråk. Jag har utelämnat kunden och hur expediten kan tänkas bli påverkad av denne. Jag anser att jag har uppnått en tydlighet i hur expediten reagerar, rör och för sig. Samma tydlighet skulle bli svårt att uppnå med den utsatta tiden om jag både skulle betrakta kund och expedit på samma gång. Resultatet skulle då kunna bli en halvdann och odetaljerad studie av två objekt.

Att studera kroppsspråket kan liknas vid att studera en Leonardo da Vinci tavla. Man finner ideligen många nya element och detaljer, ju mer man tittar desto mer finner man att analysera. Att kunna analysera varje rörelse i kroppsspråket skulle ge mig en mer noggrannare bild av försökspersonen.

Hade studien haft ett annat resultat om jag hade tagit hjälp av en filmkamera? Hade jag använt mig av en filmkamera skulle jag inte kunnat filma försökspersonerna under en hel timme. Studien hade kanske blivit mer detaljerad, eftersom jag skulle ha möjlighet att titta på en önskad sekvens så många gånger som det var nödvändigt.

En kund som handlar i respektive saluhall uppmärksammar vanligtvis inte sin expeditens kroppsspråk. Det är inte heller kundens syfte och kunden skulle därför inte avböja att göra sina inköp eller avvisa en expedit på grund av kroppsspråket. Men som expedit bör man kanske fundera över att med ett trevligt och lämpligt sätt och kroppsspråk inbjuder man kunden att handla mer och kanske oftare i just din butik. En nöjd kund är ju en återkommande kund.

Nyttan av resultatet har bidragit med att påvisa att det finns olika signaler som sänds ut via kroppsspråket. Något som människor i allmänhet bör vara mer observanta på, men i synnerhet de som strävar efter att bli bättre kommunikatörer inom handeln. Denna forskning kan öppna en dörr för att kunna medvetandegöra omgivningen för hur dessa signaler ska tolkas samt skapa en ökad förståelse för vad som faktiskt sänds ut.

Mina förhoppningar är att människor inser att betydelsen av kroppsspråket kan bidra med en förbättrad kommunikation mellan expedit och kund. För att kunna ta vara på detta, ser jag gärna en utveckling i obligatoriska kurser som servicegivarna genomgår. Kursens innehåll bör bland annat bestå i att träna sig i sitt eget kroppsspråk, men även att tolka kundernas kroppsspråk. I Sverige⁶⁰ är det ännu inte en självklarhet att anlita en kroppsspråkskonsult vid utbildningen av sin personal. Men jag hoppas att detta blir en naturlig del av utbildningen som en servicegivande personal får genomgå.

Fortsatt forskning

Jag avslutar denna studie med att ge förslag till ytterligare forskning inom området.

Jag nämnde i början av uppsatsen att jag anser att klientelen hos bägge saluhallarna skiljer sig åt. Det påståendet kan jag belägga med argumentet att jag själv varit på plats och

⁶⁰ I artikeln ”Ombytt roller” i ELLE december 2004, står det att läsa om världklubbar i Tokyo. Klubben håller obligatoriska kursdagar för personalen en gång i kvartalet, där man bland annat lär sig att tolka kroppsspråk, samt ger ut en personalhandbok med diverse instruktioner - allt för att ge den allra bästa servicen till sina kunder.

sett med egna ögon att det finns en viss socialskillnad i kundkretsen. Denna skillnad uttrycks i kundernas klädsel, hur de för sig, deras attribut, accessoarer och smycken.

Jag är därför även nyfiken på om:

- ✓ Man kan koppla expediternas kroppsspråk till en viss socialklass som de själva tillhör eller anpassar de sig bara till sin klientel?
- ✓ Samma expedit skulle betjäna sin kund på ett liknande sätt oavsett vem expediten betjänade? Skulle expeditens kroppsspråk vara likadant om kunden var kungen eller en ovårdad tonåring?
- ✓ Hur är denna expeditens kroppsspråk privat?

För att besvara dessa frågor behöver man se en och samma expedit betjäna olika kunder på olika platser. Butiker som både anses som exklusiva och som kategoriseras under lågprisbutiker. Nyfikenheten ligger också i att titta på denna person privat och hur personen interagerar tillsammans med sina vänner och familj. För att dra paralleller mellan olika socialklasser och om expediterna har ett liknande kroppsspråk som deras kunder, gäller att studera människor från olika socialklasser för att senare göra en komparativanalys. Därefter plocka ut särskiljande företeelser som görs inom en och samma socialklass.

En annan aspekt på den fortsatta forskningen skulle vara att lära upp expediter inom handeln att förbättra sitt eget kroppsspråk och lära de att tolka sina kunders kroppsspråk för att på ett bättre sätt lära sig att kommunicera med sina kunder på det icke-verbala planet.

Jag är också därför nyfiken på detta:

- ✓ Hur stor skulle skillnaden vara i expeditens kroppsspråk före och efter en obligatorisk utbildning i olika användbara kroppsspråksmoment?

Slutligen hoppas jag att genom denna studie har jag kunnat ge inspiration till vidare studier på ännu utforskade områden samt väckt intresse för tänkvärda frågeställningar. Kroppsspråket är något som blir mer och mer användbart i det informationssamhälle som vi lever i och den globaliseringen som blir mer och mer påtaglig. Kunskapen om medmänniskans kroppsspråk blir alltmer viktigare ju fler människor från olika kultursamhällen möts och samverkar med varandra.

8. LITTERATUR OCH KÄLLFÖRTECKNING

Aristoteles, *Den Nikomachiska etiken*

Daidalos AB, Göteborg 1988

Asher Mark, *Vårt kroppsspråk*

B. Wahlstöms, Stockholm 2000

Axtell, E Roger, *Talande gester – Ordlös kommunikation över alla gränser*

Stockholm 1992

Fast Julius, *Kroppsspråket*

Forum, England 1983

Goffman Erving, *Jaget och maskerna*

Prisma, Stockholm 2000

Haworth Abigail, *Ombytt roller*

ELLE nr. 12, december 2004

Hospitality Consulting, *Tänkvärda ord.*

Utbildningsprospekt, november 2001

Johannesson Kurt, *Retorik eller konsten att övertyga*

Norstedts Förlag, Danmark 2003

Johnstone Keith, *Impro – Improvisation och teater*

entré/Riksteatern, Stockholm 2003

Lyle Jane, *Kroppens språk*

Wahlströms, Stockholm 1991

Molcho Samy, *Kroppsspråk*

ICA bokförlag, Västerås 1984

Pease Allan, *Dina gester avslöjar dig*

Wahlströms, Södertälje 1991

Pusztai Istvan, *Gränsfall för kroppsliga uttryck*

Retorikmagasinet nr. 10, juni 2001

Pusztai Istvan, *IPA-lista för analys av retorisk Actio – talets framförande*

Retorikkompodium 1, Södertörns högskola, HT 2003

Quintilianus, *Den fulländade talaren*

Wahlström & Widstrands klassikerserie, Värnamo 2002

www.hotorgshallen.se

www.ne.se

www.stockholm.se

BILAGOR

Bilaga 1: Observationsfrågorna sammanställda med hjälp av litteraturen

Ögonen:

Hur ser ögonkontakten ut?

- Öga mot öga?
- Avvikande?
- Stirrar?
- Sluter dem?
- Påträngande blick?
- Drömmande blick?
- Förstoras/smalnas ögonen under samtalet?
- Kniper ihop/blinkar med ett öga?
- Blicken uppåt/neråt?

Händer:

Var gör expediterna med händerna?

- I fickorna?
- Håller de i kors framför bröstet?
- Visar produkter/något annat?
- På höfterna?
- Biter på naglarna/fingrarna?
- Håller händerna på ryggen?
- I pannan?
- Rör vid glasögonen?
- Rör med fingrarna vid kragen?

Munnen och läpparna:

Hur använder expediterna munnen och läpparna?

- Gäspar?
- Håller för munnen när de ler eller skrattar?
- Ler/skrattar?
- Tuggar tuggummi/småäter?
- Öppnas munnen?
- Sammanpressade läppar?

Hållningen:

Hur är expediternas hållning?

- Flyttar kroppstyngden från den ena foten till den andra?
- Rak/framåtlutad/bakåtlutad?

Hakan:

Hur gör expediterna med hakan?

- Sticker ut den?
- Håller den ner mot halsen?

Avståndet:

- Den intima zonen: från 0 till 50 cm
- Den personliga zonen: från 50 cm till 1,25 meter
- Den sociala zonen: 1,25 meter till 4 meter
- Den publika zonen: över 4 meter

Ansiktet:

Hur ser ansiktsuttrycken ut?

- Förvåning?
- Rädsla
- Avsky
- Nedslagenhet
- Lycka
- Ilska
- kliar man sig på näsan/snyter man sig?

Huvudet:

Hur rör sig huvudet?

- Skjuter man fram huvudet?
- Läger man huvudet på sned?

Bilaga 2: Observationsfrågorna sammanställda av Istvan Puztai

De retoriska helhetsintrycken:

- Energi: uppfattar du henne som en energisk expedit som har mycket kraft, vilja och förnuft för att sälja?
- Självsäkerhet: ger expediten ett intryck av självsäkerhet eller är hon osäker? (självsäker, svårt att avgöra, osäker/blyg)
- Utseendet: är hennes personliga framtoning (som stillbild betraktat) till fördel eller nackdel för henne som expedit? (till fördel, svårt att avgöra, till nackdel)
- Agerandet: är hennes agerande till fördel eller till nackdel för henne som expedit? (till fördel, svårt att avgöra, till nackdel)
- Utstrålning: Har hon en personlig charm, sympatisk utstrålning, saknar hon den eller finner jag en osympatisk, kanske fränstötande utstrålning?

- Decorum: anpassar hon sig till arrangemangets karaktär vad gäller stil, attityd och känslöstämningar eller bryter hon mot dem?
- Brott mot decorum: är brottet mot decorum medvetet eller omedvetet? Tjänar brottet mot decorum hennes ärende eller är det ineffektivt?

De psykisk-intellektuella faktorerna:

Om den mentala beredskapen:

- Närvaron: har hon en stark närvaro som kommunicerar eller är hon borta i sina funderingar så att lyssnarens uppmärksamhet blir slumpmässig? A) utagerande med intensiv/god kontakt b) medelmåttigt c) svag närvaro, har bristfällig kontakt.
- Mottagligheten: lyssnar hon aktivt på sina samtalspartners, slår hon avsiktligt dövörat till eller saknar hon förmåga att energi att verkligen lyssna?

Om sociala roller:

- Den valda sociala rollens lämplighet i situationen: spelar hon den sociala roll som hon förväntas att spela eller spelar hon någon roll som är olämplig i situationen?
- Trygghet och säkerhet i den sociala rollen: är hon trygg och säker i den sociala roll som hon spelar eller är hon osäker?
- Den sociala rollens symbolbärande styrka: fungerar hon som en god symbol för sin verksamhet/funktion/ämbete, är hon en dålig sådan eller ingendera?
- Statusspel: spelar hon på rätt statusnivå gentemot åhörarna?

De kroppslig-fysiska faktorerna:

Om ögonens uttryck:

- Det generella intrycket: tycker du om hennes ögon?
- Personligt nolläge: när hon är neutral, vilande eller oberörd, vad för slags känsla, stämning eller attityd kan du avläsa i hennes ögon?
- Uttrycksregistrets omfång: har hennes ögon många uttryck eller bara ett fåtal?
- Placering i höjddled: har hon ögonen i nivå med kunden, högre/lägre? Vad blir effekten enligt din uppfattning?

Om mimiken:

- Allmänt om ansiktsuttrycken: tycker du om hennes mimik?
- Mimikens funktion: är mimiken till fördel eller till nackdel i förhållande till hennes syfte med talinnehållet?
- Allmän medvetenhet: tror du att hon är medveten om sina mimiska uttryck? Använder hon ”spontana” uttryck medvetet?
- Kontroll: tror du att hon har god kontroll över sina mimiska uttryck?
- Tydlighet i uttryck: är hennes mimiska uttryck tydliga eller otydliga?
- Tydlighet i tid: håller hon ett uttryck tillräckligt länge för att du ska hinna avläsa det?
- Mimikens registeromfång: har hon många eller få ansiktsuttryck?
- Tyngdpunkt i uttrycksregistret: vilka känslöstämningar eller attityder får mest uttryck i hennes mimik? Vilka känslöstämningar eller attityder får de mest nyanserade uttrycken?

Om hand- och armgestiken:

- Gesternas kvantitet: gestikulerar hon för lite, lagom mycket eller för mycket?
- Helhetsprincipen: harmonierar hennes hand- och armgestik med det tankeinnehåll, den vilja och känsla som förmedlas genom orden?
- Rörelsernas igenkännbarhet: tecknar hon igenkännbara rörelser, figurer, tydliga former, linjer och bågar eller bara krafsar hon med handen och slänger med armen lite hur som helst?

Om kroppen som helhet:

- Trivsel med sin kropp: tycker hon om att vara i sin kropp eller inte? Är hon stolt över det, likgiltig eller generad över sin kroppsbyggnad och kroppsform? Hur påverkar det hennes actio?
- Fokus för lyssnarens uppmärksamhet: vilken kroppsdel drar till sig mest uppmärksamhet? T ex sitter hennes uttryckscentra i ansiktet, halsen, axlarna, bröstkorgen, höften, fötterna, magen eller ryggen?
- Dispositio: bjuder hon på allt starkare nyanser i sin actio under arrangemangets lopp eller tonar de bort i förtid?

Om kroppshållningen:

- Det allmänna intrycket: har hon en god, dålig, eller speciell kroppshållning?
- Kroppshållningens form: är hon rak, framåtböjd eller böjd åt sidan? Hu tolkar du ditt intryck och hur påverkar din uppfattning om henne som talare?
- Kroppshållningens karaktär: är kroppen spänd/avspänd, kraftfull/vek, flexibel/stel? Hur påverkas din uppfattning om henne som försäljare?

Om huvudets positioner och rörelser:

- Allmänt: tycker du om hennes huvudhållning och huvudrörelser?
- Det dominant uttrycket: vad är det dominant uttrycket när det gäller huvudhållning? (t ex säker/osäker, utåtriktad/inåtvänd)
- Huvudets positioner: är huvudet framåtböjt, står rakt eller är det bakåtböjt? Hur tolkar du dess position? Håller hon huvudet rakt hela tiden, lägger hon huvudet på sned ibland till höger eller vänster? Hur tolkar du dessa huvudrörelser och positioner? Vad ger de för retorisk effekt?

Smink, frisyr, kläder och tillbehör:

Om smink och frisyr:

- Använder hon rätt frisyr och smink i förhållande till taltillfället?
- Vilken status nivå intar hon genom sin frisyr och sitt smink i förhållande till andra?
- Brott mot decorum: om hon bryter mot decorum – hur uppfattar jag det? (t ex seger/nederlag). Hur påverkas din uppfattning om henne – positivt/negativt?

Om klädseln:

- Val av klädsel: använder hon rätt klädsel (d v s sådan som motsvarar konventionerna och flertalet deltagares förväntningar) vid taltillfället?
- Statusnivå: vilken statusnivå intar hon genom sin klädsel i förhållande till de andra?
- Brott mot decorum: om hon bryter mot decorum – hur uppfattar du det? hur påverkas din uppfattning om henne – positivt/negativt?

Om attribut:

- Decorum: använder hon rätt sorts attribut för tillfället? (t ex smycken, väska, penna, glasögon?)
- Statusnivå: vilken statusnivå intar hon genom sina attribut i förhållande till de andra?
- Brott mot decorum: om hon bryter mot decorum – hur uppfattar jag det? hur påverkas min uppfattning om henne – positivt/negativt?

BILAGA 3: Kroppsspråket gentemot kund hos expediterna i HÖTORGSHALLEN

KROPPSSPRÅKS-TOPIKER	PERSON 1	PERSON 2	PERSON 3	PERSON 4	PERSON 5
Hållning	Själsäker, uppmärksam.	Själsäker, dominerande och stolt.	Själsäker, uppmärksam	Själsäker, uppmärksam.	Besviken, undergiven, deprimerad
Ögonkontakt	Vänlig, god.	Intresserad, vänlig, god.	Dominant, vänlig, god.	Dominant, vänlig, god.	Intresserad, god.
Munnen och läpparna	Ler ärligt	Ler falskt	Ler ärligt	Ler ärligt	Ler sällan.
Huvudet och hakan	Säker och utåtriktad, inger förtroende för kund	Säker, intresserad, orolig, vill ta strid	Säker, vaken, intresserad, utåtriktad, orolig, vill ta strid.	Intresserad, envig och bestämd.	Vill verka själsäkrare
Mimik	Lycklig, vänlig och glad.	Neutral	Glad, lycklig, rädd, förvånad.	Glad, lycklig	Bekymrad, ledsen
Hand- och armgestik	Ärlighet	Vill inte kommunicera mer än nödvändigt	Ljuger, kan inte bestämma sig, aggressiv, otålig.	Vill inte kommunicera, är defensiv, själsäker	Vill inte kommunicera, är motständig, otålig
Avståndet	Intim zon	Personlig zon	Intim zon	Intim zon	Personlig zon
Kläder, frisy, skägg och tatueringar	Rätt	Rätt	Rätt	Rätt	Rätt, med fel attribut
Kroppen och utseendet som helhet	Fokus: ansiktet Trivs med sin kropp, välvårdad.	Fokus: ansiktet Trivs med sin kropp, välvårdad.	Fokus: ansiktet Välvårdad.	Fokus: ansiktet Trivs med sin kropp, välvårdad.	Fokus: ansiktet Ovårdad.
De retoriska helhetsintrycken	Energisk, själsäker, charmig	Energisk, själsäker,	Energisk, själsäker, saknar charm	Energisk, sympatisk, charmig, själsäker.	Energisk, osäker, saknar sympatisk utstrålning
Närvaron och mottagligheten	Stark närvaro, god kontakt, uppmärksam	Svag närvaro, god kontroll	Stark närvaro, god kontakt.	Stark närvaro, god kontakt, bra lyssnare.	Stark närvaro, lyssnar aktivt
Den sociala rollen	Förväntad, trygg, god symbol	Förväntad, trygg, god symbol	Förväntad, god symbol	Förväntad, trygg, god symbol	Förväntad, trygg, god symbol
Det passande	Anpassar sig till decorum	Anpassar sig till decorum	Bryter mot decorum	Anpassar sig till decorum	Bryter mot decorum med attributvalet
Statusspel	Rätt: Lågstatus	Fel: Högstatus	Fel: Högstatus	Rätt: Lågstatus	Rätt: Lågstatus

BILAGA 4: Kroppsspråket gentemot kund hos expediterna i ÖSTERMALMS SALUHALL

KROPPSSPRÅKS-TOPIKER	PERSON 1	PERSON 2	PERSON 3	PERSON 4	PERSON 5
Hållning	Är uppmärksam.	Själsäker, uppmärksam, varm.	Själsäker, uppmärksam.	Själsäker.	Själsäker, dominant.
Ögonkontakt	Neutral, god.	Vänlig, god.	Vill dominera och vill göra annat.	Vänlig, dominant, god.	Vänlig, god.
Munnen och läpparna	Ler aldrig, är stel	Ler sällan, är stel.	Ler aldrig, är stel.	Ler ärligt.	Ler ärligt.
Huvudet och hakan	Osäker, ängslig, orolig.	Säker, utåtriktad, intresserad, mottaglig.	Vaken, intresserad.	Säker, trovärdig, intresserad.	Säker, trovärdig, intresserad.
Mimik	Neutral, sur.	Neutral, en god lyssnare.	Sorgsen och ledsen.	Glad, lugn.	Glad, lycklig.
Hand- och armgestik	Vill inte kommunicera, är passiv.	Ärlig, ödmjuk.	Är trängd, måste fatta beslut, vill inte kommunicera.	Motstånd, otålighet.	Vill stänga ute det som sägs, gör sig snygg för omgivningen.
Avståndet	Intim zon.	Personlig zon.	Personlig zon.	Intim och personlig zon.	Intim zon.
Kläder, frisyr, skägg och tatueringar	Rätt	Rätt.	Långt hår, tatueringar, skägg, kedja, rätt kläder.	Rätt.	Rufsigt, längre hår, tatueringar, piercing i ögonbrynet, rätt kläder.
Kroppen och utseendet som helhet	Fokus: magen Sliten, ovårdad, generad över sin kropp.	Fokus: ansiktet Trivs att vara i sin kropp, är välvårdad.	Fokus: ansiktet Trivs att vara i sin kropp, välvårdad.	Fokus: ansiktet Generad över sin kropp, ovårdad.	Fokus: ansiktet Trivs att vara i sin kropp, välvårdad.
De retoriska helhetsintrycken	Energisk, saknar sympatisk utstrålning, själsäker.	Energisk, själsäker, har stark utstrålning.	Ej energisk, blyg, osäker, saknar utstrålning.	Ej energisk, sympatisk, charmig.	Energisk, själsäker, sympatisk, villig att sälja.
Närvaron och mottagligheten	Lyssnar uppmärksam, är frånvarande.	Stark närvaro, lyssnar uppmärksam, bra kontakt.	Dålig närvaro, lyssnar aktivt.	Stark närvaro, bra kontakt, lyssnar aktivt.	Stark närvaro, bra kontakt, lyssnar aktivt.
Den sociala rollen	Förväntad, trygg.	Förväntad, trygg, god symbol.	Förväntad, ej trygg, ej god symbol.	Förväntad, trygg, god symbol.	Förväntad, trygg, god symbol.
Det passande	Bryter mot decorum	Anpassar sig till decorum.	Bryter mot decorum.	Anpassar sig till decorum.	Bryter mot decorum
Statusspel	Rätt: Mestadels lågstatus, ibland även högstatus.	Rätt: Lågstatus.	Rätt: Lågstatus.	Rätt: Lågstatus.	Rätt: Lågstatus.

BILAGA 5: Tabell över likheter och skillnader i Saluhallarna

KROPPSSPRÅKS- TOPIKER	HÖTORGSHALLEN	ÖSTERMALMS SALUHALL
Hållning	4 pers: självsäkerhet 1 pers: besvikelse, undergivenhet	4 pers: självsäkerhet 1 pers: uppmärksamhet
Ögonkontakt	5 pers: god ögonkontakt 4 pers: vänlighet 2 pers: dominans 2 pers: intresse	4 pers: god ögonkontakt 3 pers: vänlighet 2 pers: dominans 1 pers: neutral
Munnen och läpparna	3 pers: ler ärligt 1 pers: ler falskt 1 pers: ler sällan	2 pers: ler ärligt 2 pers: ler aldrig 1 pers: ler sällan
Huvudet och hakan	3 pers: självsäkerhet 1 pers: osäkerhet 1 pers: intresse	3 pers: självsäkerhet 1 pers: osäkerhet 1 pers: intresse
Mimik	3 pers: vänlighet, lycka 1 pers: neutral 1 pers: bekymmer, ledsamhet	2 pers: vänlighet, lycka 2 pers: neutral 1 pers: ledsamhet
Hand- och armgestik	3 pers: bristande kommunikation 1 pers: ärlighet 1 pers: lögn, otålighet, aggressivitet	2 pers: bristande kommunikation 1 pers: ärlighet 1 pers: motstånd, otålighet 1 pers: bryr sig om sitt utseende
Avståndet	3 pers: intim zon 2 pers: personlig zon	2 pers: intim zon 2 pers: personlig zon 1 pers: blandad
Kläder, frisyr, skägg och tatueringar	5 pers: rätt kläder 1 pers: fel attribut	5 pers: rätt kläder 2 pers: fel attribut
Kroppen och utseendet som helhet	5 pers: ansiktet i fokus 3 pers: trivs med sin kropp 4 pers: välvärdade	4 pers: ansikte i fokus 1 pers: magen i fokus 3 pers: trivs med sin kropp 3 pers: välvärdade.
De retoriska helhetsintrycken	5 pers: energi 4 pers: självsäkerhet 2 pers: sympati och charm 2 pers: saknar sympati och charm	3 pers: energi 3 pers: självsäkerhet 3 pers: sympati och charm 2 pers: saknar sympati och charm 1 pers: blyghet, osäkerhet
Närvaron och mottagligheten	4 pers: stark närvaro 3 pers: god kontakt 3 pers: lyssnar aktivt	3 pers: stark närvaro 3 pers: god kontakt 5 pers: lyssnar aktivt
Den sociala rollen	5 pers: förväntad roll 5 pers: god symbol 4 pers: trygg i rollen	5 pers: förväntad roll 3 pers: god symbol 4 pers: trygg i rollen
Det passande	3 pers: anpassar sig till decorum 2 pers: bryter mot decorum	2 pers: anpassar sig till decorum 3 pers: bryter mot decorum
Status	3 pers: rätt status 2 pers: fel status	5 pers: rätt status 4 pers: lågstatus 1 pers: blandat