

Södertörns högskola | Institutionen för Samhällsvetenskaper  
Kandidatuppsats 15 hp | Sociologi | Höstterminen 2011

## *“Rollen på scenen ”*

– En studie om *Vaktens uppfattningar av den främre och bakre regionen*

Av: Alan Alacabek & Erdal Sahin  
Handledare: Erik Löfmarck

## **Sammanfattning**

Studien syftar till att erhålla en djupare förståelse om hur ordningsvaktens uppfattningar om sina yrkes – och privatroll ser ut. Vidare är syftet att ta reda på hur våld och hot hindrar utförandet av en framgångsrikt vaktroll.

Metoden vi har använt oss av var semistrukturerade kvalitativa intervjuer med åtta ordningsvakter. Studiens resultat tyder på att yrkes – och privatlivet utgör två separata sfärer. Förekomsten av hot och våld formar en yrkesroll där det interna samarbetet är det centrala.

Nyckelord: Vakt, region, yrkesroll, privatroll, interaktion.

## **Abstract**

The study aims to obtain a deeper understanding of how the opinions of security guards differ between their professional and the private roles that they occupy. Furthermore the purpose is to find out how violence and threats prevent the performance of a successful guard role.

The method we have used was qualitative semi-structured interviews with eight security guards. The result of the study suggests that the professional life and the personal life may form two separate spheres. The presence of threats and violence shapes a professional role where the internal cooperation is the main key.

Keywords: Security guard, Region, Professional role, Private role, Interaction.

## Populärvetenskaplig sammanfattning

Vår studie handlar dels om vakters egna uppfattningar av deras yrkesroll och privatroll, dels om hur våld och hot hindrar dem från ett framgångsrikt rollutförande. Med andra ord handlar denna studie om yrkesroll och privatroll.

Vi fann att i yrkeslivet måste en ordningsvakt agera rätt för att utföra sin roll, medan i den privata rollen kan ordningsvakten agera mer avslappnad. Det visade sig också att hot och våld är ett naturligt inslag i ordningsvaktens vardag. Samtliga ordningsvakter som vi intervjuade berättade att de hade upplevt våld och hot i sitt yrke. Samarbetet inom gruppen är därför mycket viktigt för att man ska lyckas utföra sina arbetsuppgifter. Vi tycker att detta ämne kräver mer uppmärksamhet än det som har varit fallet hittills. Vår studie utgör ett första steg i denna riktning.

## **Förord**

Vi vill tacka alla våra respondenter för deras intresse och den hjälp vi fick för att genomföra vår studie. Er medverka och samarbete har varit till stor hjälp och har verkligen bidragit till uppsatsens mål. Tack vare era skildringar har vi fått en bredare kunskap kring yrkesroller och hur det är att arbeta som vakt på krogen. Under arbetets gång har vi lärt oss mycket om vaktens roll och fått en annorlunda bild av vaktens uppfattningar om arbetsplatsen och privatlivet. Under arbetets gång har vi haft olika tankar och uppfattningar om vaktens synpunkter. Diskussioner har givetvis förts om hur uppdelningen bör se ut och samarbetet mellan oss har fungerat bra. Det bestod av en som agerade som observatör och en som intervjuade. Vi har gjort allt tillsammans.

Vi vill även passa på att tacka vår handledare för sin insats. Tack för de råd och tips du gett oss.

Vi önskar er alla en trevlig läsning!

## Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING</b> .....	1
1.1 Syfte .....	2
1.1.2 Frågeställning .....	2
1.1.3 Avgränsning.....	2
1.2 Begreppsdefinitioner.....	3
<b>2. BAKGRUND</b> .....	3
2.1 Ordningsvakter.....	3
2.2 Entrévärd .....	4
2.3 Rollen på krogen: Dörrvakten.....	5
<b>3. TIDIGARE FORSKNING</b> .....	5
3.1 Yrkesroll.....	5
3.2 Vaktroll .....	6
<b>4. TEORI</b> .....	7
4.1 Rollförväntningar .....	7
4.2 Dramaturgiska perspektiv.....	7
4.2.1 Interaktion.....	8
4.2.2 Team.....	8
4.3 Region.....	9
4.3.1 Yrkesroll och privatroll i olika yrken .....	9
<b>5. METOD</b> .....	10
5.1 Tillvägagångssätt.....	10
5.2 Val av metod.....	10
5.3 Urval.....	11
5.4 Genomförandet av intervjuerna.....	11
5.5 Reflexioner kring intervjuerna.....	12
5.6 Reliabilitet och validitet.....	13
<b>6. RESULTAT OCH ANALYS</b> .....	13
6.1 Kort information om respondenterna.....	13
6.1.1 Respondenternas Bakgrund.....	14
6.2 Rollutmaningar.....	14
6.2.1 Upplevelser av våld för vakter i den främre regionen.....	14
6.2.2 Upplevelser av våld för vakter i den bakre regionen .....	16
6.2.3 Upplevelser av hot för vakter i den främre regionen.....	17
6.2.4 Upplevelser av hot för vakter i den bakre regionen.....	18
6.3 ROLLUPPFATTNINGAR.....	19
6.3.1 Olika former av framträdande för vakter.....	19
6.3.2 Uppfattningar mellan vakters roll och arbetsuppgifter.....	20
6.4 ROLLSTRATEGIER.....	22
6.4.1 Vakters interaktion med polisen.....	22

6.4.2 Interaktion mellan vakter och kriminell.....	24
6.4.3 Teamet, interaktionen mellan vakter.....	25
<b>7. DISKUSSION</b> .....	27
7.1 Framtidsforskning.....	30

**REFERENSLISTA**  
**BILAGA 1**

## 1. Inledning

Under förberedelsen av denna uppsats och utifrån våra observationer har vi sett hur människan stöter på svåra psykiska påfrestningar och tar del av olika utmaningar. Balansen och kombinationen mellan de olika rollerna de träder in i handlar om att lära sig att snabbt separera sitt privatliv från arbetslivet. Vakten måste fatta snabba beslut samtidigt som denne/denna är under ständig bevakning av krögaren och själv ska bevaka arbetsplatsen och skapa trygghet och säkerhet där. Att handskas med människor som ena minuten är glada och trevliga men andra minuten blir direkt aggressiva är en alldaglig förekommande händelse.

Att jobba som vakt på krogen kan innebära förfogande över en auktoritet, och med detta följer också ett större ansvar. Det handlar om att uppmärksamma gäster och se över dessa och se till att upprätthålla ordningen men samtidigt vara väldigt serviceinriktad.

Som observatörer kan det även noteras att människor i synnerhet på senare tid har fått ett speciellt intryck av dörrvakter inom Stockholms nattklubbsliv. Det kan antingen bero på om någon blir nekad vid dörren eller anses inte ha rätt till inträde. Utifrån våra egna observationer kan det konstateras att vakter själva är en del av en väldigt utsatt miljö, en miljö som är tuff och våldsam där visserligen förekommer det övervåld, maktmissbruk, kränkningar och misstro mellan vakter och gäster. En vardag för vissa människor och en engångsupplevelse för andra.

För att göra forskningen mer intressant och bemöta och belysa ett samhällsproblem, har vi för denna uppsats valt att betrakta två platser som vi menar belyser problemen väldigt tydligt, nämligen främre och bakre regionen, som ska förklaras senare i studien. Bägge områdena var intressanta att forska kring då de ofta är mål för massmedial uppmärksamhet och lockar till sig mycket folk där uppfattningarna om vakter i dessa områden som är rätt extrema. Denna exklusiva och dramatiska miljö är ständigt oförutsägbar.

Som observatörer har vi valt att se på detta genom att själva gå in i miljön via två olika roller: som dörrvakt på ena sidan och som gäst på andra sidan. Med detta kan vi konstatera att vi vill få en klarare bild av hur vakternas egna uppfattningar ser ut kring deras rollövertagande ur ett dramaturgiskt perspektiv samt hur vakterna går tillväga för att utföra sin roll. Men vi vill även belysa vad rollen som vakt kräver och vilka utmaningar som sätter käppar i hjulet för ett framgångsrikt rollutförande.

## 1.1 Syfte

Syftet med denna studie är att ur ett sociologiskt perspektiv undersöka hur ordningsvaktens egna uppfattningar om sina yrkesroller ser ut. Dessutom vill vi undersöka hur våld och hot hindrar dem från att utföra en framgångsrik vaktroll.

Genom att använda olika sociologiska teorier skall vi försöka få en klarare bild av främre och bakre regionen som Goffman upptar i sin teori.

### 1.1.2 Frågeställningar

- **Rolluppfattningar**
  - Hur ser vaktens rollövertagande ut och hur uppfattar de sin roll på arbetsplatsen?
- **Rollutmaningar**
  - Vad för utmaningar måste en vakt bemöta för att uppnå ett framgångsrikt rollutförande?
- **Rollstrategier**
  - Hur ser vaktens rollstrategier ut i samspel med deras yrkesroll?

### 1.1.3 avgränsning

Att skriva om ordningsvakter är ett brett område. Därför har vi valt att avgränsa oss till hur ordningsvakternas rolluppfattningar ser ut i både yrkesrollen och privatrollen. Fokuset kommer att ligga på 8 individer som alla arbetat som vakt i minst 2 år. Vi kommer även begränsa oss till två olika platser. Det är Stureplan och Södermalm. Respondenterna består av män och åldern är mellan 20 - 35 år.



## 1.2 Begreppsdefinitioner

- Steka – Neka gäster.
- Hage – Vakterna hänger ett rep som håller gästerna utanför entrén.
- Backa upp – Hålla varandra om ryggen.
- Service minded – Serviceinriktad.
- Dörr – arbetsplatsen/entrén som övervakas av vakter på t.ex. en nattklubb, krog, osv.

## 2. Bakgrund

*I detta avsnitt presenterar vi kortfattad information om den s.k. dörrvakten samt definierar innebörden av Ordningsvakt och Entrévärd.*

### 2.1 Ordningsvakter

Ordningsvakter är inte poliser men har begränsade polisiära befogenheter. De får till exempel omhänderta personer som är berusade eller uppträder störande på allmän plats. Polisen utbildar, är förordnare och sköter tillsynen av ordningsvakterna.

En ordningsvaks uppgift är att medverka till att upprätthålla allmän ordning. Ordningsvakterna är ett komplement till polisen men inte poliser själva, utan det är polisen som har det primära ansvaret för att upprätthålla allmän ordning. (<http://www.polisen.se>) Ordningsvaktens främsta uppgift är att upprätthålla ordningen på det område där de arbetar. Ordningsvakter har enligt lag rätt att ta hand om berusade personer och avvisa eller avlägsna personer som stör den allmänna ordningen. Ordningsvakten ska i första hand försöka prata folk till rätta, om en situation inte går att lösa verbalt har ordningsvakten befogenheter till att bruka våld, men detta enbart om ordningsvakten bedömer att situationen inte kan lösas på något annat sätt. Dock är det väldigt viktigt att kunna anpassa skalan av våld som behöver brukas utifrån vad situationen kräver, med andra ord ska ordningsvakten aldrig använda mer våld än nödvändigt för att lösa ett problem.

Ordinarie utrustning för ordningsvakten är batong och handfängsel, dessa får dock kompletteras med vakthund. I sällsynta fall kan ordningsvakter även vara utrustade med skjutvapen. De platser där ordningsvakter vanligtvis upprätthåller ordning kan vara allt ifrån offentliga tillställningar som t.ex. konserter, tivolin, mässor, riksdagshuset, nattklubbar m.m. men även privata sammankomster eller allmänna platser där det serveras alkoholdrycker till allmänheten i enlighet med vad alkohollagen tillåter. Andra platser kan vara i domstolar inför rättegångar, där de genomför säkerhetskontroller och äger befogenhet till kroppsvisitering av besökare. (<http://www.polisen.se>)

En ordningsvakt är en person förordnad av polismyndigheten, med begränsade befogenheter. Ordningsvakter utbildas av polismyndigheten och deras uppgift är att upprätthålla ordning i en plats. Rikspolisstyrelsens föreskrifter kräver ca 80 timmar grundutbildning för ordningsvakter och denna utbildning riktas i första hand mot hur man hanterar konflikter och följer regler som styr ordningsvaktens rättigheter att utföra sitt jobb. En ordningsvakt måste även utöver grundutbildningen genomgå en fortbildning var tredje år om hon/han ska behålla sitt förordnande. Ordningsvaktens grundutbildning utförs lokalt av polismyndigheten och det finns för tillfället inget annat utbildningsföretag som har tillstånd för det ([www.polisen.nu](http://www.polisen.nu)).

## 2.2 Entrévärd

En entrévärd blir ofta anställd via ett företag, oftast ett vaktbolag och har inte några befogenheter utöver envars ingripande ([www.lagen.nu](http://www.lagen.nu)).

*”7 § Om det finns skäl att anhålla någon, får en polisman i brådskande fall gripa denne även utan anhållningsbeslut. Om den som har begått brott, på vilket fängelse kan följa, påträffas på bar gärning eller flyende fot, får han gripas av envar.*

*Envar får också gripa den som är efterlyst för brott. Den gripne skall skyndsamt överlämnas till närmaste polisman. Lag (1987:1 211)”.*<sup>1</sup>

Dessutom har inte entrévärderna en tjänst som myndighetsutövare och är för den delen inte heller skyldiga mot polis eller bevakningsföretag mer än vad en medborgare är. En entrévärd kan inte ersätta en ordningsvakt om polismyndigheten tidigare tagit beslut om att det t.ex. ska finnas fler ordningsvakter på stället ([www.lansstyrelsen.se](http://www.lansstyrelsen.se)).

---

<sup>1</sup>

Lag (1987: 1 211)

## 2.3 Rollen på Krogen: Dörrvakten

Dörrvaktens roll är att se till att man fyller krogen/nattklubben med gäster. Deras syfte är naturligtvis att det ska finnas rätta gäster och gäster som har åldern inne. En dörrvakt försöker i stort sett undvika gäster som kan vara för berusade. Eftersom det kan bidra till problem för de övriga och man strävar ett gott rykte i den nattklubb där man arbetar. Relationen med gästerna och sina arbetskolligor är väldigt viktigt för att uppnå en bra arbetsmiljö. Det är viktigt att man hjälps åt och stödjer varandra. Problem kan uppstå för en dörrvakt där det underlättar för honom om han får hjälp av sina arbetskolligor för att lösa problemet.

Problem som våld försöker de flesta dörrvakterna hantera genom att först diskutera problemet istället för att använda våld på en gång. Naturligtvis kan det hända att en dörrvakt kan bli tvungen att framföra ett fysiskt ingripande i form av grip eller självförsvar. Med detta menar vi att vakten kan bli tvungen att ta ut gästen och försöka diskutera händelsen. För att eventuellt ge personen i fråga en chans till, för att se om denne får stanna kvar eller inte i krogen/nattklubben ([www.lansstyrelsen.se](http://www.lansstyrelsen.se)).

## 3. Tidigare forskning

*I denna del kommer vi att presentera tidigare forskning som är relevant för vårt arbete. Vi kommer kort redogöra för de uppsatser vi har läst och informationen vi har fått från dem.*

### 3.1 Yrkesroll

Att skapa en relation mellan en yrkesroll och en arbetsplats är intressant eftersom det kan utveckla en dubbelhet hos en individ. I en Examensuppsats från 2008 skriver Mona Hilmersson om hur personalchefer upplever sitt yrke dels som en yrkesroll, dels som en yrkesidentitet. Samt om det går att skilja dessa två roller åt och hur de upplevs i relation till privatrollen, d.v.s. personlig identitet.

Mona Hilmersson använde sig av en kvalitativ metod som ansågs vara lämplig till hennes studie för att få en bättre förståelse av hur upplevelsen av yrkesrollen ser ut både i relation till den personliga identiteten och till yrkesidentiteten. Hilmersson som intervjuade sex personalchefer kom fram till att respondenterna skapade en yrkesidentitet i förhållande till omgivningen. Det framkom att yrkesidentiteten i organisationen var tydlig och självklar. Några personalchefer yttrade sig om att de konstruerade en identitet kring denna yrkesroll. Mona Hilmersson kom också fram till att det inte går att

separera yrkesroll och yrkesidentitet. Hennes slutsats var att de upplevde sina yrkesroller som personliga identiteter genom att arbetet påverkade deras fritid.

### 3.2 vaktroll

Mattias Ekstrand (2006) skriver i sin D-uppsats i kriminologi om hur svenska tidningar målar upp brott begångna av väktare och ordningsvakter, samt vilka som rapporteras mest i pressen. Han undersöker svenska pressens 15 mest omskrivna händelser om ordningsvakter och vakter som har varit iblandade i olika typer av brottsliga händelser.

Ekstrand kom fram till att uppbyggandet av säkerheten i ett samhälle kontrolleras av genomgripande rättspolitisk debatt, och att det finns en aktör i det offentliga samtalet om hur säkerheten skall tas hand om, som är pressen.

En annan studie på området är Kristina Abialas avhandling (2000) som handlar om förhållandet mellan yrkesroll och privatroll och hur dessa skiljer sig åt. I sin avhandling berättar hon om vilka faktorer som uppkommer under arbetstiden. Abiala går sen vidare med gränser till privatlivet. Här berättar hon att interaktivt servicearbete innebär att det finns en balans mellan privata känslor och jobbet. Man bör inte blanda ihop sina känslor med yrkesrollen. Ibland kan det rumsliga och tidsmässiga leda till att gränsen mellan privatlivet och arbetet blir otydliga. Med detta menar hon att servicearbetare ibland låter arbetet och kunderna påverka deras privatliv. Det kan i sin tur leda till att känslorna skapar en negativ stämning i hemmet.

Hon menar att man inte ska låta negativa känslor som väckts hemma inverka på arbetsplatsen. Eftersom det kan skapa en negativ stämning mot sina arbetskolligor och kunder (Abiala, 2000, Sid 131).

Identifikation med rollen som Abiala talar om innebär att individer hanterar relationen mellan yrkesrollen och privatlivet på olika sätt och skillnaden kan handla om hur individens personlighet är utformad. Det kan även handla om vad för typ av servicemöte och krav man har i jobbet.

## 4 Teori

*I detta avsnitt presenterar vi Erving Goffmans teorier under fem delavsnitt*

### 4.1 Rollförväntningar

Enligt Erving Goffman (2006) innebär begreppet framträdande det som sker när en individ vill hänvisa till den aktivitet som han/hon försöker visa upp under en period för att fånga publikens uppmärksamhet och ha inflytande över dem. Detta bidrar till att individen kan känna igen sig själv och andra i den roll som utförs. Man förväntar sig att denna person som man ser framför sig ska utföra den roll som publiken anser vara lämplig och det som krävs av rollen. De uppgifter som en person genomför kan leda till olika konsekvenser och uppfattningar. När en individ framträder i sin förväntade roll, bär denna individ en mask som själv har valt och som strävar efter att styra publikens intryck av sig själv.

I boken *Jaget och maskerna* talar Goffman om två olika delar kring rollförväntningar. Den första delen innebär att den agerande personen kan vara vilseledd av sitt framträdande och försöker övertyga publiken genom att ge ett trovärdigt intryck. Om man lyckas övertyga sin publik på det sättet genom att spela sin roll, kan publiken bli lika övertygad om individens äkthet som han/hon försöker förmedla under sitt framträdande (Goffman, 2006, Sid 25). Den andra delen handlar om att den agerande personen kanske inte lyckas bli övertygad av sin egen roll och det beror främst på att man kan genomskåda sig själv på ett sätt som de publiken inte kan. Det kan i sin tur bidra till att den agerande också kan känna sig villig att kontrollera publikens uppfattning. Övertygelse är ett medel för att uppnå publikens uppmärksamhet. För att styra publiken måste den agerande individen fånga publikens intresse innan han/hon påbörjar sitt framträdande. Om individen inte har självförtroende och inte tror på sig själv innan sitt agerande och inte visar sitt intresse, antyder det att individen är ”cynisk”. I och med detta kan den cyniske få ut sitt nöje i framträdandet tack vare att han kan spela så att han tillfredsställer publiken annars lyckas han inte ”lura” sin publik. De cyniska individerna behöver inte ha något speciellt syfte till att försöka lura sin publik, utan en cynisk individ kan lura sin publik för det han tycker att det är lämpligast (Goffman, 2006, Sid 25).

### 4.2 Dramaturgiska perspektiv

I det dramaturgiska perspektivet nämner Goffman två olika kommunikationstyper via uttryck:

Det första är ”give expression” som innebär det uttryck man sänder ut och det andra är ”give off expression”, det uttryck man överför. Det första förekommer när vi omedelbart vill förmedla fakta och

information så tydligt som möjligt. Det är verbala symboler som individer använder sig av för att kunna uttrycka sig. Man använder sig av symboler man har lärt sig av. Till exempel om man vill visa en bild på en bok med en diktsamling. Det andra är när man vill visa på diktsamlingen istället för boken. Det är diktsamlingen i denna situation som blir intressant (Goffman, 2006, Sid 11).

### 4.2.1 Interaktion

Ett annat begrepp som tas upp av Goffman är interaktion. Interaktion definieras av Goffman som individer ömsesidiga effekter på varandra när man befinner sig inom samma ram. Interaktion kan dock förekomma vid ett givet tillfälle när en eller flera individer befinner sig på samma plats eller möte. När man handlar eller tar på sig en viss roll bidrar det till i förväg fastställda handlingsmönster. Det är när man tar på sig en "mask" som blir lika med rollen och det gör man för att göra ett framträdande. Med interaktion menar Goffman att det finns en samlad aktivitet hos vissa deltagare vid en situation som kan påverka andra deltagare. När en aktör spelar sin roll inför samma publik vid olika tillfällen, kan det bidra till ett socialt sammanhang. En aktörs roll i främre region är att han strävar efter att få det intryck han vill förmedla till publiken och i den bakre regionen spelar aktören en annan roll uttryck (Goffman, 2006, Sid 23).

### 4.2.2 Team

Begreppet team syftar på en samling av individer som samarbetar i ett framträdande. I ett team måste man kunna samarbeta och komma överens med varandra, annars leder det till att skapa misstro mot varandra (Goffman, 2006, Sid 75).

Relationen mellan individer i ett team består av två grundläggande beståndsdelar. Det första är att varje teammedlem möjligtvis kan förstöra för teammedlemmarna och framställningen genom att bete sig olämpligt eller strunta i sin roll under uppträdandet. För det andra är det viktigt för teammedlemmarna att komma överens med varandra om den roll man har. Det kan hända att teammedlemmarna inte alltid kommer överens och det är viktigt att kunna dölja det problem som uppstår vid sådana situationer. Brist på överenskommelsen kan både påverka och förstöra framträdandet. Teammedlemmarna måste kunna ha förtroende för varandra och bete sig på ett lämpligt sätt för att det inte ska ske några missuppfattningar och pinsamheter. Framställningens syfte bygger på att uppehålla ett bra intryck och det kräver: disciplin, försiktighet och lojalitet. Goffman menar att dessa tre egenskaper är det som krävs för att varje team ska kunna utföra sitt framträdande på ett tryggt sätt. Har man dessa egenskaper i ett framträdande, lyckas man i sitt uppträdande (Goffman, 2006, Sid 198,199).

Tillit är viktigt i ett uppträdande. Om en av medlemmarna i teamet gör något misstag i sitt framträdande skyddas den av den andra i teamet, för att det inte ska se ut som en misslyckad framställning. Men det kan straffa sig bakom kulisserna menar Goffman. Därför är medlemmarna både beroende av varandra och tvungna att lita på varandra. Samarbetet mellan teammedlemmarna är en viktig utgångspunkt och är ett måste för att bevara en given definition av situationen inför publiken. Det underlättar för teammedlemmarna att framträda (Goffman, 2006, Sid 77).

## 4.3 Region

Region kan definieras på många olika sätt, beroende på var man befinner sig. Enligt Goffman kan t. ex. där skolböcker i en skola placeras betraktas som en region.

Goffman delar upp två olika regioner. Den ena är *främre region* och den andra är *bakre region*. Den främre regionen är en plats där framträdandet äger rum. En individ i ett framträdande försöker bevara två sorters normer. Den ena normen handlar om hur den agerande spelar sin roll i förhållande till publiken och den andra normen handlar om hur den agerande uppför sig när denne befinner sig inom hör- och synhåll för sin publik. Man brukar kalla dessa normer för hövlighetsnormer (Goffman, 2006, Sid 97).

Bakre region definieras med andra ord som bakom kulisserna. Det ses som det privata utrymmet där man kan sluta spela sin roll. Man släpper på fasaden och behöver inte agera som i sitt framträdande inför publiken. Däremot går det inte släppa fasaden i den främre regionen, för att det kan leda till ett misslyckat framträdande (Goffman, 2006, Sid 101).

### 4.3.1 Yrkesroll och privatroll i olika yrken

Kristina Abiala (2000) ser yrkesrollen och privatrollen som två olika faktorer, vilket innebär att människor kan uppfatta varandra på olika sätt. Det kan t.ex. handla om ett möte mellan en servicearbetare och hennes kund. I detta ögonblick kan det framgå att man går in i olika roller, där servicearbetaren kanske ler mot kunden men det går inte vid ett vänmöte. Vid servicemötet spelas rollerna utifrån erfarenheter och vardagslivet. Förhållandet mellan privatrollen och yrkesrollen är av stor betydelse för uppsatsen syfte.

Enligt Abiala finns det en skiljelinje mellan olika serviceyrken. I hennes undersökning redovisar hon hur det skiljer sig för vissa individer mellan det privata och yrkesrollen. Vissa av hennes respondenter menade att de känner sig likadana på arbetsplatsen och privatlivet. Men de flesta ansåg att de känner sig "falska" och känner att man bör använda en "mask" på arbetsplatsen. Däremot var det ett fåtal som "tog

åt sig” när kunder kritiserade eller var negativa. Hennes undersökning visar att de som inte kunde skilja mellan privatroll och yrkesroll kunde känna sig stressade och kunde inte hantera servicerollen, eftersom denna grupp inte ser sitt jobb som en form av agerande (Abiala, 2000 Sid 129).

Enligt Abialas undersökning fanns det vissa yrken som visade att samspelet i servicerollen inte bestod av ett medvetet agerande som andra yrken. De exempel Abiala tar upp är specialister, chaufförer och kundmottagare som inte behövde sätta sig i en viss yrkesroll och kunde känna sig likadana i jobbet och privatlivet (Abiala, 2000 Sid 130).

## 5 Metod

*I detta avsnitt presenterar vi hur vi gick tillväga och bearbetade data till vår studie.*

### 5.1 Tillvägagångssätt

Genom denna studie undersöker vi hur och varför våld uppkommer på nattklubbarna/krogarna, samt hur vakternas privatroll ser ut på två specifika regioner, nämligen främre och bakre regionen. Till vår hjälp har vi primärt haft kurslitteratur och böcker som har haft stor betydelse som grundpelare för vårt teoretiska arbete, i huvudsak teorier ifrån Goffman (2006). Vi har också eftersträvat att införskaffa olika relevanta artiklar som berör ämnet för att bearbeta och stärka innehållet i vår studie. En annan viktig komponent har varit intervjuer som vi själv har gjort med vakter. Intervjuerna omfattade åtta individer. Det var fyra entrévärdar och fyra ordningsvakter och samtliga respondenterna var män.

Vi har även använt oss av statistik som gynnar oss, bl.a. av Brottsförebyggande rådets statistik för att få fram våldsfrekvensen på antalet våldsbrott mot ordningsvakter. För att göra det så lätthanterligt som möjligt för respondenterna utarbetade vi ett frågeformulär som mall som vi sedan utgick ifrån.

### 5.2 Val av metod

Studien behandlar ett socialt problem; nämligen vaktens uppfattningar om hur ett framgångsrikt rollutförande i den främre och bakre regionen utförs som för den delen är vitt förekommande och rätt utbrett. Olika problem kräver olika lösningar. Därför anser vi att en kvalitativ metod skulle passa vårt arbete bäst och som utgör grunden i analysen av det insamlade materialet. Kvalitativ metod är för oss ett användbart verktyg, ett effektivt sätt att få svar på frågor vi syftar till att besvara. Vi valde intervjuer för



att de ger oss en djupare inblick i problemet och gynnar granskandet av empirin (Denscombe, 2009, s. 231). Vi ville förstå olika handlingsmönster utifrån människors egna reaktioner och resonemang, att få en förståelse av människors tankar och erfarenheter (Trost, 2010). Målet var att åstadkomma den bästa möjliga verklighetsbaserade analysen.

### 5.3 Urval

För att bevara studiens djup och innehållsrikedom har vi valt att placera stor del av vår fokus på intervjuavsnittet. Tanken var att intervjua åtta manliga vakter som har arbetat på nattklubbarna/krogarna både i Stureplans och Södermalmsområden. Detta valde vi för att det skulle dels underlätta studiens gång dels för att vårt urval skulle vara variationsrikt, när det gäller ålder och etnicitet samt arbetstidens variationer inom gruppen.

Dessutom har urvalet bestod av respondenter som någon gång under sin arbetstid tjänstgjorde ihop med varandra under minst två arbetspass och som umgicks på fritiden. Med det menar vi att vakterna har en god relation till varandra på och utanför jobbet. För närvarande arbetar vissa av respondenter för samma vaktbolag men är placerade på olika objekt. Återstående respondenter tjänstgör på annat håll men inom samma område.

För anonymiteten skall kommer respondenterna namnges med siffror och bokstäver t.ex. OV 1 (Ordningsvakt 1) och EV1 (Entrévärd 1) osv. Vi har även valt att studera de geografiska platserna, Södermalm och Östermalm på grund av att det finns många nattklubbar.

### 5.4 Genomförandet av intervjuerna

Innan vi påbörjade intervjuerna bestämde vi oss att intervjua tillsammans istället för att bara en av oss intervjuar. Vi ansåg att det kunde vara till fördel att båda deltar i intervjuerna. Det bestämdes i förväg vem som skulle intervjua eller agera som observatör. Syftet med intervjufrågorna som ställdes till respondenterna var att vi ville ha så bra svar som möjligt och intervjuarens uppgift var att se till att intervjun skulle flyta på.

Däremot var observatörens uppgift att uppmärksamma om något hade glömts eller om något annat kanske hade behövts tas upp för att få en helklar intervju. Innan vi skulle påbörja intervjuerna lät vi respondenterna läsa genom våra intervjufrågor. För att de skulle få en förståelse och känna sig förberedda på de frågor som skulle ställas. Vi ansåg även att det var viktigt för respondenterna att känna sig trygga och tala hur de ville. Vi ville inte att de skulle känna sig spända.

Vi genomförde 8 intervjuer och var och en pågick i 20 minuter. Vi ansåg att alla intervjuer bör vara lika långa eftersom det underlättade för oss när vi senare skulle bearbeta våra intervjuer. Varken enkäter och gruppintervjuer infördes eftersom det kan vara komplicerade och är väldigt tidskrävande (Esaïasson m.fl. 2007).

Vi använde oss utav en s.k. respondent undersökning vilket innebär att svarspersonernas egna tankar är det centrala för forskaren som vill veta vad varje person tycker och tänker i sakfrågan. Därför ställs i stor utsträckning samma frågor till samtliga av svarspersonerna. Syftet var att finna olika mönster i svaren som annars kanske inte sägs direkt (Esaïasson m.fl., 2007, s.258).

Syftet med studien, som sagt, var vaktens egna uppfattningar kring hur deras rollframförande ser ut i både arbetsplatsen och det privata livet, samt deras upplevelse av våld och hot. Därför genomförde vi inte intervjuerna i grupp för att det kan misstolkas och det är ett känsligt ämne att tala om. Intervjuerna skedde på olika plaster. Vi valde platser där respondenterna skulle känna sig trygga. Vissa respondenter arbetade heltid och andra deltid. Vi anpassade oss efter deras tider och plaster de ville bli intervjuade innan vi påbörjade intervjuerna.

Vi bestämde anonymisera respondenterna så att deras identitet inte avslöjades. För att senare kunna gå tillbaka till intervjuerna användes bandinspelning. Respondenterna kände ingen oro över bandinspelningen, eftersom innehållet skulle raderas från materialet efter studien. När intervjuerna blev klara omskrev vi respondenternas material.

## 5.5 Reflexioner kring intervjuerna

Tanken från början var att genomföra en enkätundersökning, men vi insåg senare att en intervju skulle gynna oss mer och ge oss ett rikare material till studien. Vi genomförde intervjuerna med de erfarenheter vi hade från tidigare studier samt med hjälp av intervjuguide som presenteras av Esaïasson m.fl. i boken Metodpraktikan. Nervositeten fanns dock inför de första intervjuerna, men senare släppte det och allt fungerade bra. Boken Metodpraktikan visade sig vara väldigt användbar för oss och var till en stor hjälp till studien.

Som vi tidigare nämnde fick respondenterna läsa igenom intervjufrågorna för att förbereda sig själva. Dock fungerade intervjuerna inte så bra i början. Orsaken var att vi intervjuade enskilt vilket ledde till att intervjuaren inte hann anteckna allt det som skedde under intervjuens gång. På grund av det bestämde vi att genomföra intervjuerna tillsammans, där en av oss intervjuade och den andre assisterade. Det

visade sig att samtalen fungerade alldeles utmärkt jämfört med vår tidigare metod och detta bidrog till att vi kunde följa en röd tråd under intervjuerna.

## 5.6 Reliabilitet och validitet

En hög reliabilitet innebär frånvaro av systematiska och slumpmässiga fel. Bristande reliabilitet orsakas i första hand av slarv - och slumpfel under datainsamlingen och efterföljande dataanalysen. Det kan handla om diverse olika felaktigheter som felkalkyleringar i statistiska beräkningar, skrivfel eller ouppmärksamhet vid överföringar av data, tillfälliga hörfel, missförstånd, stress och trötthet i samband med intervjuer eller för den delen slarviga och oläsliga anteckningar. Att vara så noggrann med mätinstrumentet som möjligt ger en högre reliabilitet (Esaiasson. m.fl. 2007, s. 70).

Vi tror att vi har uppnått någorlunda hög reliabilitet i vår studie eftersom vi under arbetes gång ständigt reflekterade över hur vi gick tillväga. Vi antar att vi visar prov på att vi använde oss av datamaterial som håller hög faktanivå och är resultatet av en noggrann förundersökning och datainsamling.

Det är också viktigt att undersöka det man faktiskt vill undersöka och det är vad validitet handlar om. Validiteten i vårt arbete anser vi är god, då frågeställningarna och syftet är besvarat lyckosamt. Vi använde oss utav en intervjuguide som vi försökte följa så noggrant som möjligt samtidigt som respondenterna kunde yttra sig fritt.'

## 6. Resultat och analys

*Under detta avsnitt presenteras studiens empiriska material.*

### 6.1 Kort information om respondenterna:

**Ordningsvakt: OV 1** - 24 år gammal, Svenskt ursprung, tjänstgjort 6 år

**Ordningsvakt: OV 2** - 22 år gammal, Kurdiskt ursprung, tjänstgjort 5 år

**Ordningsvakt: OV 3** – 23 år gammal, Serbiskt ursprung, tjänstgjort 3 år

**Ordningsvakt: OV 4** - 31 år gammal, Svenskt ursprung, tjänstgjort 8 år

**Entrévärd: EV 1** – 20 år gammal, Kurdiskt ursprung, tjänstgjort 2 år

**Entrévärd: EV 2** – 28 år gammal, Marockanskt ursprung, tjänstgjort 8 år

**Entrévärd: EV 3** – 23 år gammal, Chilenskt ursprung, tjänstgjort 3 år

**Entrévärd: EV 4** – 25 år gammal, Tunisiskt ursprung, tjänstgjort 4 år

### 6.1.1 Respondenternas bakgrund

Det genomfördes kvalitativa intervjuer med 8 ordningsvakter som har arbetat på både Stureplan och Södermalm. Respondenterna bestod enbart av män i olika åldrar. Det fanns några vakter som arbetade heltid, men de flesta var deltidsarbetare.

De som jobbade deltid kunde välja hur många pass de ville jobba i månaden. Antalet pass i månaden varierade för våra respondenter, vissa föredrog att arbeta en helg och vissa hade det som heltidsjobb. Det berodde dels på att de flesta av respondenterna hade andra saker för sig under den övriga tiden. Många av respondenternas som arbetade deltid var studerande samt jobbade extra för att ha ett extraknäck utöver sina vanliga jobb eller sina studier. Många vakter kom i kontakt med yrkesbranschen genom sina vänners tips och sociala nätverk.

Samtliga av respondenterna hade goda erfarenheter av yrkesutövandet och hade arbetat ca 1 år som kortast tid. Deras syn på yrket varierade. Många ansåg att det fanns både för- och nackdelar med yrket. Fördelen med yrket ansågs vara de sociala kontakter man fick tillgång till och möten med nya människor, samt bra lön. Däremot det som ansågs vara nackdelen med yrket var främst arbetstiderna, att man jobbade sena kvällar och tunga arbetspass. Det kunde även uppstå problem som slagsmål eller berusade gäster, vilket kunde försvåra för en vakt när denne skulle agera i en sådan situation.

- **6.2 Rollutmaningar**

- *Utmaningar som vakter bemöter för att uppnå ett framgångsrikt rollutförande*

### 6.2.1 Upplevelser av våld för vakter i den främre regionen

Det fanns stora skillnader mellan respondenternas svar om hur de upplevde våld beroende på hur länge de hade arbetat som ordningsvakt. Samtliga respondenter berättade att man upplevt våld minst en gång i sitt liv inom yrket. Respondenterna berättade att de hade varit med om slag och sparkar mot huvud och kropp o.s.v. och en del hade varit med om lite allvarligare saker. De menade att när man stoppar ett

slagsmål, får man som vakt räkna med att det finns en risk att ibland råka ut för fysiska övergrepp. När vi frågade vad för typ av våld som man upplevt som ordningsvakt, gav de flera exempel som sparkar och slag på mot kropp och ansikte, i värre fall t.o.m. flaskor som kastades på ordningsvakten samt gäster. Det fanns olika former av fysiskt våld mot ordningsvakter. Vissa ordningsvakter hade hamnat i grövre brottsliga händelser, våld mot tjänsteman och hot mot tjänsteman är väldigt förekommande företeelse. Dock förekommer inte vapenbrott som knivhot och pistolhot lika ofta. Det berättar en utav de äldre entrévärdarna i intervjun.

*”Det hände en gång när jag jobbade på en klubb, då det kom fram en kille som tog fram sin kniv, han började vifta mot min kollega och mot gäster. Jag var tvungen att agera direkt och försökte stoppa händelsen, vi lyckades till slut få ner honom” (Ordningsvakt 1).*

Av de som upplevde detta menade många att man undvek att rapportera incidenten till polisen. Eftersom det kunde pågå lång tid och långa polisförhör, de ansåg att det var för tidskrävande. Vissa av de som råkade ut för just denna typ av incidenter hävdade också att det inte lönade sig för att det varken gav straff eller skadestånd till den försvarande. Däremot var det inte många av respondenterna som upplevde pistolhot eller något annat, utan det var mer inriktad mot vissa gäster eller andra kollegor som de själva hade sett med sina egna ögon.

Ibland förekom det allvarligare incidenter, men man hävdade att det var väldigt sällan det skedde. Det var väldigt sällan då vissa kriminella gängmedlemmar fanns på platen.

De menade att de allvarligare våldsamheter som förekom, vilket var väldigt sällan, många gånger inkluderade kriminella gäng. Oftast var dessa gäng inte från innerstaden, utan från närliggande städer. Respondenter berättar utifrån egna erfarenheter att de flesta fallen där kriminella hamnar i slagsmål på krogen, är det nöjesrelaterat våld.

Samtidigt att respondenterna ansåg att de inte hade ett våldsamt yrke och inte varit med om allt för många våldsamma situationer, berättade de ändå en hel del om olika typer av förekommande våld. Dock avvisade många detta som bagateller som man förväntades tåla, det vill säga inte beskrev som ”våld”. En annan menade att om man hade anmält allting man varit med om, bidrog det till att man fått sitta med en massa pappersarbete och rättegångar alla dagar i veckan.

När vi frågade en utav entrévärdarna om hur de agerade när de såg en vaktkollega hamna i slagsmål, berättade denne att när en kollega hamnar i slagsmål är det väldigt viktigt att vara på plats och hjälpa till även om det kräver övervåld. Vaktstyrkan får inte bli överkörd av någon, det anses vara negativt för

deras rykte, samt att det kan splittra gruppen.

*“Ser jag en vaktkollega hamna i slagsmål, oavsett om han är i underläge eller inte, så är jag där och backar upp, allt för kollegorna det är viktigt att värna varandra om ryggen och hålla ett starkt lojalitets band. Hellre ger jag folk stryk än att få stryk, ingen ska få trampa på oss som styr i denna dörr” (Entrévärd 2).*

Det är tydligt att heder och prestige är en utav många grundpelare till rollutförandet. Dels för att skydda sig själva och dels för att underlätta arbetsuppgifterna.

### **6.2.2 Upplevelser av våld för vakter i den bakre regionen**

Våld inom den bakre regionen kan uppfattas på olika sätt. Många av respondenterna menar att efter ett avslutat arbetspass kan man slappna av för stunden. Man behöver inte tänka vad som kan ske vid uppstående problem som när det kan hända i den främre regionen. Naturligtvis kan det uppkomma våld i den bakre regionen också, men risken för detta är lägre. En av respondenterna menar att:

*”När arbetspasset är slut, känns det som om jag inte har några bekymmer kvar efter ett jobbigt arbetspass. Jag kan ta det lugnt och slippa vara orolig över att någon ska dyka upp för att slåss. Det känns lite mer avkopplande efter ett avslutat arbetspass” (Ordningsvakt 3).*

Utifrån denna respondent kan man se att det finns mindre risk för att bli utsatt för våld och man känner sig inte lika orolig som under arbetspassets gång. Men det kan hända att det kan uppstå även problem i den bakre regionen. I vaktens bakre region finns möjligheten att gäster som blivit nekade tidigare under kvällen eller hamnat i slagsmål dyka upp i den bakre regionen, där även personen i fråga framträder i sin privatroll. Ett exempel är när ”EV 2” berättar om en händelse då han i sin privatroll blev utsatt för ett övergrepp utanför någon krog på Södermalm, men som avstyrdes av vänner, som tur var.

*”[...] Jag skulle precis sätta mig i bilen då dök någon snubbe upp och öppnade upp bil dörren och försökte dra ut mig, men han var så berusad att nr ja drog tillbaka föll han ner på marken, an försökte kämpa emot och skrek och svor, som tur var satt kollegan i bilen framför och kom ut rusandes för att assistera mig” (Entrévärd 2).*

De berättade senare att de ringde polisen och de fick ta över, de berättade även att gärningsmannen fick en del stryk innan polisen var på plats. Dessutom framgick det att gärningsmannen kände igen vakten från ett tidigare scenario och ville hämnas.

Balansen mellan yrkesroll och privatliv är att hålla känslorna i styr och inte förväxla dessa två roller. Balansen kan ibland vara hårfint, ett exempel är att när vakterna jobbar och hamnar i en situation med en gäst och måste vara trevliga och serviceinriktade fast de inte känner sig på humör för att vara trevlig men måste göra det ändå för att hålla upp fasaden. Vi frågade en av ordningsvakterna angående detta och han höll med och sa:

*“Ja, Ibland får man väl bita ihop och göra det man ska göra helt enkelt, det finns en del så kallade V.I.P. gäster, som jag egentligen hatar men de vet inte om det, och blir lika förbannad varje gång jag måste släppa in denna person, för att det är god vän till ägare, man måste ju trots allt se bra ut i chefens ögon” (Ordningsvakt 1)*

### 6.2.3 Upplevelser av hot för vakter i främre regionen

För samtliga respondenter förekom det hot. Det var hot som ”jag ska döda dig och ”jag ska slå sönder dig” etc. Respondenterna berättade att de hot man fick av gästerna tog man oftast inte på allvar, utan man undvek vissa sorter av hot. Dock framkom det mindre allvarliga hot än mordhot. En av respondenterna berättade lite kort hur denne upplevde ett allvarligare hot:

*”Han var påtänd som blev nekad, och hotade allvarligt. Jag fick reda på att han var gängmedlem, ska inte avslöja vilket gäng han tillhörde. Han sa att jag ska döda dig, jag ska slå sönder dig. Ett sådant hot tar man ju på allvar och det fick mig att tänka efter lite hur jag skulle agera för den stunden. Kommer det leda till något, hur ska jag hantera den här situationen i så fall osv.” (Ordningsvakt 1).*

De flesta av respondenterna hävdade dock att man inte ska gå runt på fritiden och tänka på de hot som man får under arbetspasset, eftersom det kan leda rädsla för sitt yrke

De som upplevde allvarligare hot kände sig misstänksamma under vissa arbetspass. En annan respondent berättade hur han kände sig efter arbetspasset:

*”Början av mitt arbetspass kunde det hända ibland att jag var tvungen att gå hem tillsammans med en annan kollega för att efter att man hade upplevt en hemsk dag på sitt arbetspass, jag var orolig såklart”*  
(Entrévärd 2)

Utifrån respondenternas synpunkter var det vissa gäster som kunde vara svåra att hantera vid jobbiga situationer. De menade att det inte räckte med att resonera med gäster när de blivit avvisade. Vissa gäster som blev nekade uttalade hot, men efter att man arbetet länge som ordningsvakt ignorerade man dessa hot menade våra respondenter.

I vissa sammanhang framkom det först enkla hot från vissa gäster som sedan kunde leda till att när gästen hade framhävt sitt hot efter att blivit avvisad, kom tillbaka för att antingen slåss eller använda farliga föremål som kniv eller pistol:

*”Jag nekade en gäst, han kunde knappt stå på benen. Han var oerhört berusad så jag vägrade släppa in honom. Han dök plötsligt upp efter att jag hade nekat honom och då började han försöka slå mot mig, det var då jag och mina kollegor stoppade honom. Han var väldigt irriterande...”* (Ordningsvakt 2)

#### **6.2.4 Upplevelser av hot för vakter i Bakre regionen**

Skiljelinjen mellan yrkesrollen och privatrollen är den att privatrollen framträder i den bakre regionen, ibland händer det att den främre regionen påverkar den bakre d.v.s. att yrkesrollen påverkar privatrollen. Det är inte alltid i något gott avseende. Som vakt i den främre regionen dyker en hel del utmaningar upp, det är viktigt att då kunna ta an dessa utmaningar, som bl.a. förekommer i form av våld eller hot.

Vakterna berättade under intervjun att det är viktigt att inte ta allt personligt, eftersom det kunde bli för påfrestande då det förekommer ofta. Ett öga som analyserar och sållar bort de mindre viktiga som t.ex. hot som inte riktas direkt mot personen i fråga är en god egenskap då det underrättar bedömningen av diverse situationer. Det är även något man får tåla som vakt i den främre regionen.

Tyvärr så krockar dessa två regioner med varandra ibland och om man har otur kan de sämre utmaningarna från den främre regionen dyka upp i den bakre regionen d.v.s. under vaktens privata tid. Det är betydligt allvarligare i dessa fall, då personen i fråga är civil. Ett exempel är en av de svenska ordningsvakterna, nämligen OV 4, som berättade om en händelse som två kollegor och han själv råkade



ut för efter att de slutat sitt arbetspass.

De var på väg hem och hade precis hunnit gå utanför krogdörren då detta hände, dock riktades detta mot kollegan, som hade turen att inte vara ensam. Under intervjuens gång ställde vi frågan om ”den mest påfrestande händelsen du upplevt?”, och ordningsvakten svarade med entusiasm:

*”Det var när min kollega och nära vän blev knivhotad. Som tur hann vi dra upp batongerna och skrämde iväg honom, men varenda cell i kroppen låg på helspänn. Då fick man en riktig tankeställare. Hur hade jag agerat om nu min väldigt gode vän blivit knivhuggen, hade jag då kunnat behålla lugnet och inte hämnats”(Ordningsvakt 4).*

Ibland hamnar denna yrkesroll i ett läge där privatrollen tar skada utav det. Konsekvenserna, som i detta fall kan vara ödesdigra. Hoten dyker även upp i den bakre regionen, nu var detta fall en aning extremt. Men några andra respondenter berättade om andra kollegor som hade vart med om verbala hot på deras fritid av gäster om nekats till inträde.

### ○ 6.3 Rolluppfattningar

*Här presenteras hur vakters rollövertagande ser ut och hur de uppfattar sin roll på arbetsplatsen*

#### 6.3.1 Olika former av framträdandet för vakter

Det krävdes olika typ av beteende beroende på platsen man befann sig menade respondenterna.

T.ex. i Stureplan berättade en av respondenterna att man var tvungen att vara strängare mot gäster än mot gästerna på Södermalm. Det berodde främst på att de som arbetade på Stureplan menade att det ska se mer “exklusivt” ut på kön och miljön ska vara så bra som möjligt. Det handlar mycket om prestige.

En av respondenterna menade:

*”Skillnaden är väl att på Stureplan går allt mer i högvarv, det ska vara exklusivt, status, glamour osv. på söder är det lite mer soft, lite laidback. Det gäller både gäster som vakter. Man har fått den bilden som man ser på, det har alltid handlat om vem ska se bäst ut, Stureplan är som Hollywood, tja... inte exakt men ganska likt, det är flashigare än Södermalm” (Entrévärd 1).*

Här visar det sig att en av respondenterna försöker påpeka hur stor skillnaden är mellan Stureplan och Södermalm. Enligt respondenten fanns det olika normer i Stureplan och Södermalm. Som det nämndes tidigare fick vissa vakter på Stureplan inte släppa in gäster som inte hade vårdad klädsel. Detta berodde dock inte på ett personligt val, utan de var tillsagda av sina chefer. Däremot var det inte lika strängt på Södermalm. Eftersom Södermalm ansågs vara lite mer avslappnad, jämförd med Stureplan. Gästerna på Söderkrogarna behövde inte klä sig på ett speciellt sätt, utan det var lite mer fritt. Vakterna på Södermalm bemötte sina gäster på vänskapligare sätt än de på Stureplan. Detta berodde på att vakterna på Södermalm inte ständigt blev tillsagda om gästernas klädsel.

### 6.3.2 Uppfattningar mellan vakters roll och arbetsuppgifter

En kompetent vakt smälter sig in i ett rollövertagande på sin arbetsplats, dels för att det kan fungera som en försvarsmekanism och dels för att underlätta arbetet genom att skapa en viss relation till gästerna och kollegorna han arbetar med i den främre regionen. För att klara dig i denna typ av miljö kan det vara bra att spela sina kort rätt, genom att t.ex. att utveckla ett säkerhetstänkande, eller lojalitetsband mellan kollegor osv.

Respondent EV3 berättar om hur denne måste sätta sig in i en roll för att på ett framgångsrikt sätt uppnå ett bra rollövertagande samtidigt som denne utför sitt jobb på bästa kvalificerat sätt.

*”Jag känner att jag måste sätta mig in i en roll eftersom att på jobbet måste jag vara hårdare och mer bestämd, visst ska man vara trevlig mot gästerna men man måste visa vart skåpet ska stå om man säger så. Främst för att du inte bli överkörd av gästerna. Med det menar jag att gästerna inte ska få göra hur de vill och ta saker och ting för givet...” (Entrévärd 3).*

Det handlar om att anpassa sig efter situationer, och kunna bedöma dem, men framför allt handlar det om ömsesidig respekt, i alla fall i Stockholms stad.

*”[...]Rollen som jag sätter mig in i är som man brukar säga, tuff när man skara vara tuff och trevlig när man ska vara trevlig. Det gäller att anpassa sig och bedöma situationer” (Ordningstvakt 2).*

Denna typ av roll som vakterna interagerar med är viktig för den enskilda individen speciellt i den främre regionen, och ännu viktigare när deltagarna är fler. Allt eftersom deltagarna måste jobba mot samma riktlinje för att uppnå en så skicklig team som möjligt, som för den delen kan upprätthålla framträdandet i den främre regionen. Ju fler deltagare, desto svårare blir det att samarbeta av den anledningen att man inte kan läsa varandras tankar. Vakterna vill heller inte förstöra framträdandet för

varandra genom att avslöja särskilt språk och koder som i sin tur kan leda till onödiga frågor.

Att förmedla det intryck man strävar efter kan ibland vara svårt att framföra till gäster som av diverse anledningar inte tycks kunna eller vilja acceptera förmedlarens budskap - i detta fall vakten – det finns då chansen att olika former av dispyter utlöser sig. En skicklig vakt löser detta i många fall i form av dialog då andra parten beger sig av och inget mer än det, i värre och sorgligare fall leder dessa typer av dispyter till våld.

Alla vakter är olika och som det tidigare beskrevs ovanstående där EV3 förklarar att man i våldsförebyggande syfte ska bemöta situationen som den bemöter en själv och agera efter det, något som kräver efterklokhet, då impulsivitet kan vara för riskabelt.

En av respondenterna, nämligen OV4, berättar lite kort om sina arbetsuppgifter när denne står ute i ”hagen” d.v.s. området på utsidan, där vakterna tar emot gäster, berättar även att en kompetent kollega underlättar arbetet i svåra situationer och finns dock i mindre utsträckning.

*”Jag jobbar oftast ute vilket innebär att jag ska se till att inga minderåriga eller berusade/narkotikapåverkade personer får tillträde till krogen. Samma sak gäller med personer som kan vara eventuella bråkmakare. Sen är det även viktigt för arbetsgivaren, dvs. krögaren att stamgäster och liknande kommer in snabbt och blir trevligt bemötta. Tyvärr behövs våld användas emellanåt då väldigt många människor inte förstår något annat språk, tyvärr. Det finns väldigt många vakter inom branschen som är inkompetenta mupper för att tala klarspråk” (Ordningstvakt 4).*

Att känna sig bekväm med sina arbetsuppgifter kan ibland vara frustrerande på krogen då allt inte går utomordentligt bra. Att tillfredsställa både krögare och gäster kan ibland bli knackigt, speciellt som myndighetsutövare, för då ska allt ske lagenligt, vilket det kanske inte alltid gör. För ordningstvaken blir kraven högre och det blir en del att stå i, jobba på ett sätt som är serviceinriktat, men samtidigt vara beredd på att försvara sig mot olika typer av besvärligheter.

Samtliga respondenter är likasinnade om att ett starkt psyke är en väldigt god egenskap att ha i bakfickan. Utifrån respondenternas egna tänkesätt berättar majoriteten att den mängden av diverse psykiska samt fysiska påfrestningar kan vara skadlig för hälsan. OV3 berättade just om detta i intervjun:

*”Ett starkt psyke är något som krävs oerhört mycket för att klara av detta jobb som vakt att vara en stor kroppsbyggare har ingenting med det att göra. Starkt psyke är högst upp på listan. Anledningen till detta är att man ständigt kan få hot av andra personer, ställas inför utmaningar som kan ta skada på din hälsa och som kräver olika beslut på någon sekund. Att arbeta med fulla människor som inte kan uppföra sig som normala jävla människor alla gånger kan bli tufft och kräver en hel del tålamod”.(Ordningsvakt 3).*

En del utav vakternas uppgifter är att neka eller steka folk som det också kallas på ”vaktspråk”, från att inträda den krog där de tjänstgör. En av vakterna vi pratade med berättade att det ibland kunde var jobbigt då gästerna inte alltid samarbetar. Att inte känna empati med gästerna är en känsla som ofta utesluts. Han berättade att man måste hålla tillbaka känslorna ibland, ett exempel är när vakten måste steka en gäst då arbetsuppgiften ber det och vaktens egen vilja inte kan gå igenom.

## **6.4 Rollstrategier**

*Presentation av vaktens rollstrategier i samspel med deras yrkesroll*

### **6.4.1 Vaktens interaktion med polisen**

Som vakt kan det vara bra att bygga upp ett större socialt nätverk. Ett nätverk som kan gynna vakten och dennes arbete på och utanför jobbet. Eftersom ordningsvakter är förordnade av polisen så finns ett självverkande samspel mellan dessa. Även om polisen inte alltid är på plats så kan det vara väldigt tryggt för ordningsvakter och entrévärdar att de kan ta över situationer som är utöver ordningsvakternas polisiära befogenheter. Att försöka skapa sig en finare relation till polisen är en tanke som förekommer ibland hos vakter, beroende på hur man betraktar polisens rolltolkning är möjligen avgörande.

Ordningsvakt 3 som tjänstgör på en av de större nattklubbarna på Stureplan berättar i intervjun om sin uppfattning på polisen.

*”Min relation till polisen är mycket bra, många poliser har koll på vem jag är och jag känner oerhört många poliser. Jag är väldigt mån om att skapa mig en bra kontakt med polisen då deras hjälp kan vara till en stor nytta om situationen kräver polisiär uppbackning”.*

Att polisen inger större trygghet och uppbackning är kanske för många civila människor en självklarhet men för vissa andra, då vi nämligen syftar på krogvakterna kan det vara jobbigt att bemöta polisen även om de är på vaktens sida. Som vi tidigare nämnde har alla olika uppfattningar kring polisens

verksamheter, när vi talade med vakterna berättade några hur polisen såg ner på ordningsvakternas arbete och att detta just berodde på polisens brist på erfarenhet kring vaktyrket på krogen. OV 4 framlägger ett tydligt yttrande om just detta.

*”Jag har generellt ett svagt förtroende för polisen, många av dem har en dryg attityd gentemot krogvakter och vanliga Svenssons samtidigt som de verkar vara rädda för lite mer hårdhudade kriminella. Man får inte känslan av att man är på samma lag som polisen” (Ordningsvakt 4).*

Detta konstaterande kan styrkas ytterligare utav OV 2 denne tjänstgör i en nattklubb på Stureplan:

*[...]det finns poliser som hatar oss ordningsvakter för att vi endast ger dem mer jobb att göra. Det är poliser oftast poliser som har väldigt dålig erfarenhet av oss ordningsvakter. Då får man vara lite försiktigare om de skulle titta till ens arbetsplats för de skulle vara väldigt petiga bara för att förstöra för en (Ordningsvakt 2).*

Men detta är förstås ingenting man går runt och tänker på under tjänstetid. Först och främst måste man klara sig på egen hand, vare sig man är ensam eller tillsammans med kollegorna på jobbet. Att skapa en trygghetsmur utan polisen borde vara grundläggande för varje arbetsplats. Respondent EV4 som jobbar på Södermalm berättade dels om detta under vårt möte med honom. Våldet förekommer ständigt i denna bransch och att bygga upp ett syfte i våldsförebyggande mening kräver kollegor som är kompetenta nog att ta del av allt som de bemöter, vi tänkte gå in på detta lite senare dock.

*”Polisen är alltid en extra resurs men det är inget jag går och tänker på under arbetstid. Kommer de till arbetsplatsen är det som sagt en bonus men till dess får man klara sig på egen hand. För att känna sig trygg måste trygghet skapas. Att skapa trygghet tar tid och för att kunna skapa trygghet krävs rutiner och tillit. Detta är något som bör finnas vid varje arbetsplats för att processen ska kunna gå framåt” (Entrévärd 4).*

Denna relation är relativt hårfin, att se bra ut i polisen ögon är en sak, men att hjälpa dem är en annan, i alla fall när det inte gagnar så pass mycket längre. Allt eftersom att våldet och hoten är så förekommande kan det ibland bli jobbigt att ständigt rapportera till polisen om varje liten sak.

Byråkratin kan vara för energikrävande, och ibland skippas rapporteringar då intresset inte längre finns. Vad vi menar är att många vakter kan ha tappat sin yrkesheder. En utav de åtta respondenterna berättade kort vid ett senare tillfälle att det ibland kunde bli för mycket att hålla reda på och att det inte var värt att lägga ner tid på trånghuvade människor då det finns så många utav dem, polisen får sköta det istället (OV2).

Samspelet mellan polis och vakt är speciell men vi tror att i det flesta fallen handlar mer om att ta än att ge. Vi menar att ta och ge relationen finns men att vakterna ger mindre och tar mer.

#### 6.4.2 Interaktion mellan vakter och kriminella

Det finns vakter som har relationer till kriminella. En respondent förklarar denna interaktion, dock lite otydligt för att inte avslöja för mycket.

Nattklubbar lockar till sig alla typer av människor inklusive de med kriminell bakgrund. Samspelet mellan vakter och kriminella är inte densamma som vakterna har med polisen, dessa omständigheter kan kräva en mer ömsesidig relation

De vakterna som har denna relation berättar att om det ska funka för båda parterna, då ska det finnas parterna emellan en överenskommelse. EV 3 berättar även att han inte själv var medlem i något gäng med kriminell bakgrund, utan att han har barndomsvänner som gick i andra banor fast vänskapen finns kvar.

*”Jag har en del kontakt med gängmedlemmar, många är barndomsvänner, men de är aldrig och stökar på min arbetsplats, eftersom att vi är vänner vill de inte smutsa ner mitt namn om man säger så. Sen kan det i extrema fall vara till hjälp eftersom många gängmedlemmar känner medlemmar från andra gäng och blir det tjafs vid dörren med dessa brukar det lösa sig i slutändan. Det gäller att ha större socialt nätverk och självklart att spela sina kort rätt” (Entrévärd 3).*

Resterande vakter hade inte någon relation till gängmedlemmar, förutom att de stöter på dem på jobbet. De var väldigt kortfattade under intervjun och berättade endast att de inte hade någon relation. Där emot fanns en respondent som berättade att han varken stod på polisens sida eller de kriminellas utan att det var väsentligt att vara neutral.

*”[...]När man skapar en god relation till polisen blir dem trevliga. Vid negativ kontakt missgynnas man självklart. Det bästa är att vara neutral” (Entrévärd 4).*

Det verkar att i några fall styrs verksamheten av just yrkeskriminella för att i viss mån att göra affären lönsammare. En del gäng erbjuder skydd för krögaren och krogen i utbyte betalar en summa pengar som var eller varannan månad ”cashas” in av en s.k. indivi. Det betyder att krogen beskyddas i utbyte mot pengar, vilket också kan ses som en form av utpressning.

I andra fall är det krögarna som är de kriminella och gör lönsamma affärer i form av manipulering av kassautomater och fusk med skatteredovisning samt anställer sina egna personliga entrévärdar med tungt kriminell bakgrund och på så sätt har de kontroll på verksamheten då pengarnas väg går via ”dörren”. Tills de märker att det inte går bra längre och säljer stället, men då har de samtidigt höjt verksamhetens värde och går ur affären med mer pengar än de gick in med. Det berättar den äldsta och mest rutinerade vakten (Ordningsvakt 4). Detta berättades vid ett senare tillfälle för oss och var inte inplanerat, men vi tog tillfället i akt och det resulterade i värdefull information. Eftersom personen i fråga inte ville ha det inspelat på band så fick det bli ett vanligt samtal utan inspelning.

### 6.4.3 Teamet, interaktionen mellan vakter

I ett team krävs tillit för att samarbetet ska vara lyckat under ett framträdande. För att underlätta teamets framträdande inför publik är det effektivare om det finns rutiner för att handskas vid uppkommande problem. Många problem uppstår i dörrarna, där våld och hot förekommer men det handlar om att skapa en trygghet för varandra och stödja varandra, att bygga upp en mur av tillit som inte kan rasera. Med det menar vakterna att man vet att kollegan alltid ställer upp. Ett gott rykte inom denna bransch är därför viktig.

Detta beror på att krogvakter i hög grad hoppar runt från krog till krog eller dörr till dörr som det kallas på ”vaktpråk”, detta leder till att vakter kanske inte alla gånger känner sin kollega personligen. Det är underlättande att veta vem man jobbar med; med hjälp av ett gott rykte kan en individ lita på en annan utan att tidigare ha träffat denna person.

Samtliga respondenter menade att ett gott rykte innebär att en vakt både ”backar upp” till 100 % när det smäller och gör ett jobb som är exemplariskt och på ett trevligt och effektivt sätt hjälper gäster, personal osv. som i sin tur genererar flera jobb. För de som inte backar upp, som ”springer iväg och gömmer sig”, fryses ut. Under dessa scenarion utsätter individen sig själv för osäkerhet, då misstron börjar växa.

Att slarva eller bryta mönstret för arbetsuppgifternas är förståeligt ibland, människor gör ibland misstag och vissa saker kan glömmas bort. Men av en myndighetsutövare som tjänstgör inom säkerhetsbranschen och för den delen på krogen förväntas hjälpa en kollega i nöd.

En av respondenterna nämligen ordningsvakt 3 berättar om detta. Han berättar om sin syn på hur viktigt ett band mellan kollegorna är och hur dessa ställer sig till våld.

*”Relationen mellan mig och mina kollegor är väldigt goda, det handlar om lojalitet och skapa trygghet för varandra. Vi är en liten familj som är beroende av varandra i alla lägen. Att använda sig av våld är inte något jag eller mina kollegor prioriterar i första hand, våld ska användas för att säkerställa ordningen och säkerheten för både mig och kollegor samt andra i omgivningen och även gärningsmannen, onödigt våld ska aldrig användas och endast vad nöden kräver. Har man lyckats kvällen utan några onödiga situationer som kräver våld, använda sig av våld eller några gripanden så är kvällen mycket bra, då är jag och kollegorna glada”*

Samarbetet mellan vakter är en grundläggande prioritet som skapar en bild av hur arbetet underlättas. Med detta menar vi ju bättre samarbete mellan vakterna, desto tryggare miljö skapas det i arbetet. Om en vakt begår ett misstag kan det leda till en dominoeffekt ([www.ne.se](http://www.ne.se)). Ordningsvaktens uppgift är att upprätthålla ordningen och skapa en trygg miljö menade den sist nämnde respondenten.



## 7. Diskussion

*Under denna rubrik redogör vi för teori, empiri och egna reflexioner.*

Den ena uppsatsförfattaren hade inte större erfarenheter av vaktyrket, medan den andre hade tjänstgjort som entrévärd. Den oerfarnas uppfattning om vakter var fördomsfull innan studien, men under studiens gång ändrades hans uppfattningar om vakter. Efter genomförandet av intervjuerna såg vi att det finns stora skillnader mellan den privata rollen och yrkesrollen.

Under intervjuerna fick vi lära känna vakternas uppfattningar i både den främre och bakre regionen. Detta ledde till att vår syn på vakternas yrkesroll ändrades och en känsla av sympati med vakterna växte fram, vi fick se att denna roll är utsatt och att de var tvungna att lyda order fast de kanske inte alltid kände sig bekväma med det. Ett exempel kan vara att vakternas överordnad tillsäger dem att inte släppa in sina vänner, men när en vän väl dyker upp känner vakten sympati med vännen och ändå får inte släppa in honom, då kan vakten känna sig besvärad om vännen inte förstår sig på detta.

Utifrån Goffmans teorier, som vi för den delen hade stor nytta av, växer en bild fram om hur samspelet mellan vakter fungerar samt hur deras egna uppfattningar ser ut. Utifrån begreppet ”Team” som Goffman använder sig av, kan man se hur en roll uppträder i den främre samt bakre regionen. ”Teamet”, samarbetet, är viktigt enligt Goffman. Han menar att ett ”team” måste komma överens med varandra, annars kan det skapa misstro mellan dem under framträdandet (Goffman 2006).

Respondenterna stärker denna teori genom sitt yttrande om att det är väldigt viktigt att bevara ”teamet”, allt eftersom det är en process att bygga upp denna tillit som bidrar till ett framgångsrikt framträdande. Enligt Goffman ska rollinnehavare bete sig efter den bild man förväntar sig ha av denna roll när han framträder, vilket vakternas berättelser också bekräftar.

Goffman menar att varje individ i ett team måste ställa upp för varandra när situationen ber om det t.ex. kritiska situationer och det är det vi ser i vakternas samspel.

Vi märkte att vakterna använde sig av vissa strategier för att underlätta arbetet. Ett exempel är att de försöker vara överbemannade så att den tilltalade känner sig psykologiskt underlägsen. Vakternas interaktion med varandra är viktig för att deras arbetsuppgifter ska fungera.

Goffman talar också om två viktiga regioner, den främre och den bakre. Som vi tidigare redovisade i resultatavsnittet, finns det en skiljelinje för vaktens yrkesroll och privatroll. När de drar på sig skyddsvästen och vaktbrickan intar de vaktrollen som inte påverkas utav känslorna från privatlivet. Denna roll är anpassningsbar, vi menar att vakterna är hårdare när situationen kräver det. Däremot om du är en snäll eller ödmjuk person i den privata rollen, är det svårare att ta fram den sida som yrkesrollen kräver utav dig. Goffman menar att man inte kan vara sig själv under ett framträdande, utan man sätter in sig i rollen och utför rollen. Det kan i sin tur leda till att vakten tappar bort sin heder. Utifrån respondenternas uppfattningar, märktes det att man ibland bör vara strikt mot gästerna för att bevara sin auktoritet.

Den bakre regionen bör vara den plats där vakterna kan slappna av och komma bort från sin roll enligt Goffman (2006). Att få sinnesro och släppa rollen som vakt efter ett kvällspass på krogen och få chansen att resonera om kvällens gång är för många vakter nästan ett sätt att genomgå någon slags gruppterapi. Flera respondenter berättade att de blir sig själva i den bakre regionen där man kan uppföra sig som man vill. Det är viktigt att kunna skärma av, då man inte skall påverkas av de negativa incidenter som förekommer under arbetspassen och istället blicka framåt. För att man ska klara av jobbet krävs det ett starkt psyke som kan avleda dessa typer av upplevelse. Det handlar om att skydda sin privata roll från yrkesrollen. Oftast hjälper det att prata ut med kollegorna. En vakt bör med andra ord upprätthålla ett bra intryck, vilket kräver vissa åtgärder som lojalitet, försiktighet och disciplin (Goffman, 2006, s.198,199).

Vid uppstående problem, exempelvis ett slagsmål måste vakterna behålla lugnet. För att det ska vara en trygg miljö, kan inte vakter utöva våld hur de vill, vilket i sin tur kan leda till kaos och skapa ett sämre rykte för arbetsplatsen. Istället bör man fokusera på sitt yrke, annars leder det till rädsla och misstro till arbetsplatsen påpekade respondenterna.

Vi märkte att vakterna som vi studerade tog på sig en annan roll när de utförde sin roll i den främre region d.v.s. under arbetspasset. De berättade att det var viktigt att tro på rollen man tar på sig. Genom att hålla denna mask underlättades för vakterna att bygga ett försvar mot diverse problem. För att bli tagen på allvar måste vakten upprätthålla en stark karaktär för man inte får vara passiv som vakt. Man ska visa vem som bestämmer då gästerna ständigt försöker övertala vakterna att få tillträde till krogen, slippa betala eller gå före i kön.

Vakternas uppfattningar kring den sociala interaktionen är betydelsefulla. Samtliga respondenterna menade att den sociala interaktionen påverkade deras yrkesroll genom att det kunde uppkomma tuffa

situationer och leda till negativa konsekvenser. Det handlar om att kunna hantera svåra situationer och ageranden i en sådan miljö som kräver mycket ansvar av vakter. När den sociala interaktionen fungerar mellan vakter och gäster, kan det leda till en framgångsrik social interaktion menade samtliga respondenter.

Vissa händelser kan ha allvarliga konsekvenser inom vaktyrket. T.ex. om två gäster inne på en krog skulle hamna i slagsmål och om vakterna skulle "blunda" för en sekund kan den ena "bråkmakaren" bli så pass allvarligt skadad att denne avlider. Arbetspasset skulle inte bara avbrytas utan både krogen och vakternas goda rykte skulle skadas.

Kopplar man ihop Abialas teori finner man många intressanta aspekter som kan tillämpas här. Ett bra exempel är relationen mellan servicearbetaren och kunden. Det viktigt för en vakt att bemöta sina gäster väl. Det gäller att man tar på sig rollen som det krävs och fullföljer det. Eftersom det inte skall uppstå några missuppfattningar eller problem mellan vakten och gästen.

Enligt Abiala tenderar serviceyrken ofta till att man känner ett visst behov av att bära en "mask" på jobbet. Ett bra exempel hon nämner är att receptionister kan dölja sina känslor och tar inte åt sig när gäster skäller eller är negativa, mot dem (Abiala, 2000, Sid 130). Därför kan receptionister i viss mån känna sig lite falska mot sina kunder och hanterar sina känslor lite bättre än andra yrken menar Abiala.

Vi kunde se att det finns stora likheter mellan ordningsvakter och serviceyrken när det gäller bemötandet av kunder. T.ex. båda yrken kräver att man ska ha bra kundkontakt för att det skall leda till en bra atmosfär. Båda yrken sätter på sig en roll och bär på sig en "mask" omedvetet och det är viktigt för dem att inte ta åt sig personligt. När kunderna är negativa eller kritiserar bör man undvika att ta det personligt. Det är viktigt att kunna hantera kunder som är negativa för att det kan leda till negativt, som inte bör visas upp. Det kan i sin tur bidra till en utökning av deras negativa känslor, vilket inte är bra vid kundkontakt och skadar yrkesrollen (Abiala, 2000, Sid 126).

En annan viktig aspekt som nämns av Abiala är hur man låtsas eller försöker ändra sina känslor i privatlivet och yrkesrollen. Som vi tidigare nämnde kan det handla om två olika sätt som individen agerar på. Det är agerande på ytan (surface acting) och på djupet (acting). I det sammanhanget är det viktigt för individen att kunna hantera sina känslor i relation till kunder när det gäller vid servicemötet.

Slutligen kan vi utifrån våra egna erfarenheter, där ena har jobbat som receptionist och den andra som entrévärd/ordningsvakt, konstatera att man sätter på sig en roll när man bemöter sina kunder. Enligt rollen måste man vara trevlig och kunna hantera sina känslor vid servicemöte. Meningen är att man inte ska skapa en dålig atmosfär på jobbet.

## **7.1 Framtidsforskning**

Det hade varit intressant att kunna komma tillbaka till informanterna och se om deras uppfattningar inom yrkesrollen och privatrollen har ändrats eller inte. Det vore lika intressant att studera hur vakternas uppfattningar ser ut i andra storstäder; detta är några av de frågor som vi gärna vill studera vid en framtidsforskning.

## Källförteckning

### Litteratur

Abiala, Kristina (2000). *Säljande Samspel: En sociologisk studie av privat servicearbete*. Edsbruk: Akademitryck

Bourdieu, Pierre & Passeron, Jean Claude (2008). *Reproduktionen: bidrag till en teori om utbildningssystemet*. Lund: Arkiv

Denscombe, Martyn (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur

Esaiasson, Peter & Gilljam, Mikael & Oscarsson, Henrik & Wängnerud, Lena (2009). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts Juridik

Goffman, Erving (2006). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag

Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1991). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: studentlitteratur

Papakostas, Apostolis (2009). *Misstro, tillit, korruption: Och det offentligas civilisering*. Lund: Studentlitteratur AB

Tilly, Charles (2000). *Beständig ojämlikhet*. Lund: Studentlitteratur

Trost, Jan (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur

## Elektroniska källor

Jerneck, Magnus (2012). *Dominoteorin*. (Elektronisk)

Tillgänglig: <<http://www.ne.se/lang/dominoteorin>> (2012-08-15)

Nationalencyklopedin (2012). *Systematiskt urval*. (Elektronisk)

Tillgänglig: <<http://www.ne.se/lang/systematiskt-urval>> (2012-01-09)

Polisen webbplats (2012). *Ordningsvakter*. (Elektronisk)

Tillgänglig: <<http://www.polisen.se/sv/Lagar-och-regler/Ordningsvaktvaktare/Ordningsvakter>>  
(2012-01-09)

Lagen.nu 24 kap. § 7 Rättegångsbalken (1942:740). (Elektronisk)

Tillgänglig: <<https://lagen.nu/1942:740#K24P7>> (2012-09-17)

Länsstyrelsen.se (2012). *Vad är en Ordningsvakt/Entrévärd*. (Elektronisk)

Tillgänglig: <<http://www.lansstyrelsen.se/vasternorrland/Sv/Pages/sokresultat.aspx?k=ordningsvakt>>  
(2012-09-17)

## Rapporter

Ekstrand, Mattias (2006). *Ordningsvakter och väktare: En studie av pressens beskrivning av brottslighet mellan 1990-2004*

[http://www.criminology.su.se/polopoly\\_fs/1.66385.1323954788!/2006d\\_Mattias\\_Ekstrand.pdf](http://www.criminology.su.se/polopoly_fs/1.66385.1323954788!/2006d_Mattias_Ekstrand.pdf)

Hilmersson, Mona (2008). *Yrkesroll, Yrkesidentitet och personligidentitet: Personalchefers upplevelser av sitt yrke*

<https://gupea.ub.gu.se/dspace/bitstream/2077/10301/1/Mona%20Hilmersson.pdf>.

## **Vaktens roll**

- Hur agerar du på jobbet, känner du att måste sätta dig in i en roll som ser annorlunda ut till ditt privatliv?
- Vilka för och nackdelar finns inom ditt yrke?
- Berätta lite kort om dina arbetsuppgifter. Hur ser relationen ut mellan dig och dina arbetskamrater och hur ställer du dig till våld?
- När du går till jobbet, känner du någon slags oro eller glädje? I så fall berätta lite kort.

## **Arbetsmiljö och hälsa**

- Hur ser en bra arbetsmiljö ut för dig?
- När känner du dig trygg på jobbet, underlättar polisen, kollegorna, gängmedlemmar?
- Hur påverkas du utanför jobbet, känner du att det har påverkat din hälsa?
- Tycker du att det krävs starkt psyke för denna typ av jobb?

## **Socialt nätverk och hierarki**

- Hur ser din relation ut till polisen?
- Om du har en överordnad på din arbetsplats förutom krögaren, hur ser denna relation ut i så fall?
- Hur ser relationen ut till gängmedlemmar, om du har nu någon, negativt eller positivt?

## **Dramatiska upplevelser**

- Vad är din mest påfrestande händelse som du har upplevt?
- Om du har blivit hotat någon gång, i så fall vad för typ av människor?
- Risken för att bli anmäld är idag större än förr, hur upplever du detta som vakt?

## **Regioner**

- Hur tycker du arbetsmiljön ser ut på Stureplan samt Södermalm, finns det några skillnader eller likheter? Berätta kort..
- Vart anser du är roligast att jobba på? Södermalm eller Stureplan?