

Fredrika Gustafsson

Är du mer än ditt jobb?

En studie om hur yrkesidentitet förkroppsligas i en finländsk bank

Pro gradu-avhandling

Utbildningsprogram: Företagsekonomi

Inriktning: Ledarskap, strategi och organisation

Handledare: Nina Kivinen

Handelshögskolan vid Åbo Akademi

Åbo Akademi

Åbo 2019

ÅBO AKADEMI – FAKULTETEN FÖR SAMHÄLLSVETENSKAPER OCH EKONOMI

Abstrakt för avhandling pro gradu

Ämne: Företagsekonomi; Ledarskap, strategi och organisation	
Författare: Fredrika Gustafsson	
Arbetets titel: Är du mer än ditt jobb? - En studie om hur yrkesidentitet förkroppsligas i en finländsk bank	
Handledare: Nina Kivinen	
<p>Abstrakt:</p> <p>Föreställ dig själv under en arbetsdag, vem ser du då? Ser du dig själv, eller ser du någon annan? Identitet är ett flytande begrepp i konstant förändring. Det är inte heller enbart vi själva som påverkar vår egen identitet, utan omvärlden har även en stor påverkan då det kommer till detta. Vi är alla individer med olika känslor och tankar, och därav förhåller vi oss till samt uppfattar identitet på mycket olika sätt. Kroppslighet är upplevelsen av att ha en levande kropp. Allting vi känner, hör, ser gör vi genom vår kropp vilket gör det till ett mycket meningsfullt redskap som även bidrar till vår tolkning av världen omkring oss. Vi innehar alla egenskapen att vara kroppslig eftersom vi alla har en fysisk kropp, skillnaden finns sedan i hur vi använder oss och tolkar vår kropp. Genus brukar beskrivas som ett begrepp som används för att urskilja vad som formar kvinnors och mäns sociala beteende. Detta är baserat på normer och omvärldens förväntningar kring vad som anses vara manligt och kvinnligt.</p> <p>Dessa tre begrepp bidrar till problematik inom banken då jobbet man gör i en bank är mycket byråkratiskt och monotont, men på samma gång involverar det människor i väldigt viktiga och svåra skeden i livet som till exempel första bostaden, skilsmässor, dödsbon och dylikt. Yrkesidentitet, kroppslighet och genus är aspekter som är centrala i människans liv och därmed även i banken. Jag har utfört 14 intervjuer i en bank kring dessa 3 aspekter.</p> <p>Syftet med min studie är att ta reda på hur yrkesidentiteten upplevs av de som arbetar på en bank, samt hur den förkroppsligas på arbetsplatsen och fritiden. Avhandlingen begränsas till södra Finland eftersom studien är gjord i en finländsk bank i södra Finland men jag tror ändå att resultatet kan användas till ett bredare område. Slutsatserna av studien hoppas jag att personer kommer ha nytta av som funderar på sin egen yrkesidentitet, privata identitet, kroppslighet, genus eller vid kommande forskning kring bland annat yrkesidentitet, kroppslighet, genus eller dylikt inom banken eller liknande branscher. Forskningsfrågorna avhandlingen baserar sig på är; <i>Hur upplever banktjänstemannen sin egen yrkesidentitet? Hur förkroppsligas banktjänstemannens yrkesidentitet?</i></p> <p>Resultatet visar bland annat att de flesta känner att de kliver in i en roll då de kommer till arbetsplatsen, att yrkesidentiteten blir på för många då de går hem från jobbet, att arbetstiderna för det mesta inte kan hållas på grund av för stor arbetsmängd och dålig tidshantering, att männen har det lättare på arbetsplatsen både då det kommer till att klättra på karriärstegen eller vid kundsituationer, att det finns oskrivna regler för hur man klär sig på arbetsplatsen men att de flesta hade väldigt olika uppfattningar om varför det är så, samt att banktjänstemannens förhållande med sina kunder kan bli väldigt personligt och att man får ta på sig rollen som en socialarbetare eller psykolog fastän det inte hör till arbetsuppgifterna.</p>	
Nyckelord: yrkesidentitet, personlighet, kroppslighet, genus, bank, Finland, intervju	
Datum: 29 april 2019	Sidoantal: 90

FÖRORD

Jag vill börja med att ägna ett stort tack åt min handledare Nina Kivinen som har funnits där för mig under hela vägen från en halvfärdig idé till en färdig Pro gradu. Fastän vi inte alltid befinner oss på samma fysiska plats känns det ändå som om du funnits där för mig. Jag vill också tacka min fina gradugrupp för det stöd vi kunnat ge varandra längs med vägen. Jag önskar er all lycka och god fortsättning!

Jag vill även säga ett varmt tack till banktjänstemännen som deltog i min studie. Det betyder så mycket för mig att ni tog er tiden att delta i min studie och att ni välkomnade mig till er bank med öppna armar.

Tack till min familj som alltid ger mig stöd och kärlek - med en Pro gradu-avhandling i handen eller utan. Tack också till min underbara pojkvän och mina fina vänner som på ett eller annat sätt har gett mig stöd under denna långa process, många gånger i form av ett gott skratt.

Jag tackar även alla andra som på något sätt varit delaktiga i min studie, jag nämner inga namn för att på så vis inte heller glömma någon.

Jag är otroligt glad över alla saker jag lärt mig under denna process både om min omvärld samt om mig själv. Jag hoppas någon finner det minst lika intressant att läsa avhandlingen som det har varit att skriva den.

"And if you gaze long enough into an abyss, the abyss will gaze back into you."

Friedrich Nietzsche

Åbo, april 2019
Fredrika Gustafsson

Innehåll

1 Inledning	1
1.1 Problemformulering	2
1.2 Syfte och avgränsningar	4
1.3 Avhandlingens upplägg	4
1.4 Organisationens bakgrund	5
2 Identitet, kroppslighet och genus i banken	6
2.1 Yrkesidentitet och personlighet som ett socialt fenomen	6
2.2 Den fysiska kroppen i förhållande till identiteten	12
2.3 Genus, könsstereotyper och normer i arbetslivet	16
2.4 Yrkesidentitet på banken	21
3 Metod	25
3.1 Val av metod	25
3.2 Val av organisation	27
3.3 Semi-strukturerade intervjuer	27
3.4 Tillträde och urval	29
3.5 Intervjuerna	30
3.6 Analysen	33
3.7 Studiens styrkor och svagheter	34
3.8 Etiska frågeställningar	35
3.9 Intervjudeltagarna	36
4 Hur upplever banktjänstemannen sin egen yrkesidentitet?	38
4.1 Banktjänstemannens egenskaper	38
4.2 Genus i banktjänstemannens vardag	41
4.3 Banktjänstemannens personlighet	43
4.4 Rösten som en del av banktjänstemannens kroppslighet	45
4.5 Arbetstiden och -mängden som en del av banktjänstemannens vardag	46
4.6 Kunden och banktjänstemannen	49
4.7 Banktjänstemannens identitet på fritiden	51
4.8 Banktjänstemannens klädsel som en del av yrkesidentiteten	54
5 Hur förkroppsligas banktjänstemannens yrkesidentitet?	58
5.1 Banktjänstemannens yrkesidentitet ur ett psykologiskt perspektiv	58
5.2 Banktjänstemannens yrkesidentitet ur ett socialt perspektiv	65
5.3 Banktjänstemannens yrkesidentitet i förhållande till den fysiska kroppen	67
6 Sammanfattning och slutsatser	72

Källor	79
Bilaga 1 - Intervjuguide	86
Bilaga 2 - Avtal om sekretess	89

1 Inledning

Föreställ dig själv under en arbetsdag, vem ser du då? Ser du dig själv, eller ser du någon annan? Identitet kommer från begreppet ”densamma” enligt Svenska Akademiens ordbok, och en äldre beskrivning av ordet är ”att man är den man ger sig ut för att vara”, skriver Arvidson och Johansson (2017). Arvidson och Johansson (2017) skriver också att den senare versionen av ordet användes förr vid 1700-talets slut då storstäderna började växa fram och folket inte längre kände igen varandra på gatan. Då gick det inte lika lätt mera att bevisa någons identitet, och flera människor gav sig ut för att vara någon annan än vem de egentligen var, skriver Arvidson och Johansson (2017). Ännu idag är det viktigt att kunna bevisa sin identitet, inte endast på nätet men även i vardagen. Eteläpelto (2008) pratar om hur arbetets form, samt personens egna uppfattningar om yrkets position i hens liv påverkar yrkesidentiteten. Eteläpelto (2008) nämner också att man behöver vara medveten om sin egen yrkesidentitet i arbetslivet, om man ska kunna värdera sitt eget kunnande, resultat samt målsättningar.

Kroppen är enligt Dahlberg (2011) ett redskap genom vilket vi tolkar omvärlden kring oss samt oss själva, vilket gör den till ett meningsfullt redskap även då det kommer till utvecklingen av våra yrkesidentiteter. Genom historien har man sett på kroppen genom många olika perspektiv, till exempel som en samling vätskor som ska vara i harmoni med varandra eller som Guds avbild (Styhre, 2004). Styhre (2004) skriver också likt Dahlberg (2011) om hur kroppen är ett redskap vi använder för att ta oss genom livet, och som vi måste ta hand om för att den ska orka klara av alla hinder och utmaningar på vägen. Styhre (2004) menar alltså att kroppen medför många möjligheter för oss som människor, att klara av mycket som skulle vara omöjligt utan kroppens alla anatomiska funktioner. De Beauvoir (1949/2006) menar dock att kroppen även medför ett kön, och att särbehandlingen ökar efter hand som vi växer upp på grund av våra kroppar.

Yrkesidentitet och kroppslighet är någonting som existerar överallt var människan existerar, och därmed även i banken. Pipping (1962) skriver om hur många banker öppnades redan under 1800-talet i Finland, men att det inte var så vanligt att man använde sig av tjänsterna om man var en så kallad ”vanlig” medborgare. Nya bankföretag grundades sedan under 1900-talet, men också de äldre företagen gick raskt

framåt. Prisnivån steg också i landet med 30 % under tiden 1895–1913 och tillväxten fortsatte sedan under hela 1900-talet (Pipping, 1962). Pipping (1962) skriver om hur det på samma gång skedde en strukturomvandling som gjorde att Finland gick från ett lantbrukssamhälle till ett industrisamhälle och senare till ett servicesamhälle, vilket vi ännu är i dagens läge.

Enligt Pipping (1962) ledde stabiliseringsavtalet år 1968 till att nästan alla finländare blev bankkunder då det hade kommit ett nytt system för löneutbetalning, nämligen ett lönekonto. Detta skulle ha en radikal inverkan på relationen mellan banken och kunden eftersom kundens ärenden nu blev mera alldagliga, och eftersom vem som helst nu kunde vara bankkund eftersom behovet hade förändrats på grund av denna förändring (Pipping, 1962). På 1970-talet tog bankerna sedan i bruk ett nytt datasystem som fungerade i realtid och år 1978 kom de första bankkortet och bankautomaterna som även de fungerade i realtid (Nordea, Bankmuséet, 2019). Butikerna tog dock detta först i bruk 1989, så än så länge gick det endast att ta ut pengar med kortet från en automat (Nordea, Bankmuséet, 2019).

År 1995 kom därefter de första nätbaserade banktjänsterna och en GSM-tjänst som bankerna använde sig av (Finlands bank, Historik, 2019). Relationen mellan banken och kunden har alltså ändrats radikalt från den tiden då bankerna öppnades, och i dagens läge finns det troligtvis inte många som inte skulle ha ett bankkonto av något slag. Yrket som banktjänsteman samt relationerna mellan banktjänstemannen och kunden har även under alla dessa år ändrats drastiskt, vilket även inverkar på banktjänstemannens yrkesidentitet.

1.1 Problemformulering

Yrkesidentiteten är någonting vi alla formar då vi kommer in i arbetslivet på ett eller annat sätt. Problemet jag fokuserar mig på är hur yrkesidentiteten upplevs av banktjänstemännen, samt hur yrkesidentiteten förkroppsligas av de olika individerna inom organisationen. Bilden av bankmannen kan många gånger vara en person som stirrar på en skärm och utfört monotont, byråkratiskt arbete, men både Lennart Börnfors (1994) som har utfört en liknande studie som min, och jag vet att det ligger mycket

mera bakom bankmannens yrkesidentitet och dagliga arbete än så. Jag har valt att avgränsa min studie till en bank, eftersom jag anser att problemet existerar där. Jag har själv en del erfarenhet inom branschen i fråga och har under åren märkt hur yrkesidentiteten nästan äter upp den privata identiteten. De som arbetar inom branschen har nästan ingen egen identitet då de rör sig på allmänna platser i staden de jobbar i, och det anser jag själv vara ett stort problem. Kenny, Whittle och Willmott (2011) skriver att ett visst yrke kan ha helt och hållet egna normer och regler som definierar de personer som representerar ett visst yrke. Kenny et al. (2011) menar också att de normer och värderingar som skapar denna yrkesidentitet också inverkar till en viss del på individens identitet på fritiden.

Den första reaktionen då jag tänker på kroppslighet inom banksektorn, är att jag tycker att personalen bara sitter på sina kontor vid datorn och att kroppsligheten inte är så närvarande just i denna bransch. Stämmer detta? Ordet *organisation* härstammar direkt från ordet *organ* som betyder en del av en kropp, det finns alltså en direkt koppling mellan kroppslighet och organisationer redan då man använder ordet (Dale & Burrell, 2000). Jag tror inte att själva personalen har tänkt på detta så mycket. Detta gör min kvalitativa studie mycket mer intressant eftersom den får igång tankeprocesser hos intervjudeltagarna och personer i liknande situationer som troligtvis inte funnits där tidigare.

Genus är en mycket stark del av kroppsligheten och blir därför även ett naturligt tillägg som ett viktigt begrepp i min avhandling. Brewis och Linstead skriver (2004) att våra kön har en betydande roll i våra sociala liv. Vi blir bedömda efter våra biologiska kön, och detta kan både betyda framgång för våra karriärer eller sätta käppar i hjulet för oss på vägen. I dagens läge har genusfrågor fått en allt mer väsentlig roll i våra vardagsliv, men enligt mig skulle de kunna få en mycket större roll. Genus, kroppslighet och identitet har mycket gemensamt. Det finns ett samband mellan ens identitet, kropp och sexualitet och det märker man redan till exempel på tv, på gymmet, på jobbet eller på stan. Vi vill gärna visa våra kroppar, könsidentiteter samt sexualiteter i våra kläder, utsmyckningar med mera som vi väljer att gå med. Inom vissa yrken är det till och med fortfarande mycket färre kvinnor som innehar högre positioner än män. Ett exempel på detta är inom den akademiska världen där kvinnor i dagens läge fortfarande endast innehar 15 % av de högre positionerna internationellt (Fotaki, 2013).

Temat kände jag att var viktigt att skriva om eftersom jag anser att alla har rätt att ha sin egen identitet, och att yrkesidentiteten inte ska behöva komma med hem efter jobbet. Jag anser även att många inte tänker på sin egen kroppslighet, och jag tror att denna studie skulle kunna hjälpa många komma till insikt om sin egen yrkesidentitet, personliga identitet samt kroppslighet. Genusfrågor är även aktuella och relevanta i dagens samhälle, och vi kan fortfarande se många fenomen i vardagen där kvinnor och män är mycket olika inom arbetslivet – mycket beroende på det biologiska könet de har. Detta är ett fenomen som jag anser som någonting negativt, eftersom det skapar hierarkier och roller på arbetsplatserna.

1.2 Syfte och avgränsningar

Syftet med min studie är att få reda på hur yrkesidentiteten upplevs samt hur den förkroppsligas i en finländsk bank. Jag har utfört 14 intervjuer inom en bank i södra Finland. Studien avgränsas således till att bara studera yrkesidentitet, kroppslighet och genus samt hur de upplevs inom banksektorn i södra Finland. Jag har vinklat avhandlingen enligt mina forskningsfrågor;

- Hur upplever banktjänstemannen sin egen yrkesidentitet?
- Hur förkroppsligas banktjänstemannens yrkesidentitet?

1.3 Avhandlingens upplägg

Avhandlingen är upplagd så att jag i kapitel 1 först definierar problemet, syftet, avgränsningarna, upplägget samt organisationens bakgrund. Sedan i kapitel 2 kommer jag att ta upp min teoretiska referensram som handlar om yrkesidentitet, kroppslighet och genus. Jag kommer att förklara begreppen, och ta upp relevant teori som jag använder mig av i analysen i kapitel 5. Efter detta kommer jag att i kapitel 3 presentera valet av metod, valet av organisation, intervjuerna, analyserna, studiens styrkor samt svagheter samt etiska frågeställningar gällande avhandlingen. Sedan presenterar jag

studiens resultat i kapitel 4, och analyserar dem i kapitel 5. Efter analysen för jag en slutdiskussion i kapitel 6. Jag vill även poängtera att jag under avhandlingens gång använder mig av ord som *bankman* och *banktjänsteman*, för att beskriva en person som jobbar inom banksektorn. Fastän orden i sig är maskulina, så betyder det inte att jag menar en person av det manliga könet, utan de facto är att jag menar vem som helst som jobbar inom banksektorn - oberoende kön. Då det kommer till kön vill jag även poängtera att jag i viss mån kan tala om de olika könen som en man och kvinna, detta eftersom det enbart existerar personer inom organisationen jag valt att studera som identifierar sig som kvinnor eller män. Jag vill även i detta skede av studien bestyrka att det även finns andra kön än män och kvinnor, men de är i min avhandling inte relevanta.

1.4 Organisationens bakgrund

Organisationen som jag kommer att studera är en lokal liten bank i en stad i södra Finland med en befolkningmängd på cirka 15 000 personer. Denna bank grundades i mitten av 1800-talet, och är känd lokalt. Kunderna är trogna, och därav är även personerna som jobbar på banken lokalt kända. Staden är överlag även stolt över sin lokala bank. Det är dock inte frågan om en stor bank utan det är en bank med en personal på cirka 20 personer. Ungefär en fjärdedel av arbetsplatsen består av män och resten av kvinnor, och det finns män och kvinnor inom alla arbetspositioner. De flesta är i 40- till 50-årsåldern, men det finns även äldre och yngre. Banken har alltid varit känd för att gå sin egen väg, och inte följa strömmen då det kommer till bankvärlden. Detta har bl.a. räddat dem från stora ekonomiska missöden som har skett under 1900-talet, så banken är fortfarande mycket stolt över sina egna beslut. Detta har även präglat ledarskapet överlag hos banken, då det har funnits mycket färgstarka ledare av båda könen genom åren som har styrt med en järnhand och varit mycket säkra på sina beslut (Bankens historik).¹

¹ Detta är baserat på en historik om ifrågavarande bank som av anonymitetsskäl inte här kan namnges.

2 Identitet, kroppslighet och genus i banken

I detta kapitel redogör jag för centrala begrepp i min avhandling samt för min teoretiska referensram som jag använder mig av i analysen av mitt empiriska material. Jag börjar med att redogöra för identitet överlag och går sedan över till yrkesidentitet som är det jag är ute efter att undersöka bland banktjänstemännen i min empiriska studie. Jag går sedan vidare till kroppslighet som är centralt eftersom jag är intresserad av hur yrkesidentiteten förkroppsligas på informanternas arbetsplats. Jag fortsätter min teoretiska referensram med genus, eftersom även det är en relevant faktor för hur informanterna beskriver sin yrkesidentitet. Slutligen presenterar jag yrkesidentitet specifikt inom banken.

2.1 Yrkesidentitet och personlighet som ett socialt fenomen

Alvesson & Willmott (2002) menar att identitet förut har varit ett bestämt fenomen, medan man idag talar om identitet som någonting som förändras. Enligt Alvesson & Willmott (2002) heter detta *identitet som en social konstruktion*, och den förändras hela tiden genom talad kommunikation i samhället. Knights och Willmott (1989) menar att identitetsarbetet man för kring sig själv utvecklas genom att man själv upplever en konflikt mellan hur man upplever sig själv samt hur omgivningen uppfattar en. Hale (2012) talar också om identiteten som en *process of becoming*, vilket kan uppfattas som en liknande process som Knights och Willmott (1989) talade om. Hale (2012) menar också att identitet är ett sorts flytande begrepp som inte kan definieras som en enda sak, utan någonting som man kan dela in i flera olika delar.

Kaufmann & Kaufmann (2005) talar om hur individens personlighet enligt psykologin är värdeneutral och inte innehar någon speciell egenskap, detta betyder alltså att alla personligheter är unika och att ingen personlighet kan vara större eller mindre än den andra fastän man kan ha olika sorters personligheter som att vara till exempel utåtriktad, mindre utåtriktad, känslomässigt stabil, mindre känslomässigt stabil etc. Kaufmann & Kaufmann (2005, s. 116) presenterar också professor Harald Schjelderups beskrivning av personlighet; ”Med personlighet menar vi den mer eller mindre fast organiserade helhet av de för en individ karakteristiska sätten att reagera på - intellektuellt,

emotionellt och genom yttre beteende.” Kaufmann & Kaufmann (2005) menar att denna organiserade helhet beskriver hur individens tankar, känslor och yttre beteende integreras med varandra och hur dessa sedan tillsammans beskriver individens personlighet.

Madsen (2006) talar om tre olika identiteter: *självidentitet*, *personlig identitet* och *social identitet*. Självidentiteten menar Madsen (2006) att bygger på subjektet *jag* som iakttar subjektet *mig*. *Jag* är ett individuellt själv som agerar omedelbart utan någon slags reflektion, och *mig* är sedan ett socialt själv som är mera medveten om hur resten av omgivningen reagerar på saker, skriver Eteläpelto och Vähäsantanen (2006). Freire (2005) menar att djuren och människorna är olika i det syftet att djuren reagerar och är i kontakt med hjälp av instinkter och reflexer, medan människorna sysslar med medvetna förmimmelser som grundar sig i en sorts tidsdimension - det som har hänt, det som händer just nu och det som kan hända i framtiden. Madsen (2006) skriver om detta som en stor orsak till att djuren och människorna är olika, och att detta bidrar mycket till identitetsutvecklingen.

Sahlin-Andersson (1994) menar att frågan “Vem är jag?” är en del av ens sociala identitet, eftersom man kan beskriva sig som t.ex. en matematiker, finländsk, banktjänsteman m.m. Dessa alla är exempel på sociala identiteter, grupper av människor som man identifierar sig med, skriver Sahlin-Andersson (1994). Denna beskrivning av identiteten kan jämföras med Madsens (2006) beskrivning av självidentiteten och subjektet *mig* som är mycket väl medveten om omgivningen omkring sig, subjektet *jag* består här oberörd och funderar inte på hur omvärlden skulle reagera på dess beteende. Alvesson och Billing (1997) skriver också om frågan “Vem är jag?” och beskriver begreppet identitet utifrån att man frågar sig själv den frågan. Då identitet beskrivs utgående från någon annan, så kan det beskrivas i frågan “Vem är hen?”. Även här kan man dra paralleller till både Madsens (2006) och Sahlin-Anderssons (1994) tankar av identiteten då frågan “Vem är jag?” endast är en självreflekterande tanke. Däremot är frågan i vilket syfte man frågar sig själv den frågan, är det subjektet *jag* som funderar på sig själv eller är det subjektet *mig* som funderar på sig själv utgående från andra människor. Subjektet *jag* borde ju endast agera enligt impulser och reflexer utan att reflektera över andra människors tankar, medan subjektet *mig* agerar enligt andra människors tankar. Dutton, Roberts & Bednar

(2010) menar att individen behöver en stabil och säker bild av sig själv för att kunna fungera effektivt. I enlighet med Sahlin-Andersson (1994), Madsen (2006) och Alvesson och Billing (1997), kan man dock fråga sig om vi någonsin helt och hållet kan reflektera kring oss själva utan någon slags tanke om hur andra personer uppfattar en?

Identiteten är heller inte skapad en gång för alla, utan den skapas kontinuerligt och vi ändrar på vår identitet hela tiden (Alvesson och Billing, 1997). Alvesson och Billing (1997) skriver också att vi inte skapar vår identitet genom att vara isolerade, utan att omvärlden hjälper till på traven en hel del. Omvärlden förkastar, bekräftar och stödjer utvecklingen av en individs identitet och eftersom människan är mycket påverkad av sociala grupper så lyssnar man på dem och formar identiteten även till en del på grund av dem, skriver Alvesson och Billing (1997). Hammarén & Johansson (2009) talar inte heller om identitet som någon individuell sak, utan som någonting som hör till det kollektiva. Kenny *et al.* (2011) delar denna bild av den kollektiva identiteten, och menar att människan har en naturlig tendens att identifiera sig med andra som är liknande som en själv, och desto mera likheter man hittar i den andra individen så desto större blir intygelsen och hängivelsen till detta.

Yrkesidentitet är en form av identitet, och är även någonting vi alla utvecklar efter hand då vi kommer i kontakt med arbetslivet. Kenny *et al.* (2011) samt Eteläpelto och Vähäsantanen (2008) säger att det handlar om hur vi ser på våra arbetsuppgifter samt hur vi kopplar det till vår egen identitet. Vi bygger alltså en annan identitet på basis av våra arbetsuppgifter och vår yrkesroll. Karlsson (2001) och Erikson (1969) säger också att identitetsutvecklingen händer på samma gång som det sociala samspelet, och att eftersom socialiseringen sker över resten av ens liv så gör även identitetsutvecklingen det. Svensson och Eriksson (2009) skriver att yrke, ålder och kön är de viktigaste faktorerna för att klassificera och kategorisera någon. Det yrke en individ har är bundet till personens utbildning, erfarenheter, värderingar med mera och påverkar därför också individens ekonomiska samt sociala ställning i samhället (Svensson och Eriksson, 2009). Hansen (1999) menar att yrkesidentiteten skapas först genom den erfarenhet man själv har från yrket i fråga, sedan efter den utbildning man får i ämnet och att den sedan ännu ändras ytterligare då man slutligen börjar jobba med yrket. Hansen (1999) poängterar dock att yrkesidentiteten också ändras allt efter att man jobbar med yrket.

Kaufmann & Kaufmann (2005) berättar om John Hollands yrkeskategoribegrepp som är det empiriskt mest omprövade systemet inom karriärutveckling. Holland ser en mycket stor korrelation mellan individens personlighet och valet av karriär hen gör, och Holland menar också hur individer som hittar arbeten som stämmer överens med deras personligheter oftast finner djupare tillfredsställelse i sitt arbete och att de även är mer stabila på arbetsplatsen än de som har arbeten som inte stämmer överens med deras personligheter. Kenny *et al.* (2011) säger också att det finns en mycket större chans att känna sig motiverad och positivt inställd till sitt arbete ifall vi känner att våra jobb är meningsfulla överlag.

Finn (2003) beskriver identitetsskapandet på ett annat sätt. Hen skriver att vi enligt kunskapssociologin påverkas av vår omgivning då det kommer till identitetsskapande, och att det finns två sorters socialisation då det kommer till den saken - primär och sekundär. *Den primära socialisationen* händer då man är ett barn och påverkar inte skapandet av en yrkesidentitet eftersom det är i ett mycket senare skede, skriver Finn (2003). Finn (2003) nämner dock att det gör *den sekundära socialisationen*, som t.ex. är påverkan från arbetsplatsens miljö, arbetsuppgifterna, arbetskollegorna m.m. Denna sekundära socialisation sker alltså när personen i fråga redan har en individuell identitet, och då man själv kan påverka utformningen samt förändringen av den vilket inte stämmer överens med resten av källorna som säger att personligheten har en stor medverkan i ens yrkesidentitet eftersom den även är en del av din egen identitet.

Grupper av människor kan utveckla en gemensam syn på världen och skapa gemensamma värderingar på en kollektiv nivå. Detta formar en sorts social identitet, skriver Schein (1985) och Hellgren och Löwstedt (1997). Turner (1982) menar att det kontinuerligt skapas normer inom grupper, och att de gruppmedlemmar vars egenskaper är attraktiva sedan överförs till resten av gruppmedlemmarna och dessa normer bildar därefter sedan en social identitet för hela gruppen. Forsyth (1990) menar dock att grupper sällan är homogena, och att det även inom grupperna existerar hierarkier och roller, som till exempel nybörjare, fullvärdig medlem och erfaren medlem. Hogg (2006) skriver om hur en social grupp består av minst två individer som delar samma sociala identitet, samt hur dessa individer vet hur de skiljer sig från andra sociala grupper. Då det kommer en ny person in i den sociala gemenskapen förväntas den ha de färdigheter som krävs, och genom en sorts social kategorisering från resten

av gruppmedlemmarna säkerställs det på det sättet att den nya gruppmedlemmen följer samma normer som resten av gruppen, skriver Hogg (2006).

Mead (1962: 1934) skriver om hur det finns ett autentiskt jag, men att det oftast inte syns då yrkesidentiteten tar över på arbetsplatsen. Mead (1962: 1934) menar dock att det autentiska jaget kommer fram i sådana yrken som är mera kreativa, där det subjektiva jaget får mera utrymme att visa sig. Eteläpelto och Vähäsantanen (2006) pratar också om det autentiska jaget i en nyare skrift och hur det kommer fram i sådana situationer var man är stressad eller har en dålig dag, eftersom man i sådana situationerna inte orkar bry sig om de normer som råder på arbetsplatsen eller hurdan person man borde vara i just den situationen. Johansson och Lalander (2010) skriver om ombytlighet inom identiteter och hur det kan vara svårt att uppnå dynamisk harmoni, alltså att man lätt smälter in i de olika miljöerna i ens liv, eftersom arbetslivet och fritiden kan se ut på så olika sätt. Ett exempel på detta kan enligt Johansson och Lalander (2010) vara den hårt arbetande fadern som tvingas byta om från sin chefsroll på arbetsplatsen till en mjuk familjefar då han kommer hem, vilket inte alltid går så smidigt. Arvidson och Johansson (2017) skriver om hur det ofta uppstår komplicerade situationer då man inte vet var gränsen går när det kommer till att vara alltför personlig i sitt yrke. Arvidson och Johansson (2017) tar upp stamkunder eller vänner till de som arbetar i en butik som exempel på detta, eftersom de då förväntar sig få specialbehandling på något sätt eftersom de "känner" den som jobbar på arbetsplatsen. Arvidson och Johansson (2017) menar att man då tvingas hoppa från en subjektsposition till en objektsposition, alltså från att vara personlig till helt enkelt professionell vilket inte alltid är så lätt.

Vi bygger alltså upp vår yrkesidentitet på basis av bland annat egen identitet, omgivningen omkring oss, tidigare erfarenheter, tankar om arbetsplatsen, miljön på arbetsplatsen, kollegorna och hur väl arbetsuppgifterna överensstämmer med våra personligheter. Kenny *et al.* (2011) berättar dock även om hur också materiella saker kan spela en stor roll för vår yrkesidentitet. Med materiella saker menar Kenny *et al.* (2011) t.ex. byggnaden man jobbar i, kläderna man har på sig samt hur kontoret man jobbar på ser ut. Kenny *et al.* (2011) menar att bland annat dessa saker har en stor inverkan på utvecklingen samt förstärkandet av individens yrkesidentitet, och att dessa även bidrar till hur individen i fråga uppfattar sig själv, samt att de också kan förbättra

ens status inom arbetsplatsen och för omvärlden. Kenny *et al.* (2011) menar även att fastän det är de saker som händer innanför arbetsplatsen som påverkar yrkesidentiteten, så påverkas även ens identitet på fritiden av detta eftersom man bildar nya uppfattningar om sig själv överlag.

Ashcraft, Muhr, Rennstam och Sullivan (2012) skriver om hur yrkesidentitet handlar om inkludering och exkludering, eftersom vi känner en viss samhörighet med vår egen yrkesgrupp men att vi på samma gång exkluderar andra yrkesgrupper för att lättare veta var man själv står. Ashcraft *et al.* (2012) skriver att man på detta sätt kan tala om "de andra" då man menar personer som inte hör till samma yrkesgrupp eller arbetsplats, vilket skapar grunden för ojämlikhet på ett sätt medan det även på ett annat sätt skapar mera gemenskap för den yrkesgruppen eller arbetsplatsen man själv hör till. Bechky (2003) menar till och med att denna inkludering och exkludering kan ske redan på basis av yrkesklädseln. Ashcraft *et al.* (2012) skriver också att yrkets natur kommer från den fysiska kroppen som utövar yrket, och den professionella identiteten byggs upp i den kropp som utövar själva yrket. En inkludering av "de andra" skulle då betyda en sorts försvagning av ens egen yrkesidentitet, enligt Ashcraft *et al.* (2012). Man kan även enligt Ashcraft *et al.* (2012) tala om en sorts professionell exklusivitet då en yrkesutövare försöker övertyga omvärlden om att deras kunskap är exklusiv, medan själva gemenskapen är inkluderande angående andra saker. Exkluderingen beror här enligt Ashcraft *et al.* (2012) inte på någonting annat än att yrkesutövaren själv inte kan inkludera "de andra" eftersom de inte innehar den exklusiva kunskapen som endast yrkesutövaren i denna situation innehar, men frågan är ifall inte yrkesutövaren skulle kunna lära upp "de andra" till att nå samma eller liknande sorts kunskap som sig själv.

Identitet kan alltså beskrivas som ett flytande begrepp i konstant förändring beroende av sig själv och sin omvärld. Att fråga sig själv "Vem är jag?" kan vara en del av ens självidentitet men också den sociala identiteten. Detta beror på att objektet *Jag* är ett individuellt själv som agerar omedelbart utan någon slags reflektion, och *mig* är sedan ett socialt själv som är mera medveten om hur resten av omgivningen reagerar på saker. Yrkesidentiteten är alltså en del av vår identitet, och eftersom en del av oss bryr sig om hur andra människor ser på oss så påverkar även utvecklingen av yrkesidentiteten på hur vi vill att andra människor ser oss. Omvärlden förkastar, bekräftar och stödjer utvecklingen av en individs identitet och eftersom människan är mycket påverkad av

sociala grupper så lyssnar hen på dem och formar identiteten även till en del på grund av dem. Yrkesidentitet handlar också om inkludering och exkludering, eftersom vi känner en viss samhörighet med vår egen yrkesgrupp men att vi på samma gång exkluderar andra yrkesgrupper för att lättare veta var man själv står.

En del av teorin jag har hittat menar att yrkesidentiteten mycket går in i vår egen identitet, medan vissa anser att det ”autentiska” jaget inte får komma fram på arbetsplatsen eftersom man har en yrkesroll på som kontrollerar yrkesidentiteten. Vi bygger alltså troligtvis upp vår yrkesidentitet på basis av bland annat egen identitet, omgivningen omkring oss, tidigare erfarenheter, tankar om arbetsplatsen, miljön på arbetsplatsen, kollegorna och hur väl arbetsuppgifterna överensstämmer med våra personligheter. Materiella saker kan dock också spela en stor roll för vår yrkesidentitet, och för hur människor i vår omvärld uppfattar oss. Hur vi uppfattar vår egen yrkesidentitet kan inverka på arbetslivet på många olika sätt, men faktum är att individer som hittar arbeten som stämmer överens med deras personligheter oftare finner djupare tillfredsställelse i sitt arbete och att de även är mer stabila på arbetsplatsen än de som har arbeten som inte stämmer överens med deras personligheter. Detta betyder att korrelationen mellan yrkesidentiteten, individens personlighet och arbetsplatsen är väldigt stor och att det verkligen finns en betydelse i vad du jobbar med, hur du är som människa samt hur du uppfattar dig själv.

2.2 Den fysiska kroppen i förhållande till identiteten

Dahlberg (2011) skriver om den franska filosofen Maurice Merleau-Ponty som under åren mellan 1940 till 1960 uppmärksammade människans kroppslighet samt hur individen själv förhåller sig till den. Dahlberg (2011) berättar om hur alla människor på jorden har egenskapen att vara kroppslig, eftersom vi alla har en fysisk kropp till vårt förfogande, både som redskap och som en del av vår identitet. Dahlberg (2011) berättar även om hur vissa saker upplevs till en del med hjälp av kroppen, och en del saker helt och hållet med hjälp av kroppen och därav bildas det en existentiell och meningsbärande upplevelse av att ha en kropp. Dahlberg (2011) talar även om kroppens dubbelhet då det kommer till att kroppen till exempel står en väldigt nära samtidigt som

den tar avstånd från en, och att den ger uttryck för sig själv men även allt annat på samma gång.

Hassard, Holliday och Willmott (2000) introducerar begreppet kroppslighet i sin bok genom att använda sig av ett exempel från en brittisk radiokanal, som är ett radioprogram som heter *Listen with mother* (*Lyssna med mor*, fritt översatt av mig), som handlar om att barnen ska sätta sig ned och lyssna med sin mamma. Programledaren säger i början av varje avsnitt: *Are you sitting comfortably? Then I will begin.* (*Sitter ni bekvämt? Då kan jag börja.*, fritt översatt av mig). Författarna till boken menar att det är viktigt att uppmärksamma att man även ska sitta bekvämt för att kunna lyssna. Resten av kroppen är alltså även inblandad i denna situation, och inte endast örat.

Precis som Dahlberg (2011) skriver menar även Shilling (1993) att kroppen har en slags frånvarande närvaro (fritt översatt från *absent presence* av mig). Upplevelsen av livet görs oundvikligen med hjälp av vår kropp, och för att klara av vår vardag menar Shilling (1993) att vi måste lära oss att både kontrollera och förstå vår kropp - vi har en kropp och vi agerar med vår hjälp av vår kropp. Våra kroppar är likadana på samma gång som de är väldigt olika, kroppen ger oss möjligheter samtidigt som den hindrar oss från att göra saker, skriver Shilling (1993). Shilling (1993) skriver också att en del av oss inte kan se, höra, tänka eller röra sig fritt utan att vår kropp hindrar oss från att göra dessa saker av någon anledning. Äldre människor känner sig oftast mera förhindrade av sin kropp, medan unga människor kan känna sig bemäktigade av sina kroppar - kroppen tar och kroppen ger, enligt Shilling (1993). Åse (2000) skriver att kroppen i sig är delaktig i sociala maktförhållanden och relationer i våra liv, och därmed är den även en mycket central faktor i alla våra förhållanden som vi har haft eller kommer att ha genom våra liv. Shilling (1993) menar dock att trots att kroppen kan förhindra eller förverkliga så finns den ändå alltid där. Det att vi oundvikligen måste agera enligt våra kroppar gör kroppen till en ytterst viktig del av våra liv enligt författaren. Som ett konkret exempel på detta nämner Shilling (1993) sin fru som menade att hon inte kunde måla om hon inte hade lösa kläder på sig, var hon fint klädd så blev det inte till någonting. Klädseln, och kroppsligheten, hade alltså i denna situation också en direkt inverkan på hennes talang att måla.

De Beauvoir (1949/2006) skriver om hur kroppen är levd och upplevd, och beskriver även kroppen som en situation. Människan är enligt De Beauvoir (1949/2006) ett kroppsligt och socialt subjekt som är i konstant tillblivelse i förhållande till hela sin egen situation samt övriga kroppsliga subjekt som existerar. Även Butler (1990/2007) talar om detta fenomen genom att säga att det inte existerar en sådan kropp som inte skulle bli tolkad kulturellt eller som inte kommer att bli tolkad i något skede av livet. Butler (1990/2007) medger alltså också att kroppen konstant existerar tillsammans med omvärlden, och att vi tolkar varandra genom våra kroppar precis som De Beauvoir (1949/2006) skriver. Butler (1990/2007) menar också att då vi tolkar varandra och den könade kroppen så brukar vi tolka den som antingen det ena eller det andra, och då den kroppen vi tolkar inte passar in i våra kategorier och faller utanför dem så rubbar den vår tankevärld. De kroppar som faller utanför denna normaliserade kategorisering blir enligt Butler (1990/2007) helt avhumaniserade, eftersom de inte passar in i våra normer. Den avhumaniserade kroppen talar Höpfl (2003) om i sin studie som handlar om kvinnor som är i flottan, och som inkorporeras i den militära kroppen. Höpfl (2003) menar att allt som är feminint måste sättas åt sidan för att man ska kunna bli en del av det militära, och därmed avhumaniseras även hennes kropp.

Kroppen är också en bas för kläderna vi använder, på fritiden och även under arbetstid (Ball, 2005). Dahlgren (2007) skriver att en arbetsklädsel är viktigt då det kommer till befästandet av ett yrke, och att även symboliken av det själva yrket är en del av klädseln man använder. Man avgränsar sig till andra yrkesgrupper, visar upp vilket yrke man tillhör samt skapar en samhörighet med den yrkesgruppen man hör till, säger Dahlgren (2007). Pettinger (2004) menar att arbetsklädseln är ett sätt för människan att skapa en företagsidentitet, som även tydligt visar personens funktion som arbetstagare och som på samma gång får arbetstagarens kropp att representera arbetsplatsen som ett sorts ansikte utåt. Andersson (2002) skriver om hur sjukskötarens uniform berättar om till vilken yrkesgrupp man tillhör, men på samma gång så visar den även en sorts pålitlighet och engagemang om den som bär den.

Börnfors (1996) skriver om upprätthållandet av normer då det kommer till klädseln inom banken, det gäller oskrivna regler som personalen måste hålla reda på, gränsen mellan fritid och arbete som blir otydlig liksom även vad som kan anses vara manligt

och kvinnligt på arbetsplatsen. Börnfors (1996) talar om “problemet med kvinnliga långbyxor” som flera av hans intervjudeltagare nämner det. Författaren menar att man förr i tiden kan ha påverkats av Bibeln (5:e Mosebok 22:5) i detta anseende, då det står skrivet att en kvinna inte ska bära det vad en man tillhör. Då det kvinnliga modet var som kortast, så kan det ha bidragit till att byxorna blev accepterade i banken, menar Börnfors (1996). Gränsen mellan vad som är acceptabelt är dock olika ifall man är i direkt kundkontakt eller jobbar med någonting annat, säger författaren. I Börnfors (1996) studie använder intervjudeltagarna orden “prydligt” och “snyggt” för att beskriva kläderna en banktjänsteman ska ha på sig. Liliequist (1993) och Jacobson (1994) menar att man lär sig symbolernas värdeladdning i en sorts socialisationsprocess, alltså gruppens kulturella koder över vad som är rätt och fel.

Även kroppsspråk och rösten är delar av vår kroppslighet. Gadh och Hallberg (1992) skriver att vi föds med egenskapen att använda oss av kroppsspråk, eftersom det är ett fysiskt sätt för oss att kommunicera på. Jimsdotter (1997) menar att det ändå finns många som inte känner till sitt eget kroppsspråk, och som har svårigheter med att använda sig av det. Dock så skriver ändå Jimsdotter (1997) att vi alla använder oss av kroppsspråket på något sätt. Lundgren (1996) skriver att verbal kommunikation förmedlar ett budskap med hjälp av ord, och att den icke-verbala kommunikationen (kroppsspråket) förmedlas genom kroppen. Haraldsson (1999) ger exempel på kroppsspråk; utseende, hållning, gester, rörelser, tonfall, blick, avstånd, kläder, skägg, mimik, känslouttryck, ansiktsuttryck, dofter, beröring, andning med mera.

Fällman (1996) menar att man använder rösten för att förmedla ett budskap, och genom att ändra på rösten kan man även ändra på trovärdigheten för det som man säger. Fällman (1996) skriver dock att rösten tillsammans med kroppsspråket ger störst effekt åt orden, men även genom att endast ändra på rösten och tonfallet då man pratar kan man förtydliga det budskap man vill föra fram. Fällman (1996) nämner också att när man lyssnar till en röst som är spänd och enformig så kan det bli svårt att fokusera på ämnet, men om rösten förmedlar värme och vänlighet så känns det som om den som pratar är engagerad och har mänskliga känslor, vilket gör det mycket lättare och bekvämare att lyssna på. Wertsch (1998) skriver att det yrkesspråk man använder har en stor betydelse i individens yrkesidentitet, yrkesspråket är nämligen ett verktyg för att förmedla och förklara åtgärder samt handlingar. Man ska för det första ha lärt sig

bemästra det man pratar om, samt språket man använder och sedan gjort det till sitt eget (Wertsch, 1998).

Alla har vi alltså egenskapen att vara kroppslig eftersom vi alla har en fysisk kropp till vårt förfogande, och vi använder den både som redskap och som en del av vår egen identitet. Det bildas även en existentiell och meningsbärande upplevelse av att ha en kropp, eftersom vi upplever en hel del saker genom vår kropp. Kroppen är i sig en mycket delaktig del i att utgöra sociala maktförhållanden och relationer i våra liv, och har därför också en mycket central faktor i alla våra förhållanden som vi innehar genom våra liv. Kroppen kan förverkliga mycket i våra liv, men den kan även förhindra. Kroppen är också en bas för kläderna vi använder, och ansvarar även därför för mycket av de normer vi väljer att följa eller att inte följa. I arbetslivet är kroppen mycket viktig då det kommer till befästandet av en profession och upplevelsen av sin egen yrkesidentitet och sin arbetsplats. Arbetsklädseln kan vara ett sätt för individen att skapa en yrkesidentitet och även tydliggöra personens funktion som arbetstagare, på samma gång får arbetstagarens kropp att representera arbetsplatsen. Även kroppsspråk och rösten är delar av vår kroppslighet, och vi använder oss av dem för att uttrycka oss på många olika sätt och det är även med hjälp av dem som omvärlden uppfattar oss.

2.3 Genus, könsstereotyper och normer i arbetslivet

Acker (1990) har utvecklat termen *gendered organizations* eller *könade organisationer* (fritt översatt av mig), och menar att organisationsteorier ofta bygger på att organisationer skulle vara könsneutrala och okroppsliga fastän en stor del av dem är mansdominerade eller kvinnodominerade. Acker (1990) skriver också att det närmaste man kommer till en okroppslig arbetstagare är en person av det manliga könet som kan arbeta oavbrutet på heltid hela sitt liv, eftersom någon annan tar hand om mannens barn. Acker (1990) kritiserar även synen på att organisationer skulle vara könsneutrala, och anser själv att de utan tvekan är könade.

Genus är ett begrepp som används för att bland annat urskilja vad som formar kvinnors och mäns sociala beteende, och sociala kön (Argyrous & Stilwell, 2011). Ehn och Arvidsson (1993) skriver att beskrivningar av genus oftast görs så att olika kön tilldelas

olika egenskaper eller åtminstone olika kulturella fält, exempel på detta kan vara att kvinnan anses vara mjuk, mannen anses vara hård, kvinnan utmålas som varm, mannen som kall. Ehn och Arvidsson (1993) skriver också om hur det ofta målas upp hur kvinnan ska ansvara för omvårdnaden av sina barn och sitt hem, och hur mannen ska livnära sin familj men inte behöver vara psykiskt närvarande. Mannen ska inte heller visa känslor, utan ska vara stark som en man medan kvinnan ska ha större benägenhet för att visa sin emotionella sida (Ehn & Arvidsson, 1993). Alvesson och Billing (1997) menar också att kön är en av de starkaste faktorerna för hur människan identifierar sig själv, och att man även lägger andra människor i sociala kategorier baserat på könet.

Allan (1993) menar att män oftast blir kritiserade för att vara för maskulina och inte klara av arbetet om de jobbar inom kvinnodominerade yrken, som till exempel som en förskole- och klasslärare eftersom man då anser att män inte förstår barnens behov då de är just män. Billing (1995) menar även att de många män blir klassificerade som homosexuella då de jobbar inom kvinnodominerade branscher, och att många män oftast söker sig till styrelseposter och liknande fastän de jobbar inom en kvinnodominerad bransch för att försöka fly undan denna stereotyp och för att fortfarande kunna klassificeras som män. Sundin (1997) förklarar ett liknande fenomen då största delen av männen som jobbar med barnavård i Sverige startade eget företag inom branschen. Entreprenörskapet upprätthåller enligt Sundin (1997) männens maskulina sida i en överlag väldigt kvinnodominerad bransch.

Om vi går tillbaka till Hassard, Holliday och Willmotts (2002) radioprogram om kroppslighet från förra kapitlet, så är även rösten där en varm, mjuk kvinnoröst, och här syns den kvinnliga kroppsligheten bra. Det är alltså meningen att det är mammorna som ska sitta med sina barn, och inte papporna. Skulle det ha varit en mansröst så skulle meningen ha kunna låtit litet annorlunda, enligt Hassard, Holliday och Willmott (2000): *Sit still and listen, kid! (Sitt stilla och lyssna, unge!, fritt översatt av mig).*

Bradley (1989) skriver om hur kvinnor har då man historiskt sett ser på saken jobbat mycket inom kontorsarbeten och administrativa uppgifter, sekreteraryrket har till exempel varit ett mycket stereotypiskt yrke för kvinnan under en lång tid. År 1980 jobbade till exempel 31 procent av alla kvinnor med kontorsarbete i Storbritannien och får oftast sämre lön samt att de även tvingas jobba deltid, skriver författaren. Bradley

(1989) skriver också att männen inom samma branscher har bättre lön, jobbar heltid och klättrar på karriärstegen mycket lättare, eftersom de också från början får sådana jobb som lättare leder till befordran. Sahlin-Andersson (1994) menar också att män oftast identifierar sig mera som en autonom person, och att kvinnor oftast identifieras som en del av ett kollektiv.

Könsstereotyper kan antas ha kommit till på grund av social påverkan, men en del kan även bero på vår biologi. De Beauvoir (1946/2006) menar att kvinnans hjälplöshet har kommit från det att hon har varit den som har behövt hjälp mera än mannen, och mannen har fått en auktoritär roll pga detta. De Beauvoir (1946/2006) skriver att om man tänker långt, långt tillbaka så var det troligtvis svårare att vara en kvinna med mens då till exempel flocken flyttade på sig hela tiden och skulle leta efter mat och försvara sig mot faror. Det fanns ingen värkmedicin eller bindor och tamponger på den tiden, och kvinnan blev automatiskt den som var i behov av hjälp, skriver De Beauvoir (1946/2006). Författaren skriver även att förlossningen inte heller var en smärtfri sak, då det inte fanns något sjukhus eller någon barnmorska som kom med smärtstillande och följde med att förlossningen fortlöpte som den skulle. Man var alltså i akut behov av någon som kunde hjälpa en, och på grund av förlossningen så var det även en stor risk att man skulle dö, skriver De Beauvoir (1946/2006). Mannen är även större, och har även större fysisk kraft och därav var männen de som jagade och kvinnorna de som samlade bär och frukt, skriver författaren.

Paul Baker (2008) skriver om ett exempel på tydlig köns kategorisering som han stötte på en helt vanlig dag då han hade gått till ett kafé för att köpa kaffe och någonting sött. Det fanns en lång rad med olika söta bakverk att välja mellan, men Baker (2008) kände för en muffins. Baker (2008) sökte upp dem i disken, och såg att det fanns två olika att välja mellan, en stor muffins, som hade symbolen för en man bredvid sig, samt en liten muffins som hade symbolen för en kvinna. Detta skapade huvudbry för Baker (2008), eftersom han egentligen inte skulle vilja ha en stor muffins eftersom han inte var så hungrig, men han vågade inte heller ta den kvinnliga muffinsen. Baker (2008) skriver att han är en homosexuell man, och att han kände att han skulle skapa ännu mera stereotypi genom att välja den kvinnliga muffinsen. Baker (2008) frågade kassabiträdet varför man hade gjort en sådan avskiljning, och kassabiträdet sa att det var pga av att män och kvinnor har olika dieter, hon såg sedan på sin kollega och sade *Vissa personer*

tar verkligen åt sig pga dessa muffins och såg nonchalant ut. Baker (2008) menar att genom ett sådant här tankesätt så finns det endast två olika typer av kön, en stor man och en liten kvinna och att man tvingas göra ett val mellan den rätta och den felaktiga muffinsen, vilket i sin tur kan göra så att man måste ifrågasätta en del av sin egen sexualitet.

Svenska bankmannaföreningen skrev år 1933 i sin tidning *Bankvärlden* om hur endast 37 procent av kvinnorna ansågs vara "i stånd till sakligt tänkande" (Bankvärlden, 1933:4).

Måhända ej utan rätt plägar man ju tillskriva det evigt kvinnliga en del egenskaper, vilka ha föga eller intet gemensamt med ordning och skick på en bank. (Bankvärlden, 1933:4)

Bankarbetet är i dagens läge ganska långt ett väldigt kvinnodominerat arbete, men har inte alltid varit det. Vid det förra seklets början var bankyrket kraftigt mansdominerat, och endast få kvinnor jobbade inom det vid den tiden (SCB, 2009). Enligt statistiska centralbyrån (SCB, 2009) i Sverige är i dagens läge över 60 procent av personalen i svenska banker kvinnor. Det har dock tidigare funnits en betydande majoritet i manliga chefer inom banken, positioner som kvinnorna förut inte kommit åt, skriver Börnfors (1996). Under början av 1900-talet ökade kvinnorna som jobbade i bank i antal, och bankarbetet som tidigare hade setts som manligt blev nu ett allt mer typiskt kvinnoarbete (Reskin och Hartmann, 1986). Författarna beskriver de önskvärda egenskaperna för en banktjänsteman innan sekelskiftet som ansvarstagande, intelligens och hantverksskicklighet vilka är typiska för män. Efter sekelskiftet skiftade de önskade egenskaperna mera mot tålmodighet, foglighet att göra enkla och monotona arbeten - någonting som kopplades ihop med kvinnliga egenskaper (Reskin och Hartmann, 1986).

Käll (2009) definierar ordet *norm* och menar att det kommer från latinets *norma* vilket betyder regel eller mönster. Beskrivningen på ordet kan alltså tolkas som att någonting antingen faller innanför ramen av hur saker ska vara, eller så inte. Normen bestämmer alltså vad som anses vara normalt hos vårt samhälle, och det normala blir det normativa på basis av hur människor sedan agerar (Käll, 2009). Inom banken är kvinnorna i stark majoritet och kan då hävdas vara normen just där. Den manliga banktjänstemannen kan

alltså ses som avvikelser, fastän det har ökat under den senaste tiden. Den kvinnliga bankdirektören kan även anses vara avvikelser från normen, då det nästan alltid funnits manliga bankdirektörer inom banken. I dagens läge är även detta på väg bort, men jag anser att det inte sker lika snabbt som de manliga banktjänstemännen är på väg in.

Acker (1990) menar att det är viktigt att ta fasta vid ojämställdhet mellan könen på arbetsplatsen, eftersom det finns skillnader i både status och inkomster som baserar sig på detta. Britton (2003) menar att denna ojämlikhet kan beror på tre olika faktorer; organisationsstrukturer, kulturella och ideologiska antaganden. Dessa faktorer utgör enligt Britton (2003) grunden för organisationsstrukturer samt de olika sätt hur medarbetarna inom organisationer agerar på. Britton (2003) menar också att det manliga könet dominerar då det kommer till arbetslivet, och att detta verkar vara en aspekt som aldrig kommer att ändra.

Porter (1992) menar att sjuksköteryket är ett typiskt yrke som uppfattas som könat eftersom det handlar om kvinnor som jobbar med ett kvinnoyrke där de utför typiskt kvinnoarbete. Som jag tidigare nämnde skriver även Bradley (1989) om sekreteraryket som ett liknande yrke som sjuksköteryket, kvinnorna är i majoritet och en lång tid var det endast kvinnor som jobbade med sådana arbeten. Sekreteraryket och kontorsarbete kan tyckas höra ihop, och därmed anser jag även att bankyrket kan falla in i samma kategori eftersom det hör så mycket kontorsarbete till saken även där. Bolton (2005) poängterar också att kvinnoyrken inte heller innehar samma status som ett typiskt mansyrke eftersom arbetet man gör fortfarande definieras utgående ifrån en mans produktionsarbete.

Organisationsteorier bygger alltså ofta på att organisationer skulle vara både könsneutrala och okroppsliga fastän en stor del av dem är endera mansdominerade eller kvinnodominerade. Genus är ett begrepp som används för att bland annat urskilja vad som formar kvinnors och mäns sociala beteende, och sociala kön. De olika könen tilldelas olika egenskaper eller olika kulturella fält och måste leva upp till dessa normer om de vill passa in i samhället. Kön är ett av de starkaste faktorerna för hur man som individ identifierar sig själv, och mycket av detta kommer även från alla de normer som kommer med ett kön. Det finns förväntade uppfattningar om både män och kvinnor, och detta upplevs även i arbetslivet där män och kvinnor förväntas utföra saker och bete

sig så som det passar in i deras kategori baserat på deras kön. Det finns till och med yrken som klassas som kvinnoyrken och mansyrken, var det anses negativt att vara av det andra könet eller var det andra könet helt enkelt blir specialbehandlat enbart på grund av könet. Eftersom det ännu idag finns så stora skillnader i både status och inkomster baserat på könet, och även eftersom det råder så mycket normer om hur man borde bete sig och se ut så är det viktigt att ta fasta på den ojämställdhet som finns.

2.4 Yrkesidentitet på banken

Arbetet som görs inom banken kan beskrivas som en människobehandlande organisation. Arvidson och Johansson (2017) skriver om hur en människobehandlande organisation är en organisation var det är centralt att man ser till att människor välbefinnande kan bibehållas och förbättras. För att detta ska hända bör beslut och prioriteringar många gånger ske genom moraliskt tänkande och inte endast utifrån vad som är bäst för företaget. Arvidson och Johansson (2017) skriver också om hur människobehandlande organisationer hanterar svåra frågor och har en tung arbetsbörda på sig, då man oftast jobbar inom en mycket intim atmosfär för det mesta. Verksamheten hanterar ofta livsavgörande villkor och situationer för människor, vilket betyder att det kan bli stora konsekvenser för personerna inblandade om fel sorts beslut görs (Arvidson och Johansson, 2017). Inom arbetsplatser som kan räknas till de människobehandlande organisationerna borde personalen enligt Arvidson och Johansson (2017) få någon slags socialpsykologisk utbildning, eftersom själva verksamheten bygger på det att makten som ständigt existerar innanför dessa arbetsplatser inte får tolkas som kränkande eller problematisk för de som berörs.

Börnfors (1996) beskriver banktjänstemannens önskvärda egenskaper som hederlig, innehavande av terapeutegenskaper, moralisk, har kunskap och erfarenhet, lyhörd, kunna följa banksekretess, glad och öppen, gott omdöme, kunna se människan bakom kunden, viljan att hjälpa samhälle och kunden, vågar ta risker inom rimliga gränser, följer med samhällsutvecklingen och innehar ett genuint intresse för arbetet. Börnfors (1994) skriver att förr i tiden satt bankpersonalen inom synhåll för kunden hela tiden, alla satt i banksalen utan någon slags egen ro. Bankmannens arbete är med jämna mellanrum mycket stressigt och man måste vara noggrann för att ingenting ska gå fel.

Känslor av stress och att vilja vara i fred får således inte komma fram då kunderna iakttar en hela tiden, vilket kan bidra till en inre stress som aldrig kommer ut, menar Svenska bankmannaföreningens tidskrift (1989).

Vid kundmöten på banken möts banktjänstemannen och kunden ansikte mot ansikte, man upplever varandra genom språket man använder och hur man betar sig. Därefter modifierar man sig själv efter situationen och ändrar sitt eget uppträdande till ett sådant som är passande för just den situationen (Normann, 1983). Det gäller att förstå och att bli förstådd, vilket även är lättare om man på något sätt känner igen varandra från förut. Dkan förklara varför både kunder och banktjänstemän trivs bättre i ett mindre kontor på en mindre ort (Normann, 1983).

Simmel (1978) menar att banktjänstemannens uppgift för kunden är att berätta om olika möjligheter samt konsekvenser, medan kundens uppgift är att berätta om sig själv, lämna upplysningar om sig själv och sina önskemål samt att ta ställning till olika alternativ. Om allt detta uppfylls, blir det ett lyckat kundmöte och båda parterna har både gett sin andel samt fått tillbaka någonting (Simmel, 1978). Foucault (1987) och Beronius (1986) nämner att det existerar en sorts kunskapsobalans under ett kundmöte i banken, eftersom kunden kommer in för att uträta ett stort ärende i hans liv och saken är endast en rutinmässig händelse i banktjänstemannens arbetsliv. Kunden blir därför i underläge, eftersom kunden blir beroende av banktjänstemannens information och kunskap och blir även tvungen att acceptera de villkor och den information som banktjänstemannen ger, skriver Foucault (1987) och Beronius (1986).

Berger och Luckmann (1979) anser att det är banktjänstemannen som kommer fram i en kundsituation, men att det är en egen identitet som kommer fram efter ett kundmöte och som sedan evaluerar hur kundmötet gick. Man har alltså en roll på arbetsplatsen. Detta behöver inte betyda någonting negativt utan det handlar om att försöka utföra sitt arbete så bra som möjligt och att upplevas som den banktjänsteman som kollegorna och kunderna förväntar sig av en (Berger och Luckmann, 1979).

Persson & Lindh (2015) har gjort en empirisk studie gällande investeringsrådgivare inom banken, samt hurdana strategier de åtar sig för att kunna sälja bankens produkter. Den första strategin som författarna presenterar är den *humana strategin*. Den har fått

sitt namn från det att bankmannen bryr sig om kundens intresse genom hela processens gång. Strategin har som sitt huvudmål att kunden själv är nöjd och har gjort ett bra beslut. Denna strategi är väldigt kundorienterad, då man redan i början av kundmötet diskuterar vad som försiggår i kundens liv just nu och vad planerna för framtiden är, skriver Persson & Lindh (2015). Banktjänstemän som använder sig av denna strategi brukar även dela med sig mycket information av sig själv, för att det ska kännas naturligt, säger Persson & Lindh (2015). Författarna skriver också att man inom denna strategi försöker prata kundens språk genom hela kundmötet istället för svåra banktermer, och att man även i slutet av kundmötet säkerställer att kunden förstår vad den ger sig in på eftersom man helt enkelt bryr sig om kundens bästa.

En andra strategi som Persson & Lindh (2015) lyfter fram är den *känslösamma strategin*, som i stort sett är densamma som den humana. I den lägger man fokuset på kundens och sina egna känslor, och är det någonting som inte känns bra så backar man ur och börjar på nytt. Om banktjänstemannen och kunden båda har en bra känsla över saken då kundmötet är över, har mötet lyckats (Persson & Lindh, 2015). En tredje strategi som författarna nämner är den *funktionella strategin*. Den är mera resultatorienterad och huvudmålet är att få sålt en placering. Banktjänstemännen som använder sig av denna strategi är mera försäljningsinriktade och vill göra bra affärer för bankens och kundens del. Därför är de även mera beredda på att ta risker än i de tidigare strategierna, skriver Persson & Lindh (2015). Författarna menar dock att man lägger betoning på effektivitet och kvalitet inom denna strategi. Det handlar dock inte om att göra dåliga val för kunden för det. Även om ett bra resultat ger framtida affärer för banktjänstemannen så tar man ändå bra beslut för kundens del. Den fjärde strategin är den *simplifierade strategin* och den handlar om maximerad effektivitet, skriver Persson & Lindh (2015). Bankrådgivaren har som huvudmål att sälja, annars har kundmötet varit meningslöst (Persson & Lindh, 2015). Författarna förklarar hur banktjänstemannen inte vill slösa tid på onödigt prat, utan säger det som måste sägas och ingenting utanför det. Dessutom vill de ogärna berätta mycket om risker eftersom det kan bromsa kunderna från att ta investeringar.

Arbetet som görs inom banken kan alltså beskrivas som en människobehandlande organisation. Man hanterar människor och deras problem i mycket svåra situationer i livet, vilket inverkar på banktjänstemannens dagliga arbete en hel del.

Fredrika Gustafsson

Banktjänstemannens uppgift vid ett kundmöte är att berätta om olika möjligheter samt konsekvenser, medan kundens uppgift är att berätta om sig själv, lämna upplysningar om sig själv och sina önskemål samt att ta ställning till olika alternativ. Sedan kan olika banktjänstemän ha olika tillvägagångssätt då det gäller att sälja bankens produkter, vilket har mycket att göra med banktjänstemännens personligheter överlag. I det stora hela blir alltså socialpsykologi indirekt en viktig del av banktjänstemannens vardag, och de kundförhållanden man bygger upp kan komma bli väldigt nära.

3 Metod

I detta kapitel diskuterar jag valet av metoden jag har använt mig av, samt en förklaring till varför jag har valt just den metoden. Jag beskriver även valet av organisationen, samt hur jag fick tillträde till just den organisationen. Till sist beskriver jag även insamlingen av data, samt hur studien framskred.

3.1 Val av metod

Det finns en hel del skillnader mellan kvalitativ och kvantitativ forskning. Kvantitativ forskning handlar om mätbara resultat som man kan lägga in i tabeller osv. De är statistiska och generaliserbara. Kvalitativ forskning handlar mera om en social verklighet som lämnar rum för tolkning och analys, svaren serveras alltså inte på ett silverfat utan man måste tolka dem själv. Bryman och Bell (2013) diskuterar dessa skillnader mellan kvalitativ och kvantitativ forskning och väljer att kalla dem för olika forskningsstrategier. Bryman och Bell (2013) menar också att det finns sex stycken steg i kvalitativ forskning, som utgår från generella frågeställningar till val av relevanta platser och undersökningspersoner, datainsamling, tolkning av data, samt begreppsligt och teoretiskt arbete. Då man gjort detta kan det dock leda till att man måste specificera sina frågeställningar på nytt, eller att man eventuellt måste samla in mera data för sin studie, menar Bryman och Bell (2013). Då man har gjort detta, så ska man tolka och analysera det och sedan göra det sista steget som är en rapport med resultat och slutsatser, skriver Bryman och Bell (2013).

Jag har valt en kvalitativ metod för mitt arbete, eftersom den som sagt ger en bild av den sociala verkligheten som Bryman och Bell (2013) skriver. Enligt Ahrne & Svensson (2015) får man även en inblick i hur individen ser på världen och upplever sociala förhållanden. Mera specifikt så har jag valt intervjuer som metod, eftersom jag tror att det är den mest relevanta och effektiva metoden för mig att få svaren på mina frågeställningar i denna avhandling. Jag är en social person som tycker om att prata med människor även i vardagen, och även därför faller det sig naturligt att intervjua personer. Lantz (1993) skriver ändå att intervjuer skiljer sig från ett samtal eftersom det

finns en avsikt eller ett syfte. De två parterna har även olika uppgifter, och ansvaret för intervjun finns hos den som intervjuar, menar Lantz (1993).

Tjora (2012) vill sätta fokus på hur viktigt metodvalet är, och att det de facto ska återspegla det man vill uppnå med studien. Som empirisk insamlingsmetod valde jag intervjuer, eftersom jag tror att det bästa sättet att få tag på den sortens information som jag är intresserad av, är att prata med en människa ansikte till ansikte. Brown och Toyoki (2015) menar också att intervjuer passar särskilt bra då man utför identitetsstudier, eftersom man är ute efter intervjuobjektens personliga åsikter och erfarenheter. Jag valde att göra en sorts tematisk intervju, men som innehåller traditionella frågor. Detta innebär att jag har delat upp intervjun i olika teman, som t.ex. arbetsrutiner, relationer med kunder, klädsel, relationer med andra anställda m.m. för att det ska vara lättare att förstå vad det är vi talar om. Inom dessa teman fanns det traditionella frågor som jag har skrivit ner. Det var alltså frågan om en ganska strukturerad intervju med traditionella inslag, men som även var ganska så öppen.

Utmaningen var att försöka få så öppna frågor som möjligt, och att intervjudeltagarna förstår frågan rätt. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2016) menar att det är en till styrka bland intervjuer, att inte behöva ha standardiserade frågor utan att intervjun löper på av sig själv och att man kan ställa nya frågor efterhand. Trost (2005) menar att en annan styrka med intervjun är att man kan fånga intervjudeltagarens genuina kroppsspråk i stunden då denne blir intervjuad, vilket bidrar mycket till det empiriska materialet. Just med denna studie ansåg jag det även vara av stor vikt att intervjudeltagarna inte hört frågorna tidigare, utan tankegångarna sattes igång på plats och ställe. I många tillfällen fick man ta del av intervjudeltagarna då de kom på en sak, men efter en stund så fälldes den åsikten/idén och man fick ta del av en ny sanning. Det finns även alltid en risk med intervjuer, till exempel att personen som blir intervjuad har en dålig dag och därmed inte ger bra svar eller att personen helt enkelt inte förstår frågan. Det kan även kännas mera intimt att sitta i en intervjusituation än att till exempel bli observerad eller prata via telefon/internet. Dessa fördelar och risker var jag medveten om då jag påbörjade studien.

3.2 Val av organisation

Valet av organisation var i början mycket svårt, eftersom jag först inte visste inom en hurdan organisation jag ville utföra min studie. Jag var intresserad av att undersöka yrkesidentiteten inom en organisation eftersom ämnet intresserar mig, men organisationen var fortfarande öppen. Banken var en organisation som jag började tänka på, eftersom de flesta studier görs om någonting lite trendigare som t.ex. konsultarbete eller sociala medier. Detta skulle göra min studie till någonting annorlunda jämfört med de andra avhandlingarna som skrivs vid samma tidpunkt som min, tänkte jag.

Jag hade även själv en förståelse för branschen då jag själv jobbat inom den. Det jag kom ihåg från branschen var att yrkesidentiteten är någonting som de flesta har problem med, eftersom kunderna oftast inte skiljer på banktjänstemännens privata identitet och yrkesidentitet. Det är även svåra saker man arbetar med på banken, allt från skilsmässor till dödsbon, och då krävs det även en hel del av banktjänstemännen. Jag blev intresserad av hur personalen på banken själva upplever sin egen yrkesidentitet, samt hur dessa yrkesidentiteter förkroppsligas på arbetsplatsen och bestämde mig för att göra en studie inom en bank. Valet av banken hålls anonymt eftersom banken i fråga samt alla intervjudeltagarna som jobbar i banken är anonyma i min studie, en kort beskrivning av organisationen i fråga finns i kapitel 1.5.

3.3 Semi-strukturerade intervjuer

I början av hela processen var jag osäker på vilken sorts intervju jag skulle använda mig av. Det slog mig dock att jag ville att situationen mera skulle likna ett samtal mellan två människor, en som är intresserad av någonting den andra berättar och en annan som är villig att dela med sig av sina åsikter och erfarenheter. Jag ville inte att det skulle vara något korsförhör, att deltagarna skulle känna sig obekväma. Jag ville inte heller ha ja- och nej-frågor för den orsaken att jag vill ha ett bredare perspektiv på individens tankar och känslor och det får man inte genom ja- och nej-frågor (Kvale & Brinkmann, 2010). Jag ansåg snabbt därefter att semi-strukturerade intervjuer skulle passa bäst in på min studie, eftersom de kan beskrivas som en intervju där forskare har teman som berörs

under intervjun men att den som blir intervjuad ändå kan berätta fritt och forma om sina svar på sitt eget sätt (Bryman & Bell, 2013).

Ett annat namn för detta är fokusintervjuer, eftersom det är ett tydligt tema som intervjudeltagaren ska fokusera på (Trost, 2005). Jag skrev alltså en intervjuguide var det fanns specifika teman jag ville ta upp med intervjudeltagaren, och även några frågor ifall att intervjudeltagaren inte skulle ge mig någonting, som hjälp på traven. Dessa specifika teman var *Allmänna frågor* som innehåller frågor om informanternas ålder, erfarenhet, kön, utbildning osv; *Arbetsrutiner* som innehåller frågor om deras arbetsuppgifter, arbetstider, arbetsplatserna, känslor osv; *Relationer med kunder*, som innehåller frågor om kunderna, avståndet till kunden, yrkeskunnighet, respekt, olika kundmöten osv; *Relationer med andra anställda* som handlar om t.ex. samhörighet, yrkeskunnighet, gruppdynamik osv; *Klädsel och kropp* som handlar om hur man klär sig på banken och varför, hur män och kvinnor klär sig, hur en idealkropp inom bankbranschen ser ut m.m.; *Historia* som ställs inte till alla intervjudeltagare utan enbart till de som har jobbat inom banksektorn under en längre tid och kan tänkas svara på frågorna. Frågorna är bl.a. hurdana förändringar som skett inom bankvärlden, hur relationen till kunden har förändrats, hur klädseln har förändrats m.m.

Tjora (2012) har delat upp sina intervjuer enligt en sorts uppvärmning i början, reflektion i mitten och avrundning mot slutet. Jag följde inte denna uppdelning i punkt och pricka, men jag hade delvis samma tankesätt. Jag började intervjun med några lättare personliga frågor, som hur gammal personen är och hur länge den hade jobbat på banken etc. Jag delade upp mina teman på det sättet att de lättaste teman som arbetsrutiner var först, och att svårare teman som förhållandet till kunden och klädsel var mot slutet. Spradley (1979) talar om *Grand tour questions*, vilket betyder frågor var forskaren försöker få intervjudeltagaren att öppet reflektera och detaljerat beskriva till exempel sin arbetsdag eller liknande. Dessa frågor hörde till de viktigaste frågorna under studiens gång, eftersom de gav mig mest material. Mot slutet kunde jag avrunda med någon lättare fråga, om jag ansåg det nödvändigt. Flera av intervjudeltagarna var i detta skede redan mycket uppvärmda, bekväma och öppna med sina tankar och känslor och många av dem bad mig även att vara i kontakt ifall jag behövde mera material av något slag.

3.4 Tillträde och urval

Jag hörde av mig till expeditionschefen vid banken jag hade valt ut via telefon i september 2018, och frågade vad hen tyckte om min studie. Hen tyckte det lät som en bra idé att studien skulle utföras i deras bank, men bad mig ändå vara i kontakt med bankdirektören för säkerhets skull. Jag hörde sedan av mig till bankdirektören via e-post inom september 2018 och hen gav redan inom några timmar grönt ljus. Vi bokade in ett möte på banken med hela personalen, var jag skulle få komma och berätta om min studie samt rekrytera intervjudeltagare. Mötet blev inbokat till i början av oktober 2018, främst för att jag skulle få komma igång med intervjuerna så fort som möjligt. Det var en tidig morgon klockan 8 då jag begav mig till banken i fråga för att berätta om min studie. Bankdirektören hade bett mig att hålla det så kort som möjligt, eftersom det inte finns mycket tid på morgonen innan personalen ska återgå till sina egna kontor för att börja jobba. Jag berättade i korthet om mig själv, vad jag studerar, om vad avhandlingen i sig kommer att handla om samt om studien den kommer basera sig på. Jag var även noga med att poängtera anonymiteten eftersom jag tror det hade en stor inverkan på det höga intervjudeltagarantalet jag fick. Jag tog även fram det faktumet att jag gärna vill ha intervjudeltagare av de olika könen, erfarenheter och åldrar för att få en så mångsidig studie som möjligt.

Efter att jag hade presenterat klart, så bad jag personalen sträcka upp handen om de var intresserad av att vara med i studien. Jag skrev sedan upp personerna på en lapp, och lovade återkomma via e-post så snart som möjligt för inbokning av intervjuerna. Bankdirektören gick med på att intervjuerna fick ske under arbetstid, vilket var enligt min önskan eftersom jag tror intervjudeltagarna kan ge ut mera av sin yrkesidentitet om de faktiskt är på sin arbetsplats än om de skulle vara hemma. Personalstyrkan i banken i fråga är ungefär 15 personer, och jag hoppades på att få åtminstone 6 personer med i min studie. Jag fick hela 14 stycken frivilliga att delta i min studie, och jag insåg genast att det redan var i överkanten. Materialet skulle bli mycket, men jag var glad att så många ville vara med. Samma dag som mötet ägt rum så skickade jag e-post åt alla intervjudeltagare, och de flesta svarade åt mig redan under samma dag. Resten svarade mig inom 2 dagar efter att jag skickat e-posten. Intervjuerna skulle äga rum på datumen 19.10.2018, 23.10.2018, 25.10.2018, 26.10.2018, 30.10.2018 och de skulle alla ske på

arbetsplatsen, i ett rum jag fick låna under tiden. Kontoret jag fick låna var ingen intervjudeltagares rum, utan var ett allmänt rum som användes sporadiskt.

3.5 Intervjuerna

Jag intervjuade som sagt 14 stycken personer på banken inom oktobermånad 2018. Det existerar en mångfald bland dem då det kommer till kön, ålder, arbetsuppgift och erfarenhet, vilket jag anser vara en rikedom i min studie. Den första dagen, 19.10, var jag nervös. Jag hade aldrig utfört intervjuer förut, och jag hade tillsammans med min handledare sett över intervjuguiden ett flertal gånger. Jag kom i tid till banken för att ställa igång mitt rum, samt för att koka kaffe åt intervjudeltagarna samt åt mig själv. Rummet var ett oanvänt rum i hörnet av övre våningen av banken, som helt tydligt inte hade blivit renoverat på ett tag. Det fanns till och med en lukt av en bank för länge sedan, då man steg in i rummet. Väggarna var fulla med hyllor som även de var fullproppade med böcker om staden och bankens historia. Gamla tidningar och verksamhetsberättelser prydde väggarna och stolarna i rummet, och det blev därmed klart för mig att rummet används numera som ett förvaringsrum av gamla saker som inte får plats i den nya, moderna banksalen. Atmosfären gav känslan av ett bortglömt rum, som har fastnat i tid och rum och som ingen så mycket som ger en blick åt då de går förbi. Jag satte fram min dator, mitt häfte och min penna och begav mig ner för trapporna för att koka kaffe. Jag socialiserade mig med en del av de anställda då jag var i kafferummet, och de flesta verkade intresserade över vad jag höll på med just den dagen. *Ni får se sen när det är er tur*, sa jag. Jag gick tillbaka till rummet, och satte fram mandariner, kex, vichy samt det nybryggda kaffet. Sedan väntade jag. Tiden gick och jag hann bli stressad då min första intervjudeltagare inte syntes till. Jag hade planerat in de andra intervjuerna för nära varandra, och risken var nu att alla intervjuer skulle bli försenade på grund av detta.

I början av intervjun hälsade vi på varandra, och talade lite ditt och datt. Vi övergick dock ganska fort till saken, då tiden var viktig. Vi började med att gå igenom ett avtal om sekretess (se: bilaga 2) som jag hade skrivit (och som min handledare hade godkänt), och båda parterna skrev sedan under det. Jag betonade även att man alltid får ta kontakt med mig eller min handledare om man har någonting på hjärtat, för att

intervjudeltagarna skulle känna att jag inte lämnar dem vind för våg efter att de gett mig så mycket av sig själva. Mina och min handledares kontaktpuppgifter var skrivna på baksidan av sekretessavtalet. Vi beslöt oss sedan om ett passande namn som informanten godkände, som informanten skulle ha i studien. Namnet fick inte ha någonting med personen i fråga att göra, och det skulle inte heller kunna kopplas med intervjudeltagaren på något sätt som t.ex. att informantens mamma eller morfar skulle inneha samma namn. Jag betonade även att namnet inte behövde vara könsbundet, det fick alltså vara ett hurtant namn som helst. En intressant sak med namnen var dock att ingen hittade på ett fantasinamn, utan alla namn var så kallade mänskliga namn. Detta kan förstås ha att göra med det att jag förbjöd dem välja namn som har att göra med någon närstående, och att de sedan kopplat ihop namnet med någonting mänskligt. Då vi kommit överens om avtalet, samt namnet så satt jag på inbandningen via telefonen och startade igång intervjun.

Jag tog fram intervjuguiden (se: bilaga 1) jag har skrivit och började med att fråga dem lite allmänna frågor om dem själva och deras karriär, sedan fortsatte jag med mina teman i kronologisk ordning. Intervjuerna från den 19.10.2018 var mellan 45 minuter till 1 ½ timme, och jag hade 3 stycken intervjuer den dagen. Tisdagen den 22.10.2018 var jag i ett annat rum, som även hör till banken i fråga. Rummet var nyrenoverat, hade ett stort fönster och var jätteljust jämfört med det första rummet jag befann mig i under intervjuerna. Det kändes mera officiellt än det förra rummet, men efter att ha suttit en stund i rummet kom jag fram till att det inte var lika avspänd och mysig känsla som i det första rummet.

Mina intervjudeltagare var idag alla i tid, och intervjuerna drar inte heller ut över varandra. Jag började intervjuerna även här med att hälsa, prata ditt och datt, presentera sekretessavtalet samt att dra intervjun enligt den intervjuguide (se: bilaga 1) jag har valt. Intervjuerna från den 22.10.2018 var mellan 50 minuter till 1 ½ timme långa, och jag hade 3 intervjuer den dagen. Torsdagen den 25.10.2018 begav jag mig återigen till det gamla, bortglömda rummet som jag var i den 19.10.2018 och jag kände en sorts hemtrevlig känsla då jag klev in i rummet. Det kändes lite som mitt rum, fastän jag var mycket medveten över att det inte var det och att detta endast var temporärt. Dagens intervjuer började jag på samma sätt som de andra, och de drog inte heller ut på tiden. Intervjuerna från den 25.10.2018 var mellan 50 minuter till 1 timme och 15 minuter,

och jag hade 3 intervjuer den dagen. 26.10.2018 tar jag mig till samma rummet som dagen innan, och intervjuerna drar denna gång lite ut på tiden vilket resulterar i en liten försening i tidtabellen just den dagen. Intervjuerna var 3 stycken, och de var mellan 45 minuter till 1 timme och 15 minuter långa. Min sista intervjudag var den 30.10.2018 och då var jag igen i ett nytt rum, detta rum var även nyare än det jag hade varit i veckan innan och kändes inte heller lika hemtrevligt. Inredningen var dock ny, och det kändes fräschare. Intervjuerna drar ut, och vi tvingas byta rum på grund av att det ska ske ett kundmöte i det rummet vi sitter i. En del av sista intervjun sker i ett bakrum stående, men det går bra ändå. Den sista dagen, den 30.10.2018, hade jag 2 intervjuer som båda räckte cirka 1 timme och 15 minuter.

Inom november månad 2018 började jag gå igenom mitt material, och jag transkriberade allting klart inom november. Transkriberingen gick till så att jag lyssnade på inbandningen via telefonen, samtidigt som jag skrev på datorn. Ifall informanterna talade snabbt måste jag pausa inbandningen mycket, och då gick även själva transkriberingen mer långsamt men om de talade relativt långsamt kunde jag skriva på samma gång som jag lyssnade. Materialet av transkriberingen blev en väldigt stor hög eftersom intervjuerna var mellan 20 till 40 sidor per styck.

Efter transkriberingen bestämde jag mig för att läsa igenom materialet och stryka över det viktigaste med en highlighter, för att sedan lättare kunna gå igenom vad jag skulle ta med i studien. Enligt Alvesson och Sköldberg (2017) ska vi studera samtal, intervjuer och andra språkliga händelser i lugn och ro utan att dra slutsatser för snabbt. Jag fick fram några teman som tycktes finnas med i alla intervjuer, och som gav mycket intressant material. Inom december 2018 och januari 2019 skrev jag på mitt teorikapitel, med analysen i tankarna hela tiden. I januari 2019 började jag sedan gå igenom mitt material med helt andra ögon än vad jag hade gjort tidigare, för att kunna hitta nyckelobjekt för min analys. I februari och mars 2019 skrev jag på analysen, som jag har valt att inte göra enligt någon färdig analysmodell utan helt enkelt genom egna tankar samt med hjälp av en jämförelse med min teoretiska referensram.

3.6 Analysen

Analysen jag gjorde på basis av mitt insamlade material var utmanande på grund av den stora mängden material jag hade, även fastän jag hade minskat materialet med över hälften från vad det var vid transkriberingarna. Jag minskade på materialet utgående från min teoretiska referensram, och tog enbart med det som jag kände att hade relevans både för teorin och mina forskningsfrågor. De teman som jag inte valde att ta upp var arbetsmiljön, emotioner på arbetsplatsen, relationer till andra anställda, den åldrande banktjänstemannen, den gravida banktjänstemannen samt frågor om hur bankväsendet har ändrat genom åren. Dessa tog jag inte med eftersom jag inte hittade tillräckligt mycket relevant stödlitteratur, och för att jag själv kände att resten av frågorna var viktigare för att besvara forskningsfrågorna. Som Lantz (1993) skriver så är analysen i en kvalitativ studie en sorts reflektion för att abstrahera kring det som har beskrivits under studiens gång.

Lantz (1993) menar också att man inte ska jämföra deskription och kvalitativ analys med varandra allt för mycket, eftersom en sammanfattning av det informanterna har sagt inte alltid direkt besvarar forskningsfrågan i sig. Det är helheten som är det viktigaste då man tänker i dessa banor. Under analysen tvingades jag verkligen att tänka på avhandlingens syfte gång på gång, för att inte tappa bort mig under processens gång. Det är inte en narrativ analys jag har gjort, och enligt Arvidsson (2007) kallas klart avgränsade delar av en människas liv till narrativer. Man kan alltså se en klar början och ett klart slut. Detta bildar en historia om en viss del av en människas liv, precis som jag hade för avsikt att göra i mina intervjuer. Mina intervjuer handlar om informanternas arbetsliv på denna specifika arbetsplats, banken.

Det var otroligt viktigt för mig att informanternas egna tankar och känslor skulle komma fram i resultatredovisningen, och att deras utsagor inte endast skulle vara empiriskt material men trots detta har jag ändå försökt gå igenom texten för att hitta likheter och olikheter. Det är som sagt inte en narrativ analys jag har använt mig av, men tankesättet som Arvidsson (2007) beskriver är liknande. Med hjälp av att gå igenom materialet med penna i hand har jag kunnat hitta mönster samt unika utsagor av intresse som jag sedan skulle använda i min analys. Jag har skrivit ner egna tankar

och reflektioner kring materialet, och sedan hittat stöd i litteraturen jag använt mig av i teorikapitlet. Resultatet av detta kan läsas i kapitel 5, som är mitt analyskapitel.

3.7 Studiens styrkor och svagheter

Alla studier har sina styrkor och svagheter, och det är enligt mig mycket viktigt att man i egenskap som forskare och författare är medveten om dessa för att få ett så kritiskt förhållningssätt som möjligt till sitt resultat. Bryman och Bell (2013) skriver att forskarens ålder, kön och personlighet påverkar studiens resultat i högsta grad. Jag har därför försökt följa mina forskningsfrågor samt den teoretiska referensramen så långt som möjligt för att undvika subjektivitet. Jag försökte även ha så öppna frågor som möjligt under intervjuerna så att informanterna själva skulle få berätta vad de anser att är av värde, och inte så att det är jag som styr in dem på vad jag vill få dem att säga. Lantz (1993) menar ändå att det är viktigt att som intervjuare kunna sätta sig i intervjudeltagarnas situation, för att kunna se saker från deras perspektiv. Jag försökte av denna anledning alltid se till att jag förstod vad intervjudeltagarna pratade om, och här kommer min egen erfarenhet av bankbranschen in som stöd för detta eftersom jag till en stor del förstod vad de talade om då någon som inte har jobbat inom branschen kanske inte skulle ha förstått. Jag vill ändå poängtera att jag inte haft tillräcklig erfarenhet av intervjuer för att kunna göra dem så relevanta och effektiva som möjligt, och jag bär absolut med mig mycket ny kunskap kring detta i framtiden.

Lantz (1993) säger också att studiens tillförlitlighet hänger på samspelet mellan intervjudeltagaren och den som intervjuas, och jag är själv av den åsikten att jag och informanterna hade ett mycket bra samspel eftersom vi förstod varandra på ett annat sätt så jag även jobbar inom samma bransch. Tyler (2011) menar även att intervjudeltagarna kan hålla tillbaka sina äkta tankar och känslor då de vet att syftet av intervjun är en studie. Detta upplevde jag ibland, men jag anser att de flesta inte höll tillbaka. En orsak till detta tror jag att var mitt sekretessavtal (se: bilaga 2) som jag hade skrivit väldigt detaljerat och som de fick en kopia av, det tycktes tillföra mera förtroende till mina informanter eftersom de flesta kändes väldigt öppna och trygga i situationen då de delade med sig av sina erfarenheter och åsikter. Antalet intervjuer jag gjorde var även i högsta laget, 14 stycken, och Lantz (1993) menar att kvalitativa analyser oftast fås redan i endast några intervjuer. Jag märkte av detta fenomen i min studie då samma

saker upprepades efter endast några intervjuer, men jag är ändå glad att jag fortsatte eftersom det ändå kom fram vissa saker som inte hade kommit fram tidigare samt att styrkan i det påstådda i min avhandling endast förstärktes med hjälp av antalet intervjuer jag hade.

LeCompte och Goetz (1982) menar att problemet med kvalitativ forskning kan vara att undersökningen kan vara svår att göra om på grund av den externa validiteten. Detta anser inte jag vara ett problem, utan jag tror att det kommer fram liknande svar om man utför en liknande studie i någon annan bank i Finland och speciellt om man utför en liknande studie i en bank som ligger belägen i en mindre stad. Detta kan jag med säkerhet påstå då jag har haft turen att kunna läsa Lennart Börnfors (1996) doktorsavhandling som även den behandlar yrkesidentiteten i en bank, som har kommit fram till mycket liknande saker som jag fastän det handlar om en helt annan tid, andra människor samt ett helt annat land (Sverige).

Jag vill även avslutningsvis poängtera avsaknaden av nyare källor av liknande forskning i min avhandling och förstår hur ny forskning alltid är relevant då man utför studier inom ramen för liknande ämnen, jag anser mig ändå ha fått in relevant och aktuell litteratur både från lite längre tillbaka som under 2000-talet. Jag rekommenderar dock att då någon eventuell liknande forskning görs så kunde det vara en bra idé att ta in mera ny forskning i studien.

3.8 Etiska frågeställningar

För mig har det varit oerhört viktigt att tillämpa etik på alla aspekter under avhandlingens och studiens gång. Fontana och Frey (2000) säger att anonymitet är viktigt för att få ett tillförlitligt och användbart material, och det tror jag mig ha säkerställt under hela processens gång. Innan jag begav mig ut på fältet skrev jag ett mycket detaljerat sekretessavtal (se: bilaga 2) som innehåller vad jag kommer att göra, för vilket syfte samt var informationen kommer att lagras och vem som kommer ha rätt att se på den. Där var även mina och min handledares kontaktppgifter, och jag uppmuntrade informanterna till att ta kontakt ifall de funderade på någonting. Innan jag började de individuella intervjuerna presenterade jag allmänt studien för hela

personalen, och då anmälde sig även de frivilliga till studien baserat på det jag hade berättat om studien. I början av varje individuell intervju berättade jag en gång till om studien men denna gång lite mera detaljerat. Etiska frågeställningar handlar enligt Fontana och Frey (2000) om informerat samtycke (översatt fritt från *informed consent* av mig), rätt till anonymitet och skydd mot fysisk, emotionell eller annan sorts skada. Jag tycker själv baserat på det jag berättade att jag har uppfyllt dessa krav.

Fontana och Frey (2000) menar också att rapportens trovärdighet kan ifrågasättas etiskt, vilket i denna situation betyder att informanterna kan ifrågasätta ifall jag har berättat deras ord på rätt sätt. Jag skickade av denna orsak ut transkriberingarna till respektive informanter direkt via e-mail då jag blivit klar med deras transkribering, och gav dem en deadline tills jag skulle börja med analysen som de fick anmäla ifall de tyckte att jag hade gjort något fel eller att jag hade missförstått dem. Någon enstaka reagerade på ordfel som de hade använt, men det har inte inverkat på själva studien så jag har dem inte med i avhandlingen. Några informanter meddelade att de var nöjda med transkriberingarna, och resten svarade aldrig på e-målet. Det var ok eftersom jag inte krävde ett svar ifall man inte hade någonting att tillägga.

Med tanke på framtiden så kommer jag alltid att hålla mitt löfte jag gett då jag själv skrivit under var och en informants egna sekretessavtal (se: bilaga 2), då det kommer till att lagra studiens material på en säker plats som endast jag har tillgång till samt att jag inte får avslöja för någon varken skriftligen eller verbalt (eller på något annat indirekt eller direkt sätt) vem informanterna eller banken i fråga har varit.

3.9 Intervjudeltagarna

Mina informanter jobbar alla inom samma organisation med olika uppgifter, nedan presenteras de med kön, ålder, utbildning, arbetstitel samt erfarenhet av banken. Uppräkningen sker inte i någon slags ordningsföljd, utan är ditsatta på måfå. Jag nämner heller inte informanternas namn varken på riktigt eller i min studie, eftersom det kan äventyra deras anonymitet.

Kvinna, åldersgrupp 41-50 år.

Kvinna, åldersgrupp 31-40 år.

Man, åldersgrupp 21-30 år.

Man, åldersgrupp 51-60 år.

Fredrika Gustafsson

Kvinna, åldersgrupp 31-40 år.

Kvinna, åldersgrupp 31-40 år.

Man, åldersgrupp 21-30 år.

Kvinna, åldersgrupp 41-50 år.

Kvinna, åldersgrupp 41-50 år.

Man, åldersgrupp 41-50 år.

Kvinna, åldersgrupp 41-50 år.

Man, åldersgrupp 41-50 år.

Kvinna, åldersgrupp 51-60 år.

Kvinna, åldersgrupp 21-30 år.

4 Hur upplever banktjänstemannen sin egen yrkesidentitet?

I detta kapitel presenterar jag mina 14 intervjudeltagare samt deras svar. Jag träffade mina informanter inom oktober månad 2018 på deras arbetsplats. De jobbar alla inom samma organisation, som är en bank i södra Finland (se: kapitel 1.5). Intervjudeltagarnas namn är påhittade, kommer inte i ordningsföljd och behöver heller inte vara könsbundna. Intervjudeltagarna har själva kommit på eller godkänt namnen. Jag har gått igenom sekretessavtalet (se bilaga 2), ställt samma frågor åt alla enligt intervjuguiden (se bilaga 1) samt gett alla den tid det har tagit att svara på frågorna. Kapitlet innehåller inga av mina egna tolkningar, och inte heller några jämförelser med eventuella källor eftersom jag har valt att försöka återge informanternas ord och tankar så väl som möjligt. Jag hoppas på detta sätt kunna porträttera dem så mänskligt som möjligt, med fokus på deras egna berättelser. Jag har valt att inte beskriva intervjudeltagarna desto mer, för att säkerställa deras anonymitet gentemot utomstående samt inom organisation de jobbar i.

4.1 Banktjänstemannens egenskaper

I detta underkapitel berättar intervjudeltagarna om egenskaperna man måste ha i yrket som banktjänsteman. De egenskaper Maja nämner är tålmod, att kunna leka psykolog och att kunna vara bland olika sorters människor. Maja anser själv att hen innehar dessa egenskaper för det mesta, men inte i alla lägen. Tålmodet är det som oftast tryter, och ibland är det mycket svårt att handskas t.ex. med personer som yttrar rasistiska kommentarer, tycker Maja.

En del gånger har nog professionaliteten farit ut ur fönstret och man har sagt sin åsikt, men jo. -
Maja

Axel menar att man måste kunna bygga upp ett förtroende, vara pålitlig och kunna kommunicera. Axel tycker att hen innehar dessa egenskaper till en del, men inte helt och hållet. Miranda tycker att man ska vara öppen för förändringar, ha bra människokännedom, samt att aktivt följa med vad som händer samt ha ett genuint intresse för finansbranschen överlag. Miranda tycker själv att hen har dessa egenskaper. När Miranda kommer på jobb så brukar hen börja med att läsa Kauppalehti. Miranda

tycker det är viktigt att veta hur läget ser ut inom den finländska och globala ekonomin. Marianne menar att bra egenskaper för yrket är tålmod, förståelse, goda sociala färdigheter, pålitlighet samt att kunna hålla tillbaka sina egna åsikter. Marianne tror att det kan vara ett problem att vara för färgstark i denna bransch.

Det är så stor skillnad på vem du har där på andra sidan bordet, det kan vara någon du inte alls skulle komma överens med på fritiden. Men de får ju inte veta det, att du kan tycka så. De får inte uppleva det som att vi inte skulle tycka om dem. - Marianne

Även Alexander berättar om egenskaperna som krävs i yrket, och hen menar att en av de viktigaste är att kunna lyssna och ställa de rätta frågorna. Alexander berättar också hur viktigt det är att lägga saker bakom örat då kunderna berättar, och att i ett senare skede fråga om dem. Det bygger förtroende enligt Alexander. Alexander berättar även att man ska kunna förstå kunden på ett sådant sätt att man märker då kunden inte har förstått, så att man själv kan ta ett steg tillbaka och förklara grundligare. Alexander poängterar även hur viktigt det är att kunna tala om döden med kunder, då det är frågan om att börja spara eller skydda lån eller dylikt. Alexander tycker själv att hen har dessa egenskaper.

Josefin tycker att tålmod, att ha goda sociala färdigheter och att kunna lyssna är de viktigaste egenskaperna, och även att man borde vara lite kreativ eftersom man konstant ska komma på argument och argumentera för bankens del. Josefin menar även att det är viktigt att kunna uttrycka sig skriftligt och muntligt, för att kunderna ska förstå vad du menar. Josefin tycker själv att hen inte riktigt har alla egenskaper som krävs, och tycker t.ex. att hen har svårigheter med tystnad. Då kan det kännas som att Josefin sätter ord i munnen på kunden, eftersom hen inte tål tystnaden. Josefin tycker inte heller att hen alla gånger är övertygande som försäljare av bankens produkter, men att mycket av det beror på tröttheten och stressen som Josefin upplever just nu.

Sarah tycker att de viktigaste egenskaperna är att kunna lyssna på kunder, och att man inte endast tänker på en kundsituation ur bankens synvinkel utan även på kundens bästa. Ibland får man även leka lite psykolog menar Sarah. Det hela går ut på att skapa ett förtroende med kunden, menar Sarah. Nils menar att man måste vara social, en person som förstår olika sorters människor och ärlig. Nils tycker själv att hen har dessa

egenskaper, och Nils menar att hen inte skulle trivas på jobbet om hen inte skulle ha dem. Nathalie tycker att man ska kunna vara flexibel, alltid kunna se till kundens bästa, sätta egna problem åt sidan, ha goda sociala färdigheter, visa ett intresse för finansbranschen och hålla sig uppdaterad med allting som händer inom branschen. Nathalie tycker att hen har ett intresse, men hen tycker det känns jobbigt då det kommer nya saker hela tiden som man ska lära sig och Nathalie klarar inte av att ha allting i huvudet på en gång. Nathalie poängterar dock att det viktigaste inte är att kunna allting utantill, utan att man vet varifrån man hittar informationen. Petra menar att man ska vara mänsklig, lyhörd, positiv och orädd, våga ställa svåra frågor (som t.ex. om döden), hålla sig ajour med uppdateringar, ha goda sociala färdigheter och i dagens värld även vara lite påstridig. Med detta menar Petra att man ska kunna styra kunderna på ett sådant sätt att trovärdigheten bland bankens produkter kommer fram på ett bra sätt, och kunna argumentera för dem. Petra tycker själv att hen har dessa egenskaper för det mesta, och tror sig vara en sådan människa som kunderna har det lätt att öppna sig för. Petra menar själv att hen kan anses som färgstark, men att man får hålla tillbaka lite i vissa tillfällen. Petra använder dock sig själv som exempel i många sammanhang, om hen har upplevt någonting liknande själv.

Suvi tycker att man ska kunna läsa människor och anpassa sig efter den personen man pratar med. Suvi tycker även att man ska vara vänlig och alltid försöka hjälpa på något sätt. Suvi säger också att det ibland behövs lite skinn på näsan, men de dagar man inte är på hugget så har man sina kollegor som stöd. Suvi menar även att man ibland måste vara något av en multitasker då man ska kunna ha många bollar i luften på samma gång. Tobias tycker också att man ska kunna ha många bollar i luften samtidigt, kunna hantera tidsanvändningen och prioritera, man ska också kunna ha ansvar då det är stora saker det handlar om så man måste ge dem den vikt som de faktiskt har. Tobias menar att det är viktigt att kunderna har ett förtroende för en. Tobias tycker själv att hen har dessa egenskaper till en del, men hen tror också att egenskaperna blir bättre efter hand som erfarenheten växer. Tricia tycker att man ska ha skinn på näsan och att inte ta saker allt för personligt, det har hen ibland väldigt svårt med. Under årens lopp har Tricia fått mera skinn på näsan, men hen tar fortfarande saker allt för personligt.

4.2 Genus i banktjänstemannens vardag

I detta underkapitel presenteras huruvida genus har betydelse i bankarbetet enligt intervjudeltagarna. Maja tycker att den äldre befolkningen nog hellre ser en man framför dem i kassan än en kvinna, och att de överlag litar mera på en mans ord än en kvinnas. Männerna i organisationen får även lättare bra feedback än vad kvinnorna får, enligt Maja. Det är helt enkelt lättare att vara en man inom Majas organisation, tycker hen. Maja har dock inte upplevt att de yngre kunderna skulle ha liknande tankar, utan enbart äldre. Att det just är den äldre generationen som betar sig på detta sätt tror Maja beror på att det var så det var på deras tid, och att det var socialt accepterat då. "Medan nu är det mera jämlikt, eller man strävar iaf åt det hållet", säger Maja.

Miranda upplever inte att kön skulle haft betydelse i någon kundsituation eller inom personalen. De obehagliga situationer som har uppkommit har inte haft någonting med könet att göra. Ett exempel Miranda ger på en obehaglig situation är att kunderna inte förstår varför man måste ställa så många privata frågor, och det har ingenting med könet att göra. Miranda kommer dock senare i intervjun på hur hen förut kunde känna att män hade det lättare inom branschen än kvinnor, eftersom det är en kvinnodominerad bransch. Män klättrade lättare på karriärstegen men Miranda hoppas det inte är så numera.

Axel tycker att det är bra att det finns olika kön på arbetsplatsen, och menar att man istället för könet ska fokusera på individen och hur den tänker. Axel ser inte någon generell skillnad mellan kvinnor och män i hur de tänker. Axel är dock medveten om den stereotypa bilden av en manlig chef, och menar att den nog finns ännu. Marianne upplever aldrig någon särskild betydelse av olika kön på arbetsplatsen, men funderar över vad som skulle ske om det skulle uppkomma en hotfull situation. Om den hotfulla personen har mera respekt över en man än en kvinna, så menar Marianne att det ibland har hjälpt då en manlig bankdirektör har kommit och sagt att någon ska sluta då det har varit en hotfull situation i bankens kassa. Marianne vet dock inte om det har med själva arbetspositionen att göra eller könet. Alexander kommer ihåg en situation på jobbet då en manlig kollega stod bakom kvinnan som jobbar i bankens kassa för att lära sig jobbet:

Fredrika Gustafsson

Han stod bakom kvinnan i kassan för att se hur det fungerar. Så frågade hon någonting av den som var i kassan, och sedan frågade hon av honom: "Ja, hur är det nu? Vad säger chefen?" och då tänkte jag nog att man märkte att det var någon som var van med att männen var chefer. - Alexander

Alexander säger dock att man inte behöver tänka enligt kön mera i dagens läge, eftersom det inte märks av längre. Hen berättar även om sina egna barn:

Det är inte relevant. Jag har själv barn och jag vill inte att de ska växa upp i en värld där de är ett kön utan de ska kunna skapa sina egna möjligheter här i livet. De ska bli den de är och inte enligt det kön de är, vilket kön de är efter 10-20 år vet man ju inte heller. Det finns ju en möjlighet till det också. Jag tycker att man inte kan se på kön på det sättet. - Alexander

Josefin anser att män överlag har klarat sig lättare i branschen, och att män snabbare klättrar på karriärstegen än kvinnor. I kundsituationer har Josefin inte upplevt någon skillnad med könen, förutom att yngre banktjänstemän av det kvinnliga könet någon gång kan få höra lilla flickan, vilket hen inte ser att händer bland yngre män som jobbar inom branschen. Sarah upplever inte att kön skulle ha betydelse numera, men medger att yngre kvinnor inom branschen oftast ses som "Sommarvikarie flickan som inte vet någonting för att hon är så ung. Fastän de aldrig varit sommarvikarier", säger Sarah.

Oliver tycker också att män har en stor fördel av sitt kön i yrket, och att det lättare ses mellan fingrarna då män har gjort någonting fel än då kvinnor gör någonting fel. Nils tycker däremot inte att kön har betydelse i arbetsuppgifterna, men hen har en gång varit med om att en kund inte har velat bli betjänad av en kvinna. Även om det var en väldigt lätt sak som skulle ha kunnat göras i kassan, så dög det inte, och kunden ville med våld till en man, menade Nils. Nils poängterar dock att det är enda gången hen har varit med om någonting liknande i en kundsituation. Inom personalen så menar Nils att det ofta är männen som blir tillfrågade om det finns något it-relaterat problem eller om det är någonting tungt att bära, men Nils tycker detta är helt normalt då åtminstone på hans tid så var pojkarna alltid mera intresserade av it och är även oftast lite större än kvinnorna så hen tycker detta är helt naturligt. Nathalie har någon gång sett att en del av kunderna inte vill förhandla med en kvinna, och då har man för att undvika konflikter styrt dem till en manlig kollega istället. Nathalie tycker att det fortfarande förekommer en hel del sådant inom branschen, och skulle tippa på att det händer ungefär varannan

månad. Nathalie menar även att vissa personer tror att de kan flirta sig ur svåra situationer med de kvinnliga anställda, och att det känns förnedrande för kvinnorna.

Petra upplever inte att hen överhuvudtaget skulle tänka på sitt kön i yrket, men om hen någon gång hört någonting sexistiskt i banken så brukar hen säga att sådant inte hör hemma i en bank. Hen poängterar dock att detta händer ytterst sällan, som tur. Suvi menar att det ibland kan märkas i banken om någon kund är konservativ i sina tankar om könen, men att hen inte bryr sig så mycket. Suvi menar att man också måste ha lite sinne för spelet i deras jobb, och inte ta åt sig av sådana saker. Tobias märker av könsskillnader på arbetsplatsen genom att det förväntas att männen ska göra tekniska eller it-relaterade saker, eller då det ska bäras något tungt. I kundsituationer har inte Tobias märkt någonting liknande i könsfördelningen. Tricia tycker att personer av det kvinnliga könet inte blir tagna på allvar inom banken, och att de även har sämre förutsättningar pga det kvinnliga könet. Tricia upplever också att män överlag har det lättare inom branschen.

4.3 Banktjänstemannens personlighet

I detta kapitel presenteras intervjudeltagarnas personlighet på arbetsplatsen, samt hur de själva ser på saken. Miranda tycker att hen kan separera privatlivet från jobbet. Miranda tycker dock ändå att man kliver in i en annan roll då man kommer på jobb. Man måste kunna bete sig professionellt, vara vänlig mot kollegor och kunder, vara påläst över aktuella saker för att kunna ge den servicen som kunden behöver. Miranda tycker även att man får vara personlig med kunderna till en viss gräns. Hen brukar berätta om sin familj, vart hen bor och om hen själv varit med om liknande saker som kunden.

Men till exempel så hade vi en mamma som kom in och så frågade jag var pappa är. Och hon sade att pappa dog för 4 månader sedan, så då började jag gråta och hon började gråta och jag försöker få på mig den här bankrollen igen. Så vet du man kan ta hemskt personligt ibland också saker och ting, och jag tycker det är helt okej. Att vara människa. Det tycker jag. Sedan diskuterade vi på en fiffig nivå och så gav jag henne en kram när hon gick. - Miranda

Miranda menar ändå att man inte kan berätta allting om sig själv för kunden, men det beror mycket på kunden. Maja berättar om hur jobbet och privatlivet är två skilda saker. På jobbet har man en roll och i det privata livet kan man vara sig själv, på jobbet får man kanske inte använda vilket språk som helst, och man får heller inte uttrycka sina åsikter om t.ex. politik och liknande, säger Maja. Det kan sluta i fullständig katastrof då man inte vet var kunden själv står och då kunderna själv har starka åsikter, som många gånger kan vara rasistiska eller dylikt, så har Maja nog svårt att inte säga sina egna åsikter. "Man får nog nypa sig då att man inte säger någonting fult", säger Maja. Maja tycker dock att man får vara ganska personlig i detta yrke, hela förhandlingen ska inte gå ut på att man berättar om sig själv men hen tycker man kan ge exempel från sitt eget liv för att skapa förtroende med kunden. "Nog är det ju i grund och botten jag men man kanske har ett filter och då blir det kanske en annan person än vad det skulle vara utanför", säger Maja om sin yrkesidentitet. Alexander säger att han representerar banken vart hen än går, hen är alltid en bild utåt för banken och det måste man även alltid ha i bakhuvudet; "Vad man än gör så representerar man sin arbetsgivare. Man får inte glömma det", säger Alexander.

Oliver tycker att det är hens personlighet att vilja ställa upp för sina kunder, även på fritiden. Oliver tycker även att hen har ett visst kontrollbehov, som passar in i hens arbete men som hen nog ändå har försökt jobba bort. Oliver tar allt för mycket arbete åt sig själv, och borde lära sig att säga nej enligt hen själv. Nils menar att det är från fall till fall hur personlig man kan vara med kunden, och att man måste kunna lära sig att läsa kunden för att veta detta. Nathalie tycker att man måste ha en viss roll, och att man inte får berätta om vad som helst åt kunden. Nathalie tycker inte man behöver ha kunden som bästa kompis. Nathalie brukar dock ta sig själv som exempel många gånger, och ibland till och med dra vita lögnen för att få kunden att förstå bättre. Petra tycker att man vinner mest på att vara sig själv även på jobbet, men att man måste veta var gränserna går. Man måste prata om bara sådana saker som kan anses vara professionella, tycker Petra.

Suvi menar att hen är ganska samma person på jobbet som hen är hemma, hen skulle inte klara av att ha någon roll på jobbet. Suvi menar dock att man alltid ska vara trevlig på arbetsplatsen då man träffar kunder, och att det är en sak som är annorlunda på jobbet än vad hen är hemma. Tobias försöker vara sig själv på jobbet, och ändrar inte så mycket

på sig själv fast hen är på jobb. Tobias säger själv att hen inte känner sig som att han skulle komma in i en annan roll då hen går till jobbet på morgonen, utan Tobias bjuder på sig själv åt kollegor och kunder under hela dagen. Tobias säger att det skulle vara jobbigt om man skulle måste vara någon annan 8 timmar om dagen. Tobias medger dock att det finns vissa gränser för hur personlig man får vara, men att det beror mycket på kunden. Man måste kunna läsa kunden och situationen för att veta hur personlig man kan vara, säger Tobias. Tricia tycker att det hör till hens personlighet att ha ett visst samhällsansvar, hen vill varna dem för hur framtiden kommer se ut inom vården och pensionen och att man själv måste tänka på saken i ett tidigt skede. Tricia tycker inte detta hör till hennes arbetsuppgifter i sig, utan att det hör till hens egen moral. Sarah tycker att man måste vara formell till en viss del, och hen vill själv inte vara så privat varken med kunder eller personalen. Sarah tycker ändå att hen till en stor del är sig själv på jobbet, men Sarah försöker ändå vara lite mera formell på jobbet än vad hen är hemma. Sarah försöker vara mera neutral med sina åsikter och svär inte osv. när hen är på jobbet.

4.4 Rösten som en del av banktjänstemannens kroppslighet

I detta underkapitel presenteras intervjudeltagarnas syner på deras röster. Miranda upplever även ibland att en förändring i rösten händer då hen försöker förtydliga ett budskap hen vill föra fram till kunden. Detta händer speciellt i telefonen då man inte kan använda sig av kroppsspråk, säger Miranda. Miranda berättar om en kund:

Vi hade ett case där det var en kund som hade ett hyresgarantikonto, hyresvärden vägrade släppa pengarna eftersom han ansåg att det fanns en månad obetalt hyra. Vilket det också fanns för jag kollade upp det, och vet du hon ville inte förstå... så jag sa att "hej hallå nyt asia on nyt näin, asia menea nyt minun esimiehelle blablaba". Det skulle vara intressant att höra på bandet. Jag var nog verkligen amper. Haha. Hon insåg till slut att hyran var obetald. Hon blev riktigt glad och snäll sedan. - Miranda

Marianne upplever ibland en förändring i rösten, speciellt då hen talar i telefon. Den är enligt Marianne annorlunda än den normala rösten hen har, men hen vet inte vad saken beror på. Marianne talar lugnare i telefonen, och hen tror att det är en sorts kundbetjäningsröst som hen använder sig av i telefonen. Alexander upplever inte

överlag att hen ändrar på sin röst, men Alexander kan någon gång märka av att hen höjer eller sänker volymen på rösten allt efter att kunden höjer eller sänker på sin egen röst. Josefin upplever en förändring av rösten i kundsituationer, hen blir en lärare som försöker förklara så tydligt som möjligt för att kunden ska förstå. Detta beror dock på vem Josefin talar med. Sedan menar Josefin även att de saker hen talar om med kunderna har hen berättat så många gånger att det blir en viss rutin på hur hen säger saker och att det därmed är en viss röst involverad. Nils menar att hen allt som oftast försöker hålla en neutral röst då hen talar med kunder i både möten och i telefonen, men att rösten kanske ändrar om hen blir på dåligt humör av kunden. Nils har dock svårt att märka denna förändring själv, eftersom hen inte tänker på saken. Nathalie försöker låta glad och trevlig i telefonen, och hen brukar annars också försöka prata så tydligt som möjligt för att få fram sitt budskap. "Att man hela tiden har ett sådant samspel att man ser att kunden hänger med och att man använder sådant språk att kunden förstår", säger Nathalie.

Petra upplever också en förändring i rösten ibland, hen höjer rösten allt efter att hen blir ivrigare. Petra brukar även få rösten att låta bättre om hen ler på samma gång som hen talar, och ibland blir det leendet på även efter samtalet menar hen. Suvi ändrar oftast inte på sin röst, men i hotfulla situationer så kan hen få en mera amper röst för att få dem att förstå. Har Suvi sedan en känslig dag, och tar saker mera personligt så kan hen få en mera ynkelig röst som nästan låter som om hen skulle börja gråta. Tobias brukar inte ändra på rösten, men hen kan ibland uppleva en förändring i tonen beroende på vem hen pratar med och om man vill lugna ner situationen eller få fram ett annat budskap. Tricia upplever en förändring i rösten då hen talar i telefon, hen försöker le i telefonen för att det ska låta som om hen är gladare. Tricia brukar peppa sig själv före hen ringer ut till kunder. Sarah upplever ibland en förändring i rösten då hen försöker vara mera förtroendeingivande och övertygande, Sarah tänker dock inte på det i stunden.

4.5 Arbetstiden och -mängden som en del av banktjänstemannens vardag

I detta underkapitel presenteras intervjudeltagarnas arbetstider samt hur de ser på dem. Alla intervjudeltagare har samma arbetstider, mellan 08:45 till 16:45 på vardagar. Maja lade till att det i praktiken är något helt annat än det. Det blir oftast så att de kunder som

Maja har vill komma efter klockan 16 eller 17, och då jobbar man mera eftermiddagar och kvällar och är ledig någon annan gång istället. Maja tycker dock inte att detta påverkar hens privatliv överhuvudtaget. Miranda jobbar oftast inom den normala arbetstiden, om hen inte råkar ha kunder på kvällarna. Då kan Miranda vara till 17.30-18.00 tiden på jobb. Miranda tar emot kunder senare eftersom de inte alltid har möjlighet att komma tidigare till kontoret. Arbetstiderna påverkar inte Mirandas privatliv, då man jobbar längre så får man gå tidigare någon annan dag istället som t.ex. på en fredag. Axel jobbar en hel del utanför de normala arbetstiderna. Orsaken är mängden arbete. Axel tycker själv att det skulle underlätta om hen inte tog på sig så mycket arbete, utan skulle låta andra människor hjälpa hen mera.

Jo, där måste jag nog säga att det är min svaghet och min stora brist att jag ungefär skäms för att säga att det är för mycket. "Jo jo nog fixar jag det" och istället tar man av sin egen tid för att fixa det. Man vinner inte på det, man förlorar bara. Man förlorar hälsan, man förlorar den tid man har och begränsar speciellt med barnen... Så mycket är inte ändå jobbet värt. - Axel

Axel menar att hen egentligen aldrig går hem från jobbet, hen funderar på arbetsgrejer hela dagen och läser även på jobsaker hemifrån. Marianne behöver väldigt sällan göra övertid. Ifall kunderna kommer senare så blir Marianne också senare på jobb, sedan får man ta ut den tiden i ledig tid någon annan dag. Arbetstiderna påverkar inte Mariannes privatliv på något sätt. Alexander jobbar för det mesta inom de normala arbetstiderna, men nämner dock också att hen också jobbar kvällstid hemifrån.

Jag gör nog ganska mycket på egen tid, det är ingen som kräver det men det är så mycket lättare att sitta och läsa långa instruktioner så kan man läsa i lugn och ro och då tar jag faktiskt papper att då använder jag inte datorn och då kan jag sitta där och anteckna. - Alexander

Josefin berättar också om arbetstiderna som borde vara från 8.45 till 16.45, även om det inte alltid lyckas. Josefin kommer ofta tidigare för att hinna med allting, och många gånger blir hen även senare på jobb. Josefin är själv medveten om att hen borde göra någonting åt saken, och hen tror att detta beror både på arbetsmängden såväl som hens egen arbetsfördelning. Josefin menar att arbetstiderna inverkar väldigt mycket på hens privatliv; "Jag känner att jag sitter och stirrar då jag kommer hem och så ska det inte vara. Måste nog få någon ändring till stånd", säger Josefin. Josefin tar även med sig jobbet hem, hen klarar inte av att lämna det på jobbet. Josefin vaknar också ibland om

nätterna eftersom hen tänker på jobbet. Orsaken till detta tror Josefin att är frustration på grund av arbetet.

Sarah menar att man har möjlighet att vara övertid men att man borde ha förmannens godkännande för det. Sarah använder sig väldigt lite av övertid eftersom hen får sina uppgifter gjorda under de normala arbetstiderna. Har Sarah någon dag sena kunder så kan hen bli lite senare på jobb, men det är väldigt sällan. Dessa arbetstider stör inte Sarahs privatliv, men skulle man få välja så skulle hen själv hellre vara på jobb mellan 8 och 4. Sarah har även förmågan att lämna arbetet på jobbet då hen går hem, och det är väldigt sällan hen funderar på någonting arbetsrelaterat hemma. I de få situationer då Sarah faktiskt tar med sig jobbet hem, så är det om man har haft en något knivigare kund som man inte riktigt vet hur man ska lösa problemet med.

Oliver försöker också för det mesta jobba inom normala banktider, men ibland kan hen också komma tidigare eller gå senare. Vissa saker gör Oliver dock hemifrån, för att underlätta arbetet. Nils vill få en lugn start på morgonen så hen kommer lite tidigare till jobbet. Nils menar att man får skriva på ett flexavtal om man vill, men det har hen inte gjort ännu. Nils tycker inte att arbetstiderna påverkar hens privatliv, och hen lämnar även jobbet på arbetsplatsen då hen går ut ur dörren. Nathalies tycker inte tiderna är så flexibla som hen skulle vilja att de skulle vara. Nathalie tycker att det blir svårt att sköta privata ärenden, och att man oftast måste ta ledigt för att kunna sköta dem. Petra brukar ta emot kunder även på kvällarna om inte kunderna kan komma under banktiderna. Petra får ta ut den tiden i ledig tid istället. Petra tycker inte att arbetstiderna påverkar hens privatliv just nu, men det har nog gjort det i ett tidigare skede då hen haft mera saker att göra på fritiden. Petra menar även att jobbet många gånger följer med hem, då hen inte klarar av att lämna det på jobbet.

Suvi tycker arbetstiderna är helt okej. Suvi menar att nästan hela dagen går åt arbetet, men att hen inte har något större problem med det. Suvi jobbar allt som oftast inom sina arbetstider, och lämnar jobbet då hen går hem. Det är väldigt sällan som Suvi funderar på arbetsrelaterade saker, och hen menar att det ska ha hänt någonting obehagligt för att man ska fundera på det hemma. Tobias jobbar oftast inom arbetstiderna, men om kunderna inte kan komma under dagen så blir hen ibland lite senare. Tobias poängterar att ingen tvingar en att vara på jobb utöver arbetstiderna, och att man själv får välja om

man blir senare på jobb eller inte. Överlag brukar Tobias själv prioritera så att hen inte måste vara senare på jobb på grund av arbetsmängden, utan då gör hen det nästa dag istället. Tobias tycker att var och en har ansvar för sin egen kalender, och att man själv måste kunna prioritera. Tobias tycker inte att arbetstiderna påverkar hans privatliv, eftersom hen själv får välja om hen tar emot sena kunder eller inte. Tobias tycker ibland att hen tar med sig jobbet hem, och att hen funderar på arbetsrelaterade saker men hen förlorar dock inte nattsömnen över det. Tricia har svårigheter med att hålla arbetstiderna. Tricia har jobbat väldigt mycket utanför dem, vilket har resulterat i hälsoproblem. Tricia menar att det är en sak att kunderna kommer senare, och sedan att man själv inte kan prioritera och har för mycket arbete; "Så här ska det inte se ut, arbetet är ändå inte allt", säger Tricia.

Tricia har blivit bättre på det på senaste tiden, och får jobba hårt för att inte bli övertid. Dessa arbetstider påverkar Tricias privatliv, eftersom kraven har ökat på arbetstagarna och Tricia måste allt mera ringa in kunder till kontoret. Dessa kunder har sedan inte tid att komma under dagen, så hen måste bli senare på jobb; "När bollen börjar rulla så är det en snöboll och sedan en snögubbe", säger Tricia. Tricia anser att företagskulturen har förändrats så snabbt att arbetstagarna inte hinner med, och att det resulterar i det här. Tricia är en person som funderar mycket på saker, och har därmed också ibland svårt att lämna jobbet på jobbet men hen försöker sitt bästa.

4.6 Kunden och banktjänstemannen

I detta kapitel redogörs för intervjudeltagarnas förhållande till kunderna. Maja tycker att relationen till kunden i detta yrke är av den karaktären att kunden tyr sig till en med sina frågor; "De flesta tycker åtminstone att man är den som sitter på kunskapen och infon så man är den de tyr sig till med frågor osv. Så att det måste ju nog finnas någon sorts förtroende men det tar också en tid att bygga upp det", säger Maja. Det behöver dock inte ta flera år att bygga upp, Maja menar att ett förtroende kan byggas upp under en kort tid också om man setts flera gånger under en kortare tid; "Så det är kanske inte tiden utan kontakten kanske", menar Maja. Miranda berättar om förhållandet till kunden som att man blir väldigt nära med vissa kunder. Vissa känner man endast ytligt, men sedan finns det även sådana kunder som alltid bara vill betjänas av Miranda. Det är

ingen skillnad vad saken gäller, så ska de alltid diskutera med Miranda. Miranda tycker själv att hen får bra kontakt med människor, och tycker att det är viktigt i hens yrke att hen är social. Miranda känner att hennes kunder har ett starkt förtroende till henne, och det finns många kunder som berättar saker för hen som de inte berättar för någon annan. Miranda tror även det har med banksekretessen att göra, de är medvetna över det faktum att Miranda inte får berätta vidare. Miranda tycker att relationen med kunderna är personlig och nära, men ändå inte på den nivån att hen skulle bjuda hem dem.

Axel tycker relationen med kunden är väldigt personlig och hen försöker diskutera fritt och bjuda på sig själv. Axel försöker även vara intresserad av kunden, då känns det lättare för kunden att vara i kontakt igen. Axel tycker att det måste ske ett ömsesidigt utbyte av information mellan hen och kunden, för att det ska bli ett personligt kundförhållande. Marianne berättar om kundförhållandet som så att bankpersonalen oftast vet mycket saker om sina kunder, en del saker vet ingen annan om än banken. Det är även ofta frågan om tråkiga saker som skilsmässor och dödsbon, så ibland blir det riktigt jobbigt enligt Marianne. Kundrelationen tycker Alexander att är väldigt nära; "Det kan hända att de pratar om saker med mig som de inte har talat med gubben eller gumman hemma", säger Alexander. Det kan bli väldigt personliga saker då det handlar om framtida drömmar eller hinder som hindrar det från att hända, menar Alexander.

Josefin berättar även att relationen med kunden är en nära relation, och att de berättar mycket för en. Josefin menar att hen själv inte skulle berätta lika mycket om hen skulle vara i en liknande situation. Oliver berättar också om hur det byggs ett stort förtroende mellan kunden och banktjänstemannen, och hur nära det förhållandet egentligen är. Då Olivers kunder har gått till någon annan efter flera år av att ha kommit till hen, så kan det ibland till och med kännas lite snopet då man själv har känt att det funnits ett starkt förtroende och hur lätt det ändå varit för kunden att gå till någon annan. Nils berättar om hur stadens storlek kan ha inverkan på kundförhållandet som skapas, hen menar att man inte har råd att betjäna någon dåligt i en liten stad eftersom man med stor sannolikhet ser kunden någonstans på stan. Nils menar även att kunderna hälsar på en då man går på stan, men att allting hör till den mentaliteten som finns i en liten stad och att det inte stör hen.

Nathalie menar att relationen är stark, eftersom man behöver mycket information om kunden för att kunna ge ett gott resultat. Nathalie menar också att kunderna har ett starkt förtroende för en, och att de berättar nästan allting om sig själv för en. Petra menar att man i hens yrke ibland känner sig som en socialarbetare, då man vet så mycket om deras liv. Petra upplever det som att kunderna har ett starkt förtroende och att de berättar mycket för en. Petra säger att man blir väldigt engagerad i kundernas liv, men att hen tar det som en ära att de vågar öppna sig för hen. Suvi tycker att kundrelationen är nära, och att de anförtror sig åt en väldigt lätt. Suvi tycker att man försöker lösa problemen tillsammans med kunden, och då hen inte har någon roll så blir relationen också naturlig. Tobias beskriver relationen med kunden som ömsesidig. "Det är lika mycket deras relation till mig eller banken som det är min relation till kunden", säger Tobias. Tobias menar att det är viktigt att bevisa för kunden att de kan lita på en, så att man bygger ett personligt förhållande baserat på förtroende. Tricia beskriver kundrelationen som väldigt personlig eftersom man är medveten över så mycket privata saker. Sarah tycker man ska försöka vara professionell med kunden, men ändå lite privat. Sarah menar att det är en viktig sak att bygga förtroende i en sådan liten stad.

4.7 Banktjänstemannens identitet på fritiden

I detta underkapitel berättar intervjudeltagarna om deras yrkesidentitet på fritiden. Miranda berättar om dilemmat på stan då kunderna känner igen hen:

Jag vet inte riktigt, vi har diskuterat det att ska man hälsa eller inte... kommer de med en väninna och jag ser dem, ska jag säga hej eller inte så brukar jag låta kunden först säga hej för annars kan ju den där människan börja fundera vem det var. Det är lite sådär... Jag brukar titta i ögonen och nicka. Jag vet inte, det beror på situationen. - Miranda

Miranda säger dock att kunderna aldrig pratar bankrelaterade saker med hen på stan, utan att de endast hälsar. Miranda tycker det skulle vara jobbigt om de skulle börja prata om saker som hör till jobbet under fritiden. Maja berättar om hur kunderna iakttar en på fritiden. Vissa undviker hen helt, de svänger då de ser Maja, och vissa kommer fram och pratar. Maja tycker ändå inte det är jobbigt, men erkänner att det kan bli obekvämt då och då. De försöker i alla fall inte prata saker som har med banken att göra med Maja, ibland kan de be om en tidsbokning och då har hen fått stå i matbutiken för att

boka tider åt kunder. Maja har kalendern i telefonen, så det går dock ganska smidigt. Axel berättar om hur man är stämplad på stan, tack vare jobbet. Kunderna känner igen en vart man än går, och man är mycket begränsad över vad man kan göra på sin fritid; ”Vill man någon gång vara lite mera relaxed och släppa loss så får man fara någon annanstans. Man är ju liksom stämplad, inte kan man ju vara här”, säger Axel om privatlivet.

Vissa kunder pratar även direkta yrkesrelaterade saker med Axel på stan, och det resulterar ofta i att hen direkt undviker dem. Axel menar dock att man lär sig att leva med det. Marianne berättar om hur man inte kan gå hem och berätta om sin dag, eftersom banksekretessen kommer emot. Marianne tycker inte det är svårt, eftersom alla uppgifter förblir på arbetsplatsen då man går hem för dagen just på grund av detta. I matbutikens köttdisk kan Marianne dock någon gång uppleva att kunder kommer och frågar om sina lån, eller att människor sitter och kallar en för någonting bankrelaterat på sommarens uteterasser. Marianne menar dock att det är kunderna som inte skiljer på ens yrkesidentitet och privata identitet, och själv så upplever hen det lätt att lämna jobbet på jobbet och att vara sig själv på fritiden. Josefin tycker inte att människor känner igen hen på stan. Josefin menar ändå att yrkesidentiteten fortsätter även på fritiden, eftersom man representerar banken. Josefin tycker inte att man kan separera sig helt och hållet från den på grund av detta. Josefin säger även att mycket av detta beror på att det är en mindre stad det är frågan om, och människor känner igen varandra där. Sarah tycker det är ett dilemma då man bor i en sådan liten stad, att veta om man ska hälsa på kunderna eller inte under fritiden. Sarah märker att kunderna känner igen henne på fritiden, och att de ibland också börjar tala om arbetsrelaterade saker med hen. Det är dock inte så ofta menar hen, och det tycker Sarah att är skönt. Oliver berättar om hur yrkesidentiteten finns med hen även på fritiden. Människor kommer och pratar med Oliver om jobbet, oberoende av var hen är eller vad hen gör. Oliver vill kunna hjälpa sina kunder, men en del av hen önskar även att hen ibland skulle få vara mera anonym. Ibland vill Oliver inte heller gå ut och äta eller liknande, eftersom hen inte känner för att träffa kunder. Av denna orsak åker Oliver ibland bort till en annan stad eller ett annat land så att hen ska kunna ta det lugnt och vara mera anonym. Oliver tror dock att detta är en sak som håller på att gå bort, ungdomarna är vana att göra saker elektroniskt och fokuserar inte på samma saker som de äldre. Nils tycker att hen är samma person på jobbet som hen är hemma, förutom att Nils försöker vara snäppet artigare på jobbet än

vad hen är på fritiden. Nils menar att man blir igenkänd på stan, men att detta beror på det att banken befinner sig i en liten stad. Kunderna pratar dock väldigt sällan bankrelaterade saker med Nils, men om de gör det så har hen inga problem att säga åt dem att hen tar upp det igen då hen är på jobb.

Nathalie menar att man genast blir ett ansikte utåt för banken, då det är frågan om en liten ort. Om Nathalie helt vill undvika kunder så går hen inte till sådana ställen som hen skulle kunna träffa dem. Nathalie menar dock även att hen inte har hjärta att säga nej åt kunder, och att hen oftast blir och pratar med dem. Om kunderna försöker prata bankrelaterade saker så försöker Nathalie vänligt styra dem till kontoret. Nathalie tycker att det är en viktig sak att vara trevlig då man är ett ansikte utåt för banken, eftersom man på det sättet kan vinna nya kunder. Nathalie menar att detta gör så att man har yrkesidentitet på lite mera än vad man borde, men att detta än så länge inte stör hen. Nathalie känner att hen har en egen identitet som inte störs av hens yrkesidentitet. Petra menar att kunderna försöker prata bankrelaterade saker på fritiden, och att det kan kännas svårt att försöka styra bort den konversationen ibland. Vissa platser undviker Petra helt och hållet, som till exempel den lokala torgplatsen, för att få vara ifred.

Suvi menar att kunderna känner igen en på stan, och numera så hälsar de på hen men tidigare så har hen märkt hur kunderna har iakttagit en noggrant då man till exempel har handlat i matbutiken. Suvi tycker dock inte detta är jobbigt, utan om de vill stirra så får de stirra för hens del. Det Suvi kunde tycka var jobbigt var då hen var yngre och man såg kunder på krogen. Tobias tycker att kunderna känner igen hen på stan, och att de ibland också kan diskutera arbetsrelaterade saker med hen på fritiden. I sådana fall försöker Tobias smidigt styra konversationen till något annat, men det är från fall till fall säger hen. Tobias tycker inte det är jobbigt då kunderna talar med hen på fritiden, bara de tar initiativet. Tobias får inte hälsa till först, eftersom banksekretessen då bryts. Tricia undviker ibland helt och hållet att berätta vad hen jobbar med, eftersom hen då alltid får besvara bankrelaterade frågor oberoende av var hen är. Tricia tycker att det är väldigt jobbigt, eftersom hen själv ser en stor skillnad i sin egen identitet och sin yrkesidentitet. Tricia tycker att hen har en viss roll på arbetsplatsen eftersom det är kundservice det är frågan om, och eftersom Tricia inte kan visa sina känslor på samma sätt på arbetsplatsen då hen annars är en väldigt känslös person på fritiden.

4.8 Banktjänstemannens klädsel som en del av yrkesidentiteten

I detta underkapitel beskrivs intervjudeltagarnas klädsel på arbetsplatsen. Maja tycker att det finns oskrivna regler med klädkoden inom organisationen, men att det hela tiden luckras upp då det kommer nya människor till organisationen. Maja tycker dock att det finns ett mönster med hur människor klär sig inom organisationen, men att det överlag är ganska fritt. Maja skulle inte klä sig i mjukisbyxor eller söndriga jeans till jobbet, och tycker inte heller att t.ex. kvinnorna ska ha tubtoppar på sig till jobbet. Detta på grund av att de kunder som banken har enligt Maja skulle svimma, och har man något neutralt på sig så behöver inte kunderna fundera på onödiga saker som klädseln utan på de sakerna de är på plats för att göra. Maja har själv valt sina kläder utifrån det att de var rena och att det är kallt på jobbet, men om man inte har kunder behöver man inte tänka lika mycket på klädseln tycker Maja. Maja använder samma klädsel till vardags som hen har på jobbet, men på olika sätt än vad hen använder på jobbet.

Miranda säger att det nog finns regler för hur man ska klä sig inom banken, men att reglerna är oskrivna; "Man bara vet om dem", säger Miranda. De som jobbat en tid inom branschen så vet enligt Miranda om dem, men kommer det någon ny så måste man kanske berätta eller så lär de sig genom att se på omgivningen. Miranda väljer själv sina kläder enligt hur bekväma de är, hen vill gå med kläder som hen trivs i också på jobbet. De oskrivna reglerna begränsar inte heller Mirandas kläder eftersom hen annars också klär sig liknande. Hemma går Miranda i vad hen hittar i skåpet, men går hen till stan så har hen samma kläder på sig som på jobbet. Miranda har jobbat på bank under den tiden som det fanns bankuniformer, som bestod av en vinröd kilt, vit skjorta och en vinröd väst. Miranda tycker överlag också att kjoltvång är omoraliskt; "Alla vill inte gå i kjol", säger Miranda. Miranda tycker att förändringarna gått mot det bättre hållet, och är glad att det inte existerar bankuniformer eller kjoltvång idag.

Axel säger att det inte finns några nedskrivna regler om klädseln i dagens läge, då det tidigare har funnits kjoltvång och dylikt, men inte numera. Axel tror inte att någon skulle reagera på ens klädsel så länge den är passande, eftersom det inte finns en strikt klädkod på arbetsplatsen. Axel tycker man ska bemöta kunden på samma nivå, och inte vara för uppklädd.

Så tänker jag på kundkretsen vår som är av 99% sådana som inte går i business kläder utan hoppar ut från lastbilen så sitter man där sådär "jaha.". Då blir det ju en obekväm situation för kunden att "jaha måste jag fara hem och duscha och sätta på mig finkostymen när jag kommer till banken?". - Axel

När Axel kommer hem så ändrar dock klädkoden radikalt, och hen klär sig inte heller i samma kläder som på jobbet om hen går ut på stan. Marianne tycker att det finns regler inom hur man klär sig i banken, men dock oskrivna regler. Marianne tycker att det inte är passande att vara för lite klädd, men hen tror att det också kan vara en gammalmodig tanke. Marianne tycker det är svårt att klä sig till jobbet ibland, men hela och snygga kläder är det viktigaste. Mariannes yrkesklädsel skiljer sig mycket från hens privata klädsel, och hen byter till bekvämare kläder då hen kommer hem. Marianne tror inte heller att det finns någon perfekt bankmänniska, det har inte lika stor skillnad över hur du ser ut som vad du kan i den här branschen. Klädseln kan i någon mån enligt Marianne inverka på trovärdigheten men inte i stora drag, kunskapen är det viktigaste enligt hen. Marianne tror dock att det finns en koppling mellan ålder och respekt, eftersom kunderna genast tror att de äldre på banken har mera erfarenhet.

Alexander tycker inte det finns specifika regler för hur man klär sig, men man ska enligt hen klä sig sakligt. Alexander brukar själv välja sina kläder efter hur enligt hur kallt eller varmt det är, och hen tycker att klädseln är ett fritt val men att man måste klä sig sakligt. Det är det viktigaste, menar Alexander. Alexander tror att en stelare klädsel endast skulle bidra till en negativ respons av kunderna, eftersom de skulle undra vart de har hamnat. Alexander tycker inte det behövs finare kläder för att öka på trovärdigheten. Alexander byter till bekvämare kläder då hen kommer hem, så hen har en annan klädsel då han är privat än då hen är på jobb.

Josefin tycker inte att det finns några regler kring klädseln i banken, och då hen började på banken så var det kjoltvång. Josefin tycker dock att man behöver ha ett propert utseende, om detta är på grund av respekt för kunderna eller professionaliteten så vet hen inte. Josefin tror att mycket av hennes bild av yrkesklädseln beror på att hen har jobbat för länge inom branschen. Josefin har en väldigt strikt enskild yrkesklädsel, och hen skulle aldrig gå med samma kläder på fritiden. Josefin har bekvämare kläder

hemma, och fast hen går ut på stan så har hen ändå inte samma kläder som hen har på jobbet. Josefin tycker överlag att yrkesklädseln är väldigt fri, och att ledningsgruppen inte skulle våga kommentera om någon skulle ha någonting opassande på sig.

Oliver berättar att det tidigare har funnits en hel del normer kring klädseln inom banken, men att hen själv tycker man ska tänka på vad man vill symbolisera med sin klädsel.

Vad vill jag symbolisera med att jag har fina kläder? Jag menar, jag träffar vanliga kunder och människor, varför ska jag ha det? Vill jag visa att jag är en bättre människor eller högre ställning eller någonting?. - Oliver

Oliver tycker det viktigaste är att man klär sig prydligt på jobbet. Oliver har jobbat i banken på den tiden då bankuniformer existerade, och menade att det enbart var kvinnor som bar dem. Oliver menade att männen inte ville ha en bankuniform, och att det överlag var kvinnodominerat så därför införskaffades de endast för kvinnor. Kvinnorna hade kjol, skjorta och en väst eller en kavaj till, och sedan kunde man beställa en scarf eller liknande till om man ville, enligt Oliver. De har haft många olika färgers bankuniformer under Olivers tid på banken, men hen skulle säga att det skapade bättre gemenskap då alla hade samma kläder. Oliver menar också att det är lättare att bara slänga på sig sin bankuniform, och inte behöva tänka på sin arbetsklädsel.

Nils vet inte om det finns några regler för hur man klär sig i banken, men hen tycker alla alla klär sig sakligt inom banken. Jeans är någonting som Nils själv tycker att är för ledigt att ha på sig på jobbet. Nils menar ändå att det inte påverkar ens arbetsförmåga hur man väljer att klä sig, men att man ändå måste ta i beaktande att det kan påverka kundens första intryck av en. Hemma har Nils bekvämare kläder på sig, men om hen går ut ur huset så har hen samma kläder på sig som på jobbet. Nathalie menar att det inte finns några regler för hur man klär sig, men hen tycker man ska vara stiligt klädd. Nathalie tycker inte att t.ex. söndriga jeans eller korta shorts passar till arbetsplatsen. Nathalie tycker man ska visa en viss respekt för kunden med sina kläder, och hen tycker också arbetsgivaren borde komma emot lite på den fronten. Enligt Nathalie borde det finnas en gemensam klädsel som arbetsplatsen står för, eftersom det går mycket pengar åt att uppdatera sin garderob pga jobbet. Nathalie skulle även tycka att det var bättre om personalen bar mera enhetliga kläder. Hemma klär sig Nathalie i bekvämare kläder

eller jeans, hen poängterar också att hen använder helt andra kläder till vardags och att inte ens skorna är desamma.

Petra tycker att det finns regler för klädsel inom banken. Enligt Petra ska man inte ha på sig jeans, korta kjolar eller urringade skjortor. Klädseln ska enligt Petra vara snygg och proper, och inte sexuellt utmanande på något sätt. Petra poängterar dock att det har varit mycket striktare förut än vad det är just nu. Petra väljer sina kläder allt efter att de är bekväma, men även med tanke på yrket. Petra har helt annorlunda kläder på sig hemma än vad hen har på jobbet, men går hen på stan eller till någon bekant så klär hen sig liknande som på jobbet. Petra har jobbat i banken under den tiden som bankuniformerna fanns, och hen tycker inte att det är en passande klädsel för dagens bankvärld; ”Nej tack! Vi är ju ingen armé! Kunderna vill nog uppleva oss som personer och inte något Bandidos-gäng”, säger Petra om saken. Petra kommer ihåg att åsikterna på den tiden var delade gällande bankuniformerna.

Suvi tycker inte det finns specifika regler för klädseln, men hen tycker inte man ska klä sig i för korta kjolar eller urringade skjortor. Suvi tycker att en office-look är passande, och att alla tolkar den på sina olika sätt. Då Suvi började på banken så var det kjoltvång, men hen tycker det är bra att man klär sig fritt nu för tiden. Suvi tyckte att kjoltvånget inte var något positivt, och att det är trevligare då alla själv får välja sin egen klädsel. Suvis yrkesklädsel skiljer sig mycket från hens klädsel på fritiden, då hen går med mera bekvämare och ledigare kläder.

Tobias tycker att det finns vissa oskrivna regler för hur man ska klä sig på banken. Tobias tycker man ska klä sig prydligt, eftersom det ökar trovärdigheten inför kunderna men att man också ska välja kläder utgående från hur bekväm man känner sig i dem. Tobias tror att ledningen skulle säga till om man klär sig på fel sätt. Tricia säger att det finns oskrivna regler för hur man ska klä sig i banken, och hen tycker att man inte ha urringat, jeans eller för kort kjol. Tricia tycker det hör till professionaliteten att klä upp sig litet till jobbet, och har själv olika arbetskläder och privata kläder. Hemma har Tricia mera bekväma kläder på sig. Sarah tycker inte att det finns några regler för hur man ska klä sig, men hen tycker ändå att man inte får ha jeans eller shorts på sig på jobbet. Sarah tycker det viktigaste ändå är att man ser anständig ut och inte visar för mycket. Sarah har andra kläder på sig på fritiden än vad hen har på jobbet.

5 Hur förkroppsligas banktjänstemannens yrkesidentitet?

I detta kapitel presenteras min analys baserat på det insamlade materialet som presenterades i det förra kapitlet. Analysen har gjorts på basis av det insamlade materialet, teorikapitlet samt mina egna tankar. I detta kapitel kommer jag analysera banktjänstemannens yrkesidentitet först ur ett psykologiskt perspektiv, sedan ur ett socialt perspektiv och till sist i förhållande till den fysiska kroppen.

5.1 Banktjänstemannens yrkesidentitet ur ett psykologiskt perspektiv

Börnfors (1996) har i sin studie beskrivit banktjänstemannens önskvärda egenskaper. Egenskaper som intervjudeltagarna i min studie räknade upp att skulle vara fördelaktiga att ha i ett yrke som deras var tålamod, pålitlighet, goda sociala färdigheter, goda kommunikationsfärdigheter, ett genuint intresse i finansbranschen, att kunna lyssna, att kunna ställa svåra frågor, förståelse för kunden, kreativitet, ärlighet, flexibilitet, mänsklighet, positivt tankesätt och beteende, påstridighet, kunna vara en multitasker, oräddhet, anpassningsbarhet, skinn på näsan, vänlighet, bra tidsanvändning, att kunna prioritera och inge förtroende för kunden. Många av egenskaperna mina informanter gav var samma eller liknande som de egenskaper Börnfors (1996) informanter gav, vilket intygar deras riktighet. Det som var intressant i både Börnfors (1996) och min studie var att banktjänstemannen skulle inneha en viss terapeutegenskap, eller som mina informanter ofta beskrev den i intervjun "kunna leka lite psykolog", fastän arbetet till sin karaktär inte egentligen har någonting med saken att göra. Jag kan här anta att ekonomiska problem som utreds i banken även ofta för med sig mentala och sociala problem för kunderna, och att det säkert ofta går hand i hand då man kommer till banken och öppnar upp sig om sina ekonomiska problem att man även har diverse andra problem.

Tålamod, att kunna lyssna och goda sociala färdigheter sades mest av intervjudeltagarna, och är alltså enligt denna studie de viktigaste egenskaperna att inneha som en banktjänsteman enligt studiens informanter. Dessa egenskaper beskriver alltså hur informanterna själv ser på de önskvärda egenskaperna för en banktjänsteman.

Alla informanter tyckte att de innehade alla dessa egenskaper, eller åtminstone en del av dem, vilket är ett bra tecken. Freire (2005) och Madsen (2006) skriver om hur en stor orsak till att djuren och människorna är olika är på grund av att djuren reagerar och är i kontakt med varandra med hjälp av instinkter och reflexer, medan människorna sysslar med medvetna förnimmelser som grundar sig i en tidsdimension. Djuren är inte medvetna över sina egna egenskaper, och det har heller ingen betydelse för dem (Freire, 2005). Vi människor lägger dock mycket tid på att beskriva oss själva och varandra, hur vi varit, hur vi är och hur vi skulle vara i framtiden. I min studie i relation till sitt yrke, och hur man skulle kunna bli bättre på sitt jobb. Då en ny person kommer in i en ny social gemenskap så förväntas man enligt Hogg (2006) ha en del färdigheter som krävs för att bli accepterad av de nya gruppmedlemmarna, detta görs bl.a. för att säkerställa att den nya medlemmen följer samma normer som de äldre medlemmarna. Turner (1982) menar också att de egenskaper som anses vara attraktiva av gruppen sedan överförs på resten av gruppmedlemmarna. Mina informanter verkade ha väldigt liknande syn på de önskvärda egenskaperna som man skulle ha i deras yrke, vilket jag tolkar som en lyckad assimilering av nya gruppmedlemmar. Hellgren och Löwstedt (1997) och Schein (1985) skriver om den sociala identiteten som gemensamma värderingar på en kollektiv nivå, vilket även i mina informanters fall verkar vara fallet för det mesta.

Många av egenskaperna mina informanter gav var samma eller liknande som de egenskaper Börnfors (1996) informanter gav, vilket intygar deras riktighet. Det som var intressant i både Börnfors (1996) och min studie var att banktjänstemannen skulle inneha en viss terapeutegenskap, eller som mina informanter ofta beskrev den i intervjun "kunna leka lite psykolog", fastän arbetet till sin karaktär inte egentligen har någonting med saken att göra. Jag kan här anta att ekonomiska problem som utreds i banken även ofta för med sig mentala och sociala problem för kunderna, och att det säkert ofta går hand i hand då man kommer till banken och öppnar upp sig om sina ekonomiska problem att man även har diverse andra problem. Tanken bakom varför egenskaper är relevant för banktjänstemannens yrkesidentitet är att få en bild av hur informanterna själva ser på sitt eget yrke samt vad som är önskvärt att inneha då det kommer till egenskaper då man jobbar som banktjänsteman, samt att få en korrelation mellan informanternas personligheter och yrken. Kaufmann och Kaufmann (2005) berättar om Johns Hollands teori om hur det finns en mycket stor korrelation mellan

individens personlighet och valet av karriär hen gör och att man finner mer tillfredsställelse i sitt arbete och är mera stabil på arbetsplatsen om man har ett arbete som stämmer överens med sin personlighet. Kenny et al. (2011) intygar om samma sak och säger också att det finns en större chans att individen är motiverad och positivt inställd ifall man känner att ens arbete är meningsfullt. Finn (2003) skriver om skapandet av yrkesidentiteten på ett mycket mera annorlunda sätt, och skriver att man först skapar sin individuella identitet för att sedan bättre kunna utforma och förändra yrkesidentiteten som man själv vill. Detta håller jag inte med om, eftersom jag tror att det finns mycket andra utomstående faktorer som bidrar till utvecklingen av den individuella identiteten och att fastän man har en stark egen identitet från förut så kan man inte själv till hundra procent påverka utformningen av sin egen yrkesidentitet.

Arvidson och Johansson (2017) beskriver banken som en människobehandlande organisation som hanterar mycket svåra frågor och personalen borde enligt dem även ha rätt till någon slags socialpsykologisk utbildning eftersom makten som konstant finns till inom arbetsplatsen inte får tolkas som kränkande eller problematisk för de som berörs. Detta håller jag med om, hela arbetets natur skulle kunna ändras ifall personalen fick en socialpsykologisk utbildning och det skulle säkert även inverka på försäljning då personalen kunde känna igen jobbiga situationer och ha de mentala redskapen att även hantera dem på rätt sätt (samt även på ett fördelaktigt sätt för banken).

Kaufmann & Kaufmann (2005) talar om hur individens personlighet är värdeneutral och att alla människor har lika unika personligheter och att ingen personlighet kan vara större eller mindre, utan endast olika. Intervjudeltagarna i min studie höll ganska långt med varandra då det kom till personligheten på arbetsplatsen. De flesta tyckte att de kan separera privatlivet från jobbet, och att man klev in i en roll då man kommer till arbetsplatsen. Kenny, Whittle och Willmott (2011) och Eteläpelto och Vähäsantanen (2008) skriver att vi bygger en annan identitet på basis av våra arbetsuppgifter och vår yrkesroll, som sedan blir vår yrkesidentitet. Detta skulle bekräfta att informanterna kände att de klev in i en roll då de kom till arbetsplatsen. Mead (1962: 1934) skriver om hur det finns ett autentiskt jag men att det blir i skymundan för yrkesidentiteten som tar över på arbetsplatsen. Detta kan förklara hur många av informanterna beskrev hur de *försöker* vara sig själv på arbetsplatsen. Några intervjudeltagare tyckte inte att de klev in i någon roll då de kom till jobbet, och en del klev aldrig ur den då de gick från

jobbet. Johansson och Lalander (2010) skriver om hur svårt det kan vara att byta om från en roll till en annan då man lätt smälter samman de olika miljöerna i ens liv, och detta skulle passa in med tanke på att några av informanterna hade svårigheter med att kliva ut ur sin roll då de gick från jobbet.

Berger och Luckmann (1979) menar dock att det inte behöver vara en negativ sak att ha en roll på arbetsplatsen, utan att det handlar om att försöka göra ett så bra arbete som möjligt och att upplevas som den banktjänsteman som kollegorna och kunderna förväntar sig av en. Mina informanter hade i många fall en negativ bild av ordet roll, och tyckte det var en bra sak att inte ha en roll på arbetsplatsen. Vad detta beror på kan vara att informanterna upplever ordet *roll* på olika sätt, det är som om vissa skulle tro att den egna identiteten skulle upphöra om man tar på sig en annan roll. Tobias uttrycker sig till och med "Det skulle vara jobbigt att måste vara någon annan 8 timmar om dagen" och Suvu säger också att hon inte skulle klara av att ha en annan roll på arbetsplatsen. De menade ändå precis som resten av informanterna att man ändå måste beakta sitt beteende på något sätt beroende på kunden, och att man inte kan bete sig precis som hemma på jobbet.

Jag anser själv att eftersom arbetsuppgifterna inom ett bankyrke kräver att man gör viktiga beslut gällande andra individers liv, så måste man på något sätt åsidosätta sin egen personlighet för att kunna ta helt och hållet objektiva beslut. Detta stöder även informanternas tankegångar om att vara sig själva för det mesta, vilket även kan bli ett dilemma då man ska vara personlig till en del men även måste hålla tillbaka sina egna tankar och känslor för att vara professionella. Arvidson och Johansson (2017) beskriver hur det uppstår komplicerade situationer då man inte vet var gränsen går när det kommer till att vara alltför personlig i sitt yrke. Maja berättade till exempel om hur hon ibland inte kan tygla sina egna åsikter då det handlar om någonting rasistiskt en kund säger, och hur det då blir en komplicerad situation. Kaufmann och Kaufmann (2005) presenterar professor Harald Schjelderups beskrivning av personlighet som är en organiserad helhet av en individs sätt att reagera på, vilket beskriver ganska bra situationen för mina informanter. Deras personlighet utgör även sätten de reagerar på, vilket inte alltid är en bra sak i kundsituationer beroende på kundens egna tankegångar. Maja säger "Man får nog nypa sig själv så man inte säger någonting fult" och menar att hon någon gång inte brytt sig om professionaliteten och sagt sin åsikt om det t.ex.

handlat om någonting rasistiskt. Marianne tror också att det är ett problem att vara för färgstark i branschen, och att kunderna inte får veta ifall man inte tycker om dem eller inte håller med dem. Detta intygar dilemmat av att ha en egen personlighet samtidigt som man måste vara professionell.

Några använde sig av ordet *professionellt* då de beskrev beteendet man ska ha på jobbet i jämförelse med på fritiden. Arvidson och Johansson (2017) tar upp att man tvingas hoppa från en subjektposition till en objektposition då vissa kunder som t.ex. vänner eller stamkunder förväntar sig specialbehandling för att de tror sig känna eller känna banktjänstemannen. Då tvingas man alltså hoppa från att vara personlig till helt enkelt professionell, vilket kan vara ett dilemma i en liten stad eftersom man mer eller mindre känner de flesta kunderna. Detta är även en intressant sak i anknytning till intervjuerna jag gjorde, eftersom informanterna tvingas tänka ur ett professionellt perspektiv men enligt sina egna personliga tankar och känslor. Detta skapade klart och tydligt huvudbry för många av mina informanter, då man märkte att de inte var vana med att tänka på vissa saker utan gjorde dem enligt rutin eftersom de hör till deras yrke. Andra saker som de flesta intervjudeltagare tog upp var att man fokuserar på service och alltid måste vara vänlig. Detta beskriver även ganska bra hur det tolkas som om man har en separat yrkesidentitet på jobbet än vad man har hemma. Eftersom vad som är professionellt kan tolkas olika av alla individer så beskriver det även hur yrkesidentiteten är olika beroende på individen. Alla intervjudeltagare tyckte att man får vara personlig i deras yrke, men endast till en viss gräns. Madsen (2006) talar om självidentitet och hur den bygger på subjektet *jag* som iakttar objektet *mig*. Subjektet *jag* agerar utan självreflektion och objektet *mig* är medvetet om hur omgivningen reagerar på saker.

Som jag ser på det är det alltså objektet *mig* som mest kommer fram i kundsituationer eftersom banktjänstemännen måste tänka efter hur personlig de kan vara och fortfarande tolkas som professionell av kunden. De flesta intervjudeltagare tyckte att detta berodde mycket på kunden, och att man måste kunna läsa av kunden för att veta vad som gäller i just den situationen. Normann (1983) skriver om hur banktjänstemannen och kunden upplever varandra genom språket man använder och hur man betar sig och att man därefter ofta modifierar sin personlighet så att den bättre passar in i situationen. Detta går även hand i hand med det som intervjudeltagarna nämnde om egenskaperna man ska ha i denna bransch, nämligen anpassningsbarhet,

förståelse för kunden, goda kommunikationsfärdigheter och goda sociala färdigheter. Många av intervjudeltagarna talade även om att man lättare skapar förtroende med kunden då man är personlig, och att det då även är lättare för kunden att öppna upp sig. De flesta intervjudeltagarna använde även sig själv som exempel i kundsituationer för att lättare bygga upp förtroende och för att sälja mera. Normann (1983) menar att det handlar om att förstå och att bli förstådd och att det är lättare ifall man är bekanta på något sätt från förut, eller har någonting gemensamt - vilket även förklarar varför det är lättare på en mindre ort precis som den banken är som jag har utfört studien i.

Det som jag personligen tyckte var intressant var att en av intervjudeltagarna även tyckte sig ha ett visst samhällsansvar. Tricia var medveten om att detta inte hör till arbetsuppgifterna. Detta går ut på att hen vill varna kunderna för framtiden inom vården och pensionen eftersom hen tycker det hör till hennes egen moral att göra det för dem. Börnfors (1996) skriver om den önskvärda egenskapen för en banktjänsteman som är viljan att hjälpa samhälle och kunden, vilket ingen av de andra informanterna nämnde. Att de andra informanterna inte skulle inneha denna vilja vill jag dock inte påstå, utan jag tror själv att de antingen inte sa det i intervjutillfället eller att de har varit under så mycket stress att denna vilja tillfälligt glöms bort. Många av mina informanter nämnde nämligen att de var under stor stress i sitt arbete, och då är det förståeligt att sådant glöms bort. Svenska bankmannaföreningens tidskrift (1989) skriver om hur bankmannens arbete är mycket stressigt eftersom man måste vara mycket noggrann och handskas med människor dagligen. Arbetet bildar en inre stress då kunderna iakttar en hela tiden och man inte får så mycket ro att vara i fred.

Alla intervjudeltagare hade i princip samma arbetstider, mellan klockan 08:45 till 16:45, men de flesta höll med om att arbetstiderna i praktiken var någonting helt annat. Bankens kunder har inte alltid möjlighet att komma in till kontoret mellan dessa tider och måste komma in till kontoret efter dess normala öppethållningstider. Detta är den största orsaken till att informanterna måste stanna längre på jobbet. Informanterna har inget tvång att måste bli utöver arbetstiderna, men eftersom de aktivt försöker få kunder att komma in till kontoret måste de agera efter kundernas möjligheter och behov. Vissa informanter blir även längre på jobbet på grund av att mängden arbete är väldigt stor, eller för att de inte kan hantera tidsanvändningen och prioritera sitt arbete. Arvidson och Johanson (2017) nämner hur människobehandlande organisationer hanterar mycket

svåra frågor och har en tung arbetsbörda på sig och även Svenska bankmannaföreningens tidskrift (1989) skriver om hur bankarbetet är mycket stressigt. De flesta informanter blir längre på jobbet på grund av någon av ovanstående orsaker, och endast någon enstaka blir nästan aldrig längre på jobbet.

Aschcraft et al. (2012) skriver om hur yrkesidentitet även handlar om inkludering och exkludering eftersom vi känner samhörighet med vår egen yrkesgrupp men på samma gång exkluderar andra yrkesgrupper för att veta var man själv står. Detta handlar inte enbart om andra yrkesgrupper, utan någon form av inkludering och exkludering sker även på arbetsplatsen. Detta sker till exempel inom min fallorganisation i form av arbetsvillighet, eftersom jag klart och tydligt märkte hur det fanns en indirekt press för mina informanter att vara övertid för att ta emot kunder och göra arbete fastän det inte egentligen hör till deras arbetskontrakt. Deras egna teorier om detta är att de inte kan prioritera tillräckligt bra, eller att det helt enkelt bara finns för mycket arbete. Jag förkastar inte någondera av dessa teorier, utan tror att det finns en sanning bakom dem. Det som dock också tror att spelar en roll i allt detta är i enlighet med Aschcraft et al. (2012) tanken om inkludering och exkludering. Eftersom alla andra verkar ta åt sig så mycket arbete och jobba övertid, så framstår man som en sämre kollega om man inte gör samma sak. Tricia nämner till exempel hur hen kan få dåligt samvete om hen inte gör lika mycket arbete som resten av sina kollegor, vilket bekräftar min egen teori.

Alla informanter får ut tiden i ledig tid istället, vilket de flesta tycker att är okej. Ett flertal av intervjudeltagarna sade även att de hade problem med att lämna jobbet på jobbet. Informanterna tänker på både arbetsrelaterade saker samt ibland jobbar hemifrån för att minska på arbetsbördan, på grund av arbetsfrustration eller för att få vara i fred. De flesta informanter som berättade detta var även medvetna om att detta var någonting negativt, och att de borde göra någonting åt det. Fastän de flesta även jobbar utanför de normala arbetstiderna, så var det väldigt få som tyckte att det störde deras privatliv. Vad detta beror på kan jag tänka mig att en delorsak skulle kunna vara att de är så vana med det, att de har format sitt privatliv kring jobbet eller att de inte har familjer eller hobbyer som skulle göra så att de måste arbeta inom normala banktider.

5.2 Banktjänstemannens yrkesidentitet ur ett socialt perspektiv

Berger och Luckmann (1979) anser att det är yrkesidentiteten som kommer fram i en kundsituation men att det är den privata identiteten som kommer fram efter ett kundmöte för att fundera kring hur det gick och vad som hände. Förhållandet till kunden beskriver nästan alla informanter som nära eller väldigt nära. Ordet förtroende är även någonting som kommer upp i nästan alla intervjuer med informanterna och är helt tydligt ett viktigt begrepp då det kommer till kundförhållandet i banken. Informanterna beskriver hur kunderna ibland berättar saker som de aldrig skulle berätta för någon annan, och att det ibland kan vara riktigt personliga saker. Detta beskriver många informanter som stundvis jobbigt, eftersom jobbet man gör mycket liknar en socialarbetares eller en psykologs.

Som jag tidigare nämnde i analysen skriver Arvidson och Johansson (2017) om att människor som jobbar inom människobehandlande organisationer skulle borde ha rätt till socialpsykologisk utbildning. Denna sorts utbildning har inte informanterna fått, och de har alltså egentligen inte något ansvar att sköta denna sorts uppgift heller. Uppgiften kommer ändå naturligt för dem eftersom det helt tydligt är en aspekt som hör till jobbet. Bl.a. Nils talar om hur det blir extra personligt på grund av att stadens storlek är liten, och att alla annars också känner varandra och ser varandra på stan. Detta hänger starkt ihop med det Normann (1983) skrev om att kundsituationen blir naturligare då man är bekanta från förut eller har någonting gemensamt, som man oftast har i mindre städer vilket även är fallet denna gång.

En del av informanterna nämnde att man ska tänka även på kundens bästa, och inte endast ur bankens synvinkel. Vissa beskrev det ideala kundmötet som ett möte var både kunden och banken är nöjda. Tobias beskrev även kundförhållandet som ömsesidigt, lika mycket kundens förhållande till hen och banken som det är Tobias förhållande med kunden. Som jag tidigare nämnde var denna personliga aspekt ändå för det mesta på grund av att bygga förtroende med kunden, som hjälper försäljningen från bankens perspektiv. Simmel (1978) menar att det är banktjänstemannens uppgift att berätta för kunden om olika möjligheter samt konsekvenser. Kundens uppgift däremot är att berätta om sig själv samt ta ställning till olika alternativ. Detta bestyrker Tobias tankar om den ömsesidiga relationen mellan banktjänstemannen och kunden. Om detta lyckas

menar Simmel (1978) att det blir ett lyckat möte, vilket även de flesta av mina informanter menade. Foucault (1987) och Beronius (1986) menar att det blir en sorts kunskapsobalans mellan kunden och banktjänstemannen då kunden måste lita på banktjänstemannens kunskap, men jag anser själv att se på saker lite mera som Tobias. Banktjänstemannen måste även i gengäld lita på informationen som kunden ger, och kan ha det svårt att fatta bra beslut om inte kunden berättar om sig själv tillräckligt mycket.

Fastän de flesta beskrev förtroendet med kunden som en bra sak ur ett försäljningsperspektiv, så nämnde även några en djupare relation med kunderna. Bl.a. Miranda och Sarah nämnde att det är lika viktigt att tänka från kundens perspektiv som ur bankens. Tricia tyckte sig ha en sorts moral och samhällsansvar då det kommer ditt kundens bästa och Oliver tyckte att det hör till hens personlighet att ställa upp för sina kunder. Den humana strategin som Persson och Lindh (2015) skriver om handlar om att bankmannen bryr sig om kundens bästa och att huvudmålet är att kunden själv tycker den har gjort ett bra beslut. Denna strategi kan tyckas passa in på åtminstone Tricia, Miranda, Oliver och Sarah i banken, eftersom de uttrycker ett intresse för kundens bästa, även då det inte är det bästa för banken.

De andra informanterna skulle passa in på Persson och Lindhs (2015) andra strategi som är den känslösamma strategin, vilken handlar om att tänka på både kundens och bankens bästa. Ingen av informanterna beskrev sig själv som de andra två strategierna: den funktionella strategin som handlar om att vara mera resultatorienterad från bankens sida, eller den simplifierade strategin som handlar om maximerad effektivitet. Detta anser jag själv vara en bra sak, eftersom åtminstone informanterna som jobbar inom den banken jag studerat även på något sätt tänker på kundens bästa vilket bidrar till en mera human värld att leva i och inte endast en värld där företagen tänker på sitt eget bästa och glömmer bort individen. Man kan alltså av detta dra slutsatsen att det inte hör till informanternas yrkesidentitet att glömma bort den mänskliga aspekten av arbetet.

Yrkesidentiteten på fritiden syns olika för alla informanter. För vissa är det väldigt klart att yrkesidentiteten är en skild identitet från den privata och för vissa så blir yrkesidentiteten på vart än man går. Sahlin-Andersson (1994) menar att frågan ”Vem är jag?” är en del av ens sociala identitet och att man identifierar sig som t.ex.

matematiker, finländare och i detta fall banktjänsteman. Även Madsen (2006) talar om hur en del av individens identitet är väl medveten om hur omgivningen reagerar på sitt beteende. Alvesson och Billing (1997) skriver också om hur identitet kan beskrivas både från sitt eget och omgivningens perspektiv. Marianne menade att det dock är kunderna som för det mesta inte skiljer på banktjänstemännens privata identitet och yrkesidentitet, vilket jag tyckte var en intressant detalj.

Yrkesidentiteten påverkar även identiteten på fritiden, eftersom den bildar nya uppfattningar hos individerna om sig själv (Kenny et al., 2011). Hur kunderna behandlar intervjudeltagarna på fritiden är även väldigt olika. Vissa kunder undviker aktivt dem medan vissa iakttar informanterna aktivt. I vissa fall kommer kunderna och pratar arbetsrelaterade saker såsom lån och dylikt med informanterna. Detta upplever intervjudeltagarna väldigt olika. Vissa tycker det är mycket jobbigt och undviker aktivt direkt kontakt med kunder genom att inte röra sig på vissa ställen. Andra kan däremot hantera situationerna bättre genom att styra konversationen till någonting mera ledigt än arbetsrelaterade diskussioner. Vissa tycker att de vill ställa upp för sina kunder även på fritiden och att det inte stör dem att de är ett konstant ansikte utåt för banken även på fritiden.

5.3 Banktjänstemannens yrkesidentitet i förhållande till den fysiska kroppen

Acker (1990) menar att organisationsteorier ofta bygger på att organisationer är könsneutrala och okroppsliga fastän en stor del av dem är mansdominerade eller kvinnodominerade. Bradley (1989) skriver om hur kvinnor historiskt sett har jobbat inom administrativa yrken som t.ex. sekreteraryrket under en lång tid. Banken är en kvinnodominerad arbetsplats, vilket även syns i min studie var endast 5 stycken av 14 var män. Vid det förra seklets början var bankyrket dock kraftigt mansdominerat, och endast få kvinnor jobbade inom det vid den tiden så det har inte alltid varit kvinnodominerat (SCB, 2009). Allan (1993) menar att män i dagens läge oftast blir kritiserade för att vara för maskulina och inte klara av arbetet om de jobbar inom kvinnodominerade yrken.

Den allmänna uppfattningen om genus på intervjudeltagarnas arbetsplats var att det finns de kunder som hellre förhandlar med en man, och att det märks men att det även finns de som vägrar förhandla med en kvinnlig banktjänsteman. Männerna får lättare bra feedback, slipper lättare undan situationer var kvinnorna överlag skulle ha fått höra om saken och klättrar lättare på karriärstegen enligt många av intervjudeltagarna. Bradley (1989) skriver också att männen inom samma branscher har bättre lön, jobbar heltid och klättrar på karriärstegen mycket lättare, eftersom de också från början får sådana jobb som lättare leder till befordran. Detta skulle bekräfta det informanterna berättade, fastän ett flertal av informanterna också sade att de tycker att det har märkts av mera förut än vad det gör idag. Billing (1995) menar att män blir klassificerade som homosexuella då de jobbar inom kvinnodominerade branscher och söker sig därför till ledarpositioner för att behålla sin maskulinitet. Även om jag inte tror att samma klassificering som homosexuell är relevant i detta fall, så kan jag tänka mig att mina manliga informanter vill behålla sin maskulinitet och att man därför snabbt söker sig upp för karriärstegen för att undvika denna klassificering.

Bilden av den manliga stereotypen existerar idag kvar enligt några av intervjudeltagarna, och de håller även med om att den stämmer till en viss grad ännu i dagens läge. Börnfors (1996) skriver att det finns en betydande majoritet i manliga chefer inom banken. De är positioner kvinnorna inte kommit åt på samma sätt ännu. Inom hotfulla situationer håller flera intervjudeltagare med om att situationen lugnar ner sig då en manlig kollega kommer till situationen, och flera kunder antar att männen inom organisationen automatiskt har en högre position än kvinnorna. Flera av intervjudeltagarna håller även med om att yngre kvinnor som jobbar inom banken blir generaliserade till små flickor som inte vet någonting, eller som sommarvikarier fastän de inte är det. Några av intervjudeltagarna nämner även det att männen alltid blir tillfrågade då det finns ett tekniskt eller it-relaterat problem samt om det finns någonting tungt att bära, och att ansvaret då automatiskt faller på dem. Baker (2008) talar om könskategorisering och hur vanligt det är i våra vardagliga liv, någonting som även tycks existera inom banken. Sexistiska kommentarer förekommer ibland inom organisationen, men inte så ofta. Intervjudeltagarna var väldigt oense över huruvida de ovannämnda situationerna händer ofta eller sällan. Vissa tyckte att det händer hela tiden och andra tyckte att det nästan aldrig händer. Det som de flesta höll med om var att männen har det lättare inom branschen överlag.

Kroppen är enligt De Beauvoir (1949/2006) levd och upplevd, och människan är enligt henne ett kroppsligt och socialt subjekt som är i konstant tillblivelse i förhållande till hela sin egen situation samt övriga kroppsliga subjekt som existerar. Butler (1990/2007) skriver också om hur kroppen konstant tolkas av omvärlden. Kroppslighet inom banken var för mig någonting som jag inte trodde att skulle existera så mycket, men efter hand som jag läste om kroppslighet samt lyssnade på mina informanter så förstod jag att de använder sig av både kroppsspråk och rösten för att förmedla budskap och sedan läsa av sina kunders kroppslighet. De flesta intervjudeltagarna tyckte att de kunde märka av en förändring i rösten i kundsituationer och/eller i telefonen. Lundgren (1996) menar att verbal kommunikation förmedlar ett budskap med hjälp av ord. Intervjudeltagarna förtydligade sina röster i vissa fall för att bättre föra fram ett budskap till kunden. Fällman (1996) menar också att man använder rösten för att förmedla ett budskap, men genom att ändra på rösten och tonfallet kan man även ändra på trovärdigheten för det som man säger. Intervjudeltagarna talade med en mera amper och bestämd röst om de försökte få fram ett budskap som inte kunden ville lyssna på. Fällman (1996) sade även att det är svårare att fokusera på ämnet ifall den som talar har en spänd och enformig röst. Om rösten däremot förmedlar värme och vänlighet så är det lättare att lyssna på eftersom den som pratar verkar engagerad och mänsklig (Fällman, 1996). Intervjudeltagarna talade med en lugnare röst då de försöker lugna ner situationen, men de tvingade sig också att le då de talade i telefonen för att få en gladare och trevligare kundbetjäningsröst.

Persson och Lindh (2015) menar att de banktjänstemän som använder sig av en mera human försäljningsstrategi använder sig av mera vardagligt språk istället för svåra banktermer för att säkerställa att kunden förstår vad man menar. Josefin pratade även om att hen blir en lärare som försöker förklara saken så tydligt som möjligt för sina kunder. Det har även blivit en så stadgad rutin vid det här laget att hen också får en viss röst bara på grund av det rutinmässiga i just den situationen. Det intressanta med detta är att deras yrkestitlar är olika sorters rådgivare, vilket lätt kan jämföras med en lärare. Wertsch (1998) skriver om hur det yrkesspråk man använder har en stor betydelse i individens yrkesidentitet, eftersom det är ett verktyg för att förmedla och förklara åtgärder samt handlingar.

Kenny, Whittle och Willmott (2011) skriver att materiella saker som t.ex. kläderna kan förstärka och utveckla individens yrkesidentitet. Shilling (1993) skriver om sin fru som inte kan måla om hon inte har vissa kläder på sig. Samma sak tror jag gäller de anställda på banken om de inte har på sig de kläder som de kopplar ihop med arbetet. Klädseln blir en del av våra yrkesidentiteter. Klädseln på jobbet beskrevs av informanterna som väldigt olika saker, men betydelsen tror jag ändå själv att är densamma. Vissa intervjudeltagare sade att det finns oskrivna regler för hur man bör klä sig på jobbet. Vissa sade att det inte finns regler över klädseln men räknade ändå upp en hel del klädesplagg man inte bör klä sig i på jobbet. Vissa sade att det helt enkelt existerar regler över klädseln på arbetsplatsen. I grund och botten menade de alla samma sak, att det inte finns nerskrivna regler för klädseln men att det nog finns oskrivna regler för hur man bör klä sig och denna norm upprätthålls av de anställda på banken och förs sedan vidare till nyanställda.

Dahlgren (2007) skriver att arbetskläder är viktigt då det kommer till beväret av ett yrke, och att det även är symboliken av själva yrket är en del av klädseln man använder på jobbet eftersom man avgränsar sig till ett visst yrke. Klädesplagg som informanterna inte tyckte att var okej att klä sig i på arbetsplatsen var t.ex. söndriga eller hela jeans, sweatpants, tubtoppar, urringade toppar eller t-skjortor, korta shorts eller kjolar. De flesta klädesplagg var kopplade till det kvinnliga könet, och det verkar inte finnas lika mycket som männen absolut inte får klä sig i till jobbet som kvinnorna. De flesta nämnde att det inte får vara sexuellt utmanande på något sätt, och att man inte får se oanständig ut. Börnfors (1996) pratar i sin studie om problemet med kvinnliga långbyxor under tiden för hans studie, och hur det ansågs vara fel av en kvinna att bära samma kläder som en man. Även i Börnfors (1996) studie verkar alltså fokuset på vad man inte får ha på sig falla på kvinnorna.

De flesta informanter använde ord som proper, städig, snygg, saklig och professionell då de beskrev klädseln man bör ha i deras yrke. I Börnfors (1996) studie använde intervjudeltagarna prydligt och snyggt för att beskriva kläderna man bör ha i deras yrke, vilka kan tolkas ganska likadant som de ord mina informanter valde. Hemma hade de flesta andra kläder på sig än på jobbet, men många använde arbetskläderna om de t.ex. gick ut på stan eller på en fest. Pettinger (2004) menar att arbetsklädseln tydliggör individens funktion som arbetstagare och representerar även detta för omgivningen på

individens fritid. Med detta menas alltså att man alltid är ett ansikte utåt för arbetsplatsen, och kläderna hjälper till att föra fram detta budskap till människorna omkring en. Bechky (2003) skriver om hur inkludering och exkludering på både arbetsplatsen och fritiden kan ske redan på basis av ens yrkesklädsel. Man identifierar sig alltså som en del av en yrkesgrupp på basis av hur man klär sig, vilket blir mycket klart då några av mina informanter menade att man alltid på något sätt är ett ansikte utåt för företaget - även på sin fritid. Några av informanterna hade jobbat i banken på den tiden som det ännu fanns bankuniformer, eller kjoltvång. De flesta höll med om att det är mycket trevligare då man får välja sina egna kläder. Endast en som hade jobbat på arbetsplatsen under tiden som det fanns bankuniformer tyckte att de var en positiv sak, och att det underlättade valet av kläder på morgonen samt ökade på gemenskapen bland de anställda i banken.

En intervjudeltagare som inte hade varit på jobb i banken under den tiden som det fanns bankuniformer nämnde också att det skulle vara en positiv sak att de anställda skulle ha mera gemensamma kläder på sig. Det skulle enligt hen öka gemenskapen, kunderna skulle lättare känna igen vem som jobbade på arbetsplatsen samt att arbetsgivaren då skulle komma emot vad som gäller kostnaderna de anställda själva lägger ut på kläder årligen. De flesta tyckte ändå att de anställdas yttre inte är det viktigaste, och att det inte ökar trovärdigheten hos kunder om man klär sig bättre. En del av informanterna var även av den åsikten att det har en direkt inverkan på trovärdigheten så i denna fråga var intervjudeltagarna ganska splittrade i sina svar.

6 Sammanfattning och slutsatser

För att börja med att svara på min första forskningsfråga; Hur upplever banktjänstemannen sin egen yrkesidentitet? Banktjänstemannen upplever sin yrkesidentitet på väldigt många olika sätt. Jag börjar med att presentera den ur ett psykologiskt perspektiv. För det första upplevs yrkesidentiteten av många som en väldigt stark del av den egna identiteten, och man upplever det inte alltid som en negativ sak att det går utöver ens privatliv. Jag har kommit fram till att banktjänstemannen är en människa som måste handskas med människor. Dilemmat här är att de flesta känner att de måste ha en viss professionell roll på som till en del tar bort den mänskliga karaktären, medan de i många svåra kundsituationer ändå måste påvisa socialpsykologiska färdigheter. Detta resulterar i att många inom branschen inte vet hur de ska vara, det finns mycket normaliserade tankar om hur man borde vara, hur saker har varit förr, hur man skulle vilja vara samt hur saker egentligen är. De önskvärda egenskaperna som informanterna räknade upp visade sig vara mycket lika som de egenskaper Börnfors (1996) informanter berättar om under hans studie, vilket får en att tänka på hur litet som egentligen har ändrats under den tid som gått. Börnfors (1996) studie berättar om banktjänstemannens yrkesidentitet under åren 1945–1995, vilket gör det förvånansvärt att den ideala banktjänstemannen ser ut på ganska samma sätt fortfarande i dagens läge. Det som även var en central sak i min studie var att alla mina informanter verkade ta sitt arbete på allvar och jobbar till och med på grund av olika faktorer mycket övertid fastän de inte skulle behöva göra det, en informant nämnde även ett sorts samhällsansvar som hen känner att hen innehar. Detta tycker jag beskriver mina informanters yrkesidentitet mycket, samt hur de själva upplever den.

Yrkesidentitet ur ett socialt perspektiv kommer för det mesta fram i kundsituationer. Informanterna upplever sin yrkesidentitet i dessa situationer som en del av ett mycket nära och ömsesidigt förhållande med sin kund. Förtroende är en central faktor som spelar en stor roll då informanterna försöker sälja bankens produkter till kunderna. Det blev väldigt klart att detta nära förhållande med kunden kommer ännu mer fram då det är frågan om en mindre stad som banken befinner sig i. Informanterna upplevde sig själva för det mesta som att de tänkte på kundens bästa, många tänkte endast på kundens bästa och de flesta tänkte på att både kunden och banken skulle vara nöjd. Detta berättar

även en hel del om informanternas yrkesidentitet, och personlighet överlag. Fastän man själv separerar på yrkesidentiteten och den privata identiteten så gör inte kunderna det, och det är här som många banktjänstemän tycker att det blir jobbigt då man dras in i yrkesidentiteten även på fritiden. Det blir alltså en social press på informanterna att konstant befinna sig i sin yrkesidentitet. Detta upplevdes olika av informanterna, som sagt tyckte vissa att det var jobbigt medan andra såg det som deras plikt att ställa upp för kunderna även på fritiden. Här syns även samhällsansvaret som vissa av informanterna upplever sig ha än en gång.

Sist men inte minst ska jag ta upp yrkesidentitet utgående från den fysiska kroppen och samtidigt svara på min andra forskningsfråga; Hur förkroppsligas banktjänstemannens yrkesidentitet? Fastän banken är en kvinnodominerad arbetsplats så framgick det genom min analys att den inte är en typiskt kvinnlig arbetsplats, mina informanter upplevde även arbetsplatsen som kvinnodominerad. Informanterna upplevde även att mannen hade det mycket lättare inom branschen överlag, att de lättare klättrar på karriärstegen, lättare kommer undan med fel de har gjort och att de lättare får respekt av kunderna. Detta upplevde nästan varenda en av mina informanter, både män och kvinnor. Könskategorisering upplevdes till en viss mån av informanterna, men upplevdes inte som särskilt negativt. Sexistiska kommentarer förekommer ibland inom organisationen, men inte så ofta. Intervjudeltagarna var dock väldigt oense över huruvida de ovannämnda situationerna händer ofta eller sällan. Informanterna upplevde att de använde sin röst och sitt kroppsspråk som redskap för att lättare föra fram budskap, lugna ner en situation eller visa bestämdhet.

Det som var intressant var att informanterna själva var mycket medvetna om detta, och att vissa till och med peppade sig själv innan ett telefonsamtal genom att le väldigt brett så att samtalet skulle låta trevligare för kunden. Klädseln är även ett ypperligt exempel på hur yrkesidentiteten förkroppsligas, eftersom det egentligen inte finns några regler för hur en banktjänsteman ska klä sig. Alla har alltså rum för att själva tolka sin egen yrkesidentitet, fastän det existerar vissa normer för hur man inte kan klä sig på jobbet som upprätthålls av personalen. Vissa informanter menade att de klädde sig med tanke på sina yrken, vissa med tanke på respekt för kunden och andra med tanke på vad som är bekvämt och ser prydligt ut. Banktjänstemannens yrkesidentitet förkroppsligas alltså på många olika sätt genom informanternas kroppar, och ibland är de själva medvetna

om detta medan de även många gånger inte alls är medvetna om saken. Det att kroppen är deras redskap under arbetsdagen verkar dock vara en sak som de flesta är medvetna om, och som man aktivt använder sig av i arbetssyfte.

En av bristerna med avhandlingen är de olika synerna på identitet som förs fram genom avhandlingens gång, och att det inte finns en enda teori som jag följer då jag skriver om yrkesidentitet. Jag anser dock själv att många olika teorier bidrar till den bredden av vad identitet och yrkesidentitet egentligen är, och att det i det praktiska livet sällan endast framgår enligt endast en teori. Precis som Hale (2012) menar att identitet är ett flytande begrepp som inte kan definieras som en sak, så uppfattar jag även begreppet på liknande sätt. Jag hoppas alltså att med min avhandling ha kunnat ge en djupare inblick i vad yrkesidentitet verkligen är, samt hur många olika sätt begreppet kan uppfattas på. Vi är alla individer med olika tankar och känslor, och eftersom yrkesidentiteten är en del av våra personligheter så är även de mycket olika beroende på individen. Alvesson och Willmott (2002) menar att identitet är en social konstruktion, Alvesson och Billing (1997) skriver om hur omvärlden i stor grad påverkar vår yrkesidentitet, Kenny, Whittle och Willmott (2011) ser identiteten som ett mera kollektivt fenomen och Hale (2012) talar om identitet som en *process of becoming*. Det skiljer många år mellan dessa författares tankegångar, men man kan se likheter i beskrivningarna, identitet handlar inte enbart om oss själva.

Yrkesidentitet är alltså någonting som enligt Hale (2012) genomgår konstant förändring, och som inte endast blir påverkad av individen i fråga utan även av omvärlden omkring oss. Hansen (1999) menar även att yrkesidentiteten är någonting som förändras med tiden. Yrkesidentiteten skapas enligt hen först genom den erfarenhet man själv har av yrket, sedan av den utbildning man får och slutligen på arbetsplatsen då man jobbar med yrket i fråga. Detta kan jag nu i detta skede hålla med om, eftersom jag är övertygad om att identitet är ett begrepp i konstant förändring och som blir påverkat av olika faktorer genom livets gång. Varför har jag då valt att studera just identitet av många andra relevanta begrepp? Svensson och Eriksson (2009) menar att yrke, ålder och kön är de viktigaste faktorerna för att klassificera och kategorisera någon och att yrkesidentiteten i högsta grad påverkar individens sociala ställning i samhället. Detta håller jag med om, i ett samhälle som präglas av en enorm press över att kunna prestera och i ett samhälle som har ett konstant behov av att visa en hög status inför

varandra så har även yrket och yrkesidentiteten man har en enormt stor roll i våra vardagliga liv. Detta är en av orsakerna till varför jag just valde identitet som det mest centrala begreppet i min avhandling, på grund av dess enorma inverkan i våra vardagliga liv.

Som jag även frågade i teorikapitlet 2.1 baserat på Sahlin-Andersson (1994), Madsen (2006) och Alvesson och Billing (1997); kan vi någonsin helt och hållet reflektera kring oss själva utan att ägna en enda tanke om hur andra personer uppfattar en? Mitt svar på denna fråga skulle i detta skede vara; nej, omvärlden påverkar oss som individer på ett eller annat sätt även då det kommer till vår egen identitet och mer specifikt yrkesidentitet som denna avhandling handlar om. Detta är dock enligt min egen uppfattning inte nödvändigtvis ett problem. Hammarén och Johansson (2009) talar om identitet som en kollektiv sak och inte individuell, men jag håller inte helt och hållet med. Det handlar fortfarande enligt mig om en individuell yrkesidentitet, och bara man själv är realistisk över hur omgivningen faktiskt påverkar en så anser jag det inte vara en negativ sak. Dutton, Roberts och Bednar (2010) menar att individen behöver en stabil och säker bild av sig själv för att kunna fungera effektivt i vardagen, och är man dessutom medveten över hur omvärlden påverkar en i förhållande till detta så är man enligt mig även lättare en stabil och realistisk bild av sig själv.

Dahlberg (2011) skriver om hur alla människor har egenskapen att vara kroppslig, eftersom vi alla innehar en fysisk kropp och kroppslighet är ett redskap genom vi upplever världen. Shilling (1993) menar att våra kroppar är likadana på samma gång som de är olika, och att de möjliggör så mycket för oss på samma gång som de kan hindra oss från att kunna göra någonting. Jag håller med om att denna egenskap alltså i grund och botten är likadan för alla, men att skillnaden mellan oss finns i hur vi tolkar världen omkring oss genom vår egen kropp. Tanken om banktjänstemannen som en monoton kontorsarbetare med näsan framför skärmen har åtminstone för mig ändrats drastiskt under detta arbete. Jag har kommit fram till att banktjänstemannen som alla andra människor är en kroppslig varelse, som använder sig av sin kropp på olika sätt för att kommunicera med sina kunder. De använder sig av rösten som ett instrument för detta, av kroppsspråk och de läser av kundernas kroppslighet för att lättare tolka situationen. Hassard, Holliday och Willmott (2000) talar om kroppslighet som att även resten av kroppen är inblandad i situationen fastän man endast sitter och lyssnar på

någon, vilket även kan sägas i denna situation då banktjänstemannen sitter och lyssnar på sin kund men på samma gång även läser av dess kroppsspråk och tänker på sitt eget. Tanken om banktjänstemannen som en monoton kontorsarbetare som inte använder sig av kroppen så mycket på arbetet har alltså ändrat till en mycket kroppslig varelse som medvetet använder sig av kroppen för att kommunicera, förtydliga budskap och läsa av sina kunder.

Jag har även valt att ta upp genusaspekten eftersom jag tycker att det är en mycket viktig och relevant faktor både då det kommer till yrkesidentiteten och jämställdheten överlag i dagens samhälle. Acker (1990) menar att det är viktigt att ta upp ojämställdhet mellan könen på arbetsplatsen då det finns skillnader i både status och inkomster som baserar sig på just detta, och jag håller själv med om det till fullo. Porter (1992) nämner sjuksköterycket som ett typiskt feminint yrke, och Bradley (1989) pekar ut sekreteraryrket som ett typiskt feminint yrke, vilket är väldigt liknande som banktjänstemannens arbete. Fastän mina informanter var överens om att det är en kvinnodominerad bransch så nämner ingen yrket som ett typiskt feminint yrke. Egenskaperna som jag har räknat upp i kapitel 5.1 är inte enligt mig själv typiskt kvinnliga heller, så enligt mig kan man inte kalla banktjänstemannens yrke som ett typiskt feminint yrke fastän yrket verkar vara dominerat av kvinnor för tillfället. Britton (2003) menar att det manliga könet dominerar på arbetsplatserna och att detta är en aspekt som aldrig kommer att förändras – detta håller inte jag med om. Jag vill tro att jämställdheten en dag kommer att segra, även inom en bransch som banken.

Det har varit otroligt givande att få studera yrkesidentitet inom banken eftersom det finns mycket stereotyper och fördomar om branschen överlag. Jag har uppskattat ärligheten mina informanter har visat mig, och att de har öppnat upp sig för mig och berättat för mig om deras tankar och känslor. Det var verkligen fint att få ta del av dessa människor av olika åldrar och kön, samt deras erfarenheter och åsikter. Valet av metod är jag mycket nöjd med. Å ena sidan eftersom jag är mycket glad över att ha fått testat på en intervjustudie som jag länge varit intresserad av, och å andra sidan eftersom jag tycker att den passade in med mitt syfte. I början av skrivprocessen var det inte exakt detta ämne jag hade planerat skriva om, men jag är mycket glad att jag hittade hit till slut eftersom jag anser att det här är en stor sak i denna bransch. Jag har lärt mig mycket nytt på vägen hit, både då det kommer till att skriva vetenskapliga avhandlingar till om

mänskligheten i sig. All kunskap är viktig, och det känns verkligen som om jag blivit mycket rikare under processens gång. Jag trodde i början av processen att jag skulle ha borde läsa på mera innan jag begav mig ut på fältet för att göra intervjuer, men jag har kommit fram till att det tvärtom hjälpte mig komma in på rätt bana genom att ge mig ut på fältet. Jag började förstå saker mera konkret, och det hjälpte mig sedan att söka efter rätt sorts litteratur.

Jag hade väldigt mycket material att gå igenom, och många av informanterna gav väldigt liknande svar. Jag känner dock inte att det skulle vara i onödan som jag gjort allt arbete, eftersom kvantiteten av samma eller liknande svar enligt mig bekräftar hur vanliga fenomen det är informanterna egentligen pratar om. Min egen (icke-existerande) erfarenhet gällande intervjuerna gjorde att det var svårt för mig att planera intervjuerna så att de skulle vara så effektiva som möjligt, och jag medger att intervjuguiden inte var den mest välplanerade då jag begav mig ut på fältet. Till mitt försvar vill jag ändå säga att jag tycker att jag behandlade alla informanter som människor och lyssnade noggrant samt frågade tillägsfrågor jag kunde tänka mig vara relevanta. Jag anser att mitt resultat kan användas även utanför bankbranschen eftersom den behandlar yrkesidentitet som fenomen, vilket berör alla inom arbetslivet.

Eftersom jag själv har erfarenhet inom bankbranschen så kan jag avslutningsvis berätta om vad som stämde överens med det jag trodde om yrkesidentitet inom branschen överlag. Jag var väl medveten över hur stor del yrkesidentiteten tar av den egna identiteten inom denna bransch, även på fritiden, och speciellt i en så liten stad som min fallorganisation befinner sig i. Detta fick jag bekräftelse på i min studie. Jag trodde dock att mina informanter skulle medge mycket mera genuskillnader, och jag trodde även att det skulle kunna bli en diskussion kring sexuella trakasserier i min avhandling vilket det inte blev. Jag tror dock fortfarande att det existerar, fastän mina informanter av sina egna orsaker valde att inte berätta om detta för mig. En orsak till varför de kanske inte medgav detta till mig tror jag kan vara eftersom ämnet har blivit väldigt normaliserat för dem, och att de helt enkelt inte tänker på/märker av vad sexuella trakasserier egentligen är. En annan orsak kan vara att de helt enkelt inte ville prata om det, att det blir allt för intimt helt enkelt. En sista orsak kan vara att de mot förmodan aldrig faktiskt är med om sexuella trakasserier, men det har jag svårt att tro på eftersom jag själv har jobbat inom branschen (speciellt för de kvinnliga anställda inom banken). Att

kundförhållandena blir väldigt nära var ingen överraskning för mig, utan det visste jag även på grund av min egen historia inom branschen och speciellt eftersom fallorganisationen ligger i en mindre stad. Arbetstiderna visste jag också att det är svårt att hålla, vilket enligt mig är skäl för en förändring inom arbetsavtalen inom branschen och att man borde introducera flextid. Detta bekräftade dock en del av informanterna att är under planering som bäst, vilket är en positiv sak enligt mig.

Klädseln inom yrket trodde jag att skulle bidra till en större diskussion, men de flesta informanterna verkade inte fundera så mycket över kläderna utan följde normerna ganska långt utan att ifrågasätta dem. Jag tänkte främst på en större diskussion inom genus och klädseln, eftersom jag själv har märkt en stor skillnad mellan hur män och kvinnor klär sig inom branschen. Män klär sig mycket mera högtidligt, med finbyxor, skjortor och kavajer eller kostymer, medan kvinnor klär sig mycket mera avslappnat. Detta verkade mina informanter inte vara medvetna om, och de flesta tyckte att det ”hörde till” att männen klädde sig som de klädde sig och såg inte skillnaden mellan könen fastän den enligt mig finns där. Sist men inte minst ett område som var väldigt okänt för mig då jag började med min studie, nämligen kroppslighet inom banken. Jag har tidigare tänkt på arbetet man gör i en bank som någonting väldigt monotont, byråkratiskt och okroppsligt. Då jag själv har jobbat i banken har jag förstått att det involverar lite mera kroppslighet eftersom man har väldigt intensiv kundkontakt, men eftersom jag inte själv har jobbat med någon sorts rådgivning inom banken så fick jag upp ögonen för denna aspekt på ett helt nytt sätt under min studie. Arbetet i banken kräver noggrannhet, kunskap, tålamod men på samma gång behövs sociala färdigheter och en medvetenhet för sin egen kroppslighet då man i en kundförhandling förvandlas till en lärare som vill föra fram sitt budskap på bästa möjliga sätt med hjälp av sin kropp som redskap.

Källor

- Acker, J. (1990). Hierarchies, Jobs, Bodies: A Theory of Gendered Organizations. *Gender & Society* 4 (2), s. 139-158.
- Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.
- Allan, J. (1993). Male elementary teachers: experiences and perspectives, *Doing Women's work: Men in nontraditional Occupations*. Newsbury Park, CA: Sage
- Alvesson, M. & Billing, Y. (1997). *Understanding Gender and Organizations*. London/California/New Delhi: Sage
- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur
- Alvesson, M. & Willmott, H. (2002). Identity Regulation as Organizational Control: Producing the Appropriate Individual. *Journal of Management Studies* 39 (5), s. 619-644.
- Andersson, Å. (2002). *Ett högt och ädelt kall: Kalltankens betydelse för sjuksköterskeyrkets formering 1850-1930*. Umeå: Umeå universitet.
- Argyrous, G. & Stilwell, F. (2011). *Readings in Political Economy: Economics as a Social Science*. Melbourne: Tilde University Press
- Arvidson, M. & Johansson, S. (2017). *Roll och identitet: En socialpsykologisk introduktion*. Malmö: Gleerups Utbildning Ab
- Arvidsson, A. (2007). *Livet som berättelse: studier i levnadshistoriska intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Ashcraft, L., Muhr, S., Rennstam J. & Sullivan, K. (2012). Professionalization as a Branding Activity: Occupational Identity and the Dialectic of Inclusivity-Exclusivity. *Gender, Work & Organization* 19 (5), s. 467-488.
- Baker, P. (2008). *Sexed texts: Language, gender and sexuality*. Sheffield: Equinox Publishing Ltd
- Ball, K. (2005). *Organization, Surveillance and the Body: Towards a Politics of Resistance*. *Organization* 12 (1), s. 89-108.

Fredrika Gustafsson

de Beauvoir, S. (1949/2006). *Det andra könet*. Översatt av Adam Inczedy-Gombos & Åsa Moberg i samarbete med Eva Gothlin, 2006. Stockholm: Norstedts pocket.

Bechky, B. (2003). Object Lessons: Workplace Artifacts as Representations of Occupational Jurisdiction. *American Journal of Sociology* 109 (3), s. 720-752.

Berger, P. & Luckmann, T. (1979). *Kunskapssociologi. Hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*. Stockholm: Wahlström & Widstrand

Berinius, M. (1986). *Den disciplinära maktens organisering. Om makt och arbetsorganisation*. Lund: Arkiv.

Billing, Y.D. (1995). A nice union, *Working Paper*. Copenhagen: Pædagogisk Medhjælperforbund

Bolton, S. (2005). Women's Work, Dirty Work: The Gynaecology Nurse as 'Other'. *Gender, Work & Organization* 12 (2), s. 169-186.

Bradley, H. (1989). *Men's work, Women's work*. Oxford: Polity Press

Brewis, J. & Linstead, S. (2004). *Gender and management*. I Linstead, S., Fulop, L. & Lilley, S. (2004) *Management and organization: A critical text*. (5. Uppl.). New York: Palgrave Macmillan

Britton, D. (2003). *At Work in the Iron Cage: The Prison as Gendered Organization*. New York: New York University Press.

Brown, A .D., & Toyoki, S. (2013). Identity Work and Legitimacy. *Organization studies*, 34(7), 875-896

Bryman, A. & Bell, E. (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (upplaga 2). Stockholm: Liber AB.

Butler, J. (1990). *Genustrubbel*. Översatt av Suzanne Almqvist, 2007. Göteborg: Daidalos AB.

Börnfors, L. (1996). *Bankmannen : en etnologisk studie av yrkesvardag och yrkesidentitet 1945-1995*. Lund: Historiska media

LeCompte, M. D., & Goetz, J. P. (1982). Problems of Reliability and Validity in Ethnographic Research. *Review of Educational Research*, 52, 31-60.

Dahlberg, H. (2011). *Vikten av kropp: Frågan om kött och människa i Maurice Merleau-Pontys Le Visible et l'invisible*. Göteborg: Göteborgs Universitet

Dahlgren, J. (2007). *Kvinnor i polistjänst. Föreningen Kamraterna, Svenska Polisförbundet och kvinnors inträde i polisyrket 1957-1971*. Doktorsavhandling. Umeå universitet, institutionen för historiska studier.

Dale, K. & Burrell, G. (2000). What shape are we in? Organization theory and the organized body. I John Hassard, Ruth Holliday & Hugh Willmott (red.) *Body and Organization*. London: Sage, s. 15–30.

Dawson, V.R. (2015). "Who are We Online?" Changing Perspectives toward Organizational Identity in Social Media Context. *The Journal of Social Media in Society* 4(2), 28-72.

Dutton, J.E., Roberts, L.M.M., & Bednar, J. (2010). Pathways for positive identity construction at work: four types of positive identity and the building of social resources. *Academy of Management Review*, 35(2), 265–293.

Ehn, B. & Arvidsson, A. (1993). *Kultur och erfarenhet: aktuella teman i svensk etnologi*. Stockholm: Carlsson

Eteläpelto, A., & Vähäsantanen, K. (2008). Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. I A. Eteläpelto & J. Onnismaa (Red.), *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu* (s.26-45). Vantaa: Hansaprint Oy, 1-3. Upplagan.

Erikson, E. (1969). *Barnet och samhället*. Stockholm: Natur och Kultur.

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2016). Intervjuer. Från: G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (s.34-56). Stockholm: Liber.

Finlands bank. (2019). Historik. URL: <https://www.suomenpankki.fi/sv/finlands-bank/historik/> (Hämtad 13.02.2019)

Finn, J. (2003). *Att arbeta i skolans väntrum – en studie om förskolelärare och fritidspedagoger identiteter och livsvillkor*. Linköpings universitet: Institutionen för tematisk utbildning och forskning.

Fontana, A. & Frey, J. (2000). The Interview: From Structured Questions to Negotiated Text. Ingår i Denzin, Norman K. & Lincoln, Yvonna S. (red.) *The Handbook of Qualitative Research* (s.645-672). Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.

Forsyth, D. R., (1990). *Group Dynamics, second edition*. Brooks/ Cole Publishing Company. Pacific Grove, California

Fredrika Gustafsson

- Foucault, M. (1987). *Övervakning och straff. Fängelsets födelse*. Lund: Arkiv
- Fotaki, M. (2013). No woman is like a man (in Academia): The masculine symbolic order and the unwanted female body. *Organization Studies*. 34 (9), 1251-1275.
- Freire, P. (2005). *Education for critical consciousness*. London/New York: Continuum
- Fällman, B. (1996). *Tala och engagera*. Lund: studentlitteratur.
- Gadh, P & Hallberg, R. (1992). *Kroppsspråket*. Jönköping: Tryckman.
- Hale, H. (2012). The Role of Practice in the Development of Military Masculinities. *Gender, Work & Organization* 19 (6), s. 699-722.
- Hammarén, N. & Johansson, T. (2009) *BeGreppbart – Identitet*. Malmö: Liber.
- Hansen, M. (1999). *Yrkeskulturer i möte. Läraren fritidspedagogen och samverkan*. Göteborgs universitet: Institutionen för pedagogik och didaktik.
- Haraldsson, P. (1999). *Retorik inför publik*. Kristianstad: Kristianstads Boktryckeri AB.
- Hassard, J., Holliday, R. & Willmott, H. (2000). *Body and Organization*. Kalifornien: Sage Publications Ltd
- Hellgren, B. och Löwstedt, J. (1997). *Tankens företag – kognitiva kartor och meningsskapande processer i organisationer*. Stockholm: Nerenius & Santéus Förlag.
- Hogg, M. A. (2006). Social identity theory. *Contemporary social psychological theories*, 13, 111-1369.
- Höpfl, H. (2003). Becoming a (Virile) Member: Women and the Military Body. *Body & Society* 9 (4), s. 13-30.
- Jacobsson, M. (1994). *Kläder som språk och handling. Om unga kvinnors användning av klädseln som kommunikations- och identitetsskapande medel*. Stockholm: Carlsson
- Jimsdotter, E. (1996). *Våga tro på dig själv*. Västerås: Ica Förlaget AB.
- Johansson, T. & Lalander, P. (2010). *Vardagslivets socialpsykologi*. Malmö: Liber
- Karlsson, L. (2001). *Psykologins grunder*. Lund: Studentlitteratur.
- Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2005). *Psykologi i organisation och ledning*. Lund: Studentlitteratur

Kenny, K., Whittle, A., & Willmott, H. (2011). *Understanding Identity & Organizations*. Indien: SAGE Publications Ltd.

Knights, D. & Willmott, H. (1989). Power and Subjectivity at Work: From Degradation to Subjugation in Social Relations. *Sociology* 23 (4), s. 535-558.

Kronlund, E. (2015). *Med eller utan uniform? Kroppslighet och yrkesidentitet inom polisväsendet*. Åbo Akademi: Åbo

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2010). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Käll, L. (2009). "...looking at myself as in a movie...": Reflections on normative and pathological self-objectification. In: Lisa Folkmarson Käll (Ed.), *Normality/Normativity* (sid. 225-249). Uppsala: Uppsala Universitet

Lantz, A. (1993). *Intervjumetodik: den professionellt genomförda intervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Liliequist, M. (1993). Socialisation från vaggan till graven. Från: *Kultur och erfarenhet. Aktuella teman i svensk etnologi*. Stockholm: Carlsson

Lundgren, U. (1996). *Pedagogisk uppslagsbok: från a till ö utan pekpinna*. Stockholm: Lärarförbundets Förlag Informationsförlaget.

Madsen, B. (2006). *Socialpedagogik. Integration och inklusion i det moderna samhället*. Lund: Studentlitteratur

Mavin, S. & Grandy, G. (2016). *A theory of Abject Appearance: Women elite leaders' intra-gender 'management' of bodies and appearance*. Kalifornien: SAGE publications

Mead, G. (1962: 1934). *Mind self and society from the standpoint of a social behaviorist*. Chicago: University of Chicago

Meriläinen, S., Tienari, J., & Valtonen, A. (2013). *Headhunters and the 'ideal' executive body*. Kalifornien: SAGE publications

Muhr, S.. & Sullivan, K. (2013). "None So Queer as Folk": Gendered Expectations and Transgressive Bodies in Leadership. *Leadership* 9 (3), s. 416-435.

Nordea. (2019). Bankmuseet. URL:<https://www.nordea.fi/sv/om-nordea/om-nordea/bankmuseet.html#tab=Manga-skeden> (Hämtad 13.02.2019)

- Normann, R. (1983). *Service management. Ledning och strategi i tjänsteproduktion*. Malmö: Liber
- Persson, E. & Lindh, A. (2015). *Placeringsrådgivare - empatisk hjälpreda eller förnuftig säljare?* URL: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:885375/FULLTEXT01.pdf> Örebro: Örebro Universitet
- Pettinger, L. (2004). Brand Culture and Branded Workers: Service Work and Aesthetic Labour in Fashion Retail. *Consumption, Markets and Culture* 7 (2), s. 165-184.
- Pipping, H. (1962). *Bankliv genom hundra år*. Helsingfors: Frenckellska tryckeriet
- Porter, S. (1992). Women in a Women's Job: The Gendered Experience of Nurses. *Sociology of Health & Illness* 14 (4), s. 510-527.
- Reskin, B. & Hartmann, H. (1986). *Women's work, men's work: Sex Segregation on the job*. Washington D.C.: National Academic Press
- Sahlin-Andersson, K. (1994). Group identities as the building blocks of organizations: a story about nurses' daily work. *Scandinavian Journal of Management*, 10: 131-45.
- SCB – Statistiska centralbyrån, *Statistisk årsbok för Sverige* (Stockholm, 2009) s. 274.
- Schein, E. H. (1985). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Shilling, C. (1993). *The body and social theory*. Kalifornien: Sage Publications Ltd
- Simmel, G. (1978). *The philosophy of money*. Boston: Routledge
- Spradley, J. P. (1979). *The ethnographic interview*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Svenska akademiens ordbok. (2019). URL: <https://www.saob.se/> (Hämtad 28.04.2019)
- Svenska bankmannaföreningens tidskrift. (1989). *Bankvärlden*, Nr 1989:12.
- Svenska bankmannaföreningens tidskrift. (1933). *Bankvärlden*, Nr 1933:4.
- Svensson, L. & Eriksson, Y. (2009). *Yrkesstatus. En sociologisk studie av hur yrken uppfattas och värderas*. Göteborg: Göteborgs Universitet.
- Sundin, E. (1997). Den offentliga sektorns omvandling och kvinnor och mäns företagande inom typiskt kvinnliga sektorer, I: E. Sundin (red.), *Om makt och kön - i spåren av offentliga organisationers omvandling*. SOU. Stockholm: Fritzes

Styhre, A. (2004). (Re)embodied Organization: Four Perspectives on the Body in Organizations. *Human Resource Development International*. 7 (1), 101–116.

Thunborg, C. (1999). *Lärande av yrkesidentiteter : en studie av läkare, sjuksköterskor och undersköterskor* (Doktorsavhandling). Linköping: Linköpings universitet

Tjora, A (2012). *Från nyfikenhet till systematisk kunskap: Kvalitativ forskning i praktiken* (S. Torhell, övers.) Lund: Studentlitteratur.

Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur

Turner, J. C. (1982). Towards a cognitive redefinition of the social group. *Social identity and intergroup relations*, 15-40.

Tyler, M. (2011). Tainted Love: From Dirty Work to Abject Labour in Soho's Sex Shops. *Human Relations* 64 (11), s. 1477-1500.

Tyler, M. & Abbott, P. (1998). Chocs Away: Weight Watching in the Contemporary Airline Industry. *Sociology* 32 (3), s.433-450.

Wenger, E. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.

Wertsch, J. V. (1998). *Mind as action*. New York: Oxford Univ. Pr.

Åse, C. (2000). *Makten att se: om kropp och kvinnlighet i lagens namn*. Malmö: Liber AB.

Bilaga 1 - Intervjuguide

Information innan intervjun börjar: Hej och välkommen! Jag vill börja med att ge dig detta avtal, var all info finns gällande denna studie samt mina och min handledares uppgifter ifall du har frågor gällande studien. Du kan underteckna båda, jag får ett exemplar och du får ett. Läs igenom avtalet innan vi börjar intervjun och skriv under. Du är helt anonym i min studie, och därför skulle jag vilja be dig om att välja ett påhittat namn så att du känner igen dig själv i avhandlingen om du vill läsa den då den är färdig. Jag hoppas att du är så öppen och genuin som möjligt, eftersom jag får bättre resultat ut av studien då. Du är jättevälkommen att kontakta mig eller min handledare om du har frågor efter denna intervju. Jag är intresserad av att studera kroppslighet inom banken, teman jag kommer att fråga dig är: Berätta om dig själv, arbetsrutiner, relationer med kunder, relationer med andra anställda, klädsel och kropp, (historia). Är du redo att börja?

Frågorna som är skrivna i fet stil är nyckelfrågor i min intervjuguide.

Berätta om dig själv

- Hur gammal är du?
- Till vilket kön anser du dig tillhöra?
- Vad har du för utbildning?
- Hur kom det sig att du började jobba på banken?
- Hur länge har du jobbat på banken?

Arbetsrutiner

- Beskriv dina arbetsuppgifter.
- Hur skulle du beskriva dina arbetstider? Hur påverkar de ditt privatliv?
- **Beskriv miljön där du utför ditt arbete.**
- På vilket sätt separerar du jobbet från ditt privatliv?
- Hurdana egenskaper tycker du att det krävs i ditt yrke? Motivera!
- Vad är de största utmaningarna i ditt jobb?
- Hur upplever du att ditt kön har betydelse i dina arbetsuppgifter?
- Vilka olika platser ingår i din arbetsdag? Varför?

- Vilka platser ingår inte i din arbetsdag? Varför?
- Vilken plats på banken känns tryggast? Vilken plats på banken känns minst trygg?
- Vilken plats på banken känns formell? Vilken plats på banken känns informell?
- Arg under arbetsdagen. Hur hanterar du det och vad gör man då?
- Riktigt glad under arbetsdagen. Vad gör man då?
- Sårad eller ledsen under arbetsdagen. Hur hanterar du det och vad gör man då?

Relationer till kunder

- **Hur skulle du beskriva relationen man har till kunden i ditt yrke?**
- I hurdana situationer kan du uppleva en förändring i din röst?
- På vilket sätt får personlighet synas i arbetet? Hur personlig får man vara i kundsituationer?
- Beskriv ett positivt kundmöte. Beskriv ett negativt kundmöte.
- Vad tycker du om avståndet till kunden i en kundsituation? Är det för nära, passligt, för långt bort?
- Hur hanterar man kundernas känslor?
- Hur känns det att ha ansvar över någon annans ekonomi/ hur känns det att hantera någon annans pengar?
- På vilket sätt upplever du att din yrkeskunnighet respekteras av kunder?
- Hur skulle du säga att respekten för personalen varierar från ett kundperspektiv?
- I hurdana kundsituationer känner du att du är en man/kvinna?

Relationer till andra anställda

- **Beskriv ditt förhållande till dina kollegor.**
- Var umgås personalen i banken?
- Vilka variationer finns det i hur du umgås med dina kollegor?
- Hur upplever du dynamiken i personalen under ett vanligt möte? Hur ser ett vanligt möte ut?
- Hur upplever du variationer i hur du blir bemött av personalen?

- Hur skulle dina kollegor beskriva dig tror du?
- På vilket sätt visar personalen respekt för varandras yrkeskunnighet?

Klädsel och kropp

- **Finns det vissa regler kring hur man klär sig inom banken? Berätta om klädstilen i din bransch!**
- Kan du beskriva varför du har valt just dessa kläder som du har på dig idag?
- Hur skiljer sig din klädsel i förhållande till dina kollegor?
- På vilket sätt skiljer sig din yrkesklädsel från din vardagsklädsel?
- Hur skulle du beskriva skillnaderna i hur män och kvinnor klär sig inom bankbranschen? Varför tror du att det är så?
- På vilket sätt skulle du beskriva idealkroppen i denna bransch?
- Hur passar mannen/kvinnan in i den branschen?
- På vilket sätt passar den åldrande mannen/kvinnan in i den branschen?

Historia

- **Hur skulle du beskriva förändringar i ditt yrke?**
- På vilket sätt har kundrelationerna ändrat i detta yrke?
- Hur har du upplevt förändringarna?
- Har du jobbat på bank under den tiden som det fanns bankuniformer?
- Kan du beskriva hur en bankuniform kunde se ut?
- Har du någon gång haft bankuniform? Hur kändes det?
- Varför tyckte du att det var en passande klädsel för banken/ att det inte var en passande klädsel för banken?
- Vem bar en bankuniform? Varför tror du det?

Bilaga 2 - Avtal om sekretess

Avtal för användning av insamlat intervjumaterial

Detta avtal är skrivet för att försäkra säkerheten och anonymiteten hos intervjudeltagarna vid Fredrika Gustafssons studie inför hennes Pro Gradu -avhandling under hösten 2018. Avtalet ges i två exemplar. Det ena exemplaret får intervjudeltagaren och andra exemplaret behåller intervjuaren.

- Intervjun utförs i undersökningssyfte och används endast för att samla in empirisk material för Fredrika Gustafssons Pro Gradu -avhandling. Det insamlade materialet används inte för något annat syfte och materialet överläts inte åt utomstående.
- Intervjun bandas in med intervjuarens iPhone 6, och lagras temporärt på telefonen tills den överförs till intervjuarens backup-drive. Filen raderas därefter från telefonen.
- Intervjun lagras i framtiden på intervjuarens backup-drive och flyttas inte därifrån vid något tillfälle.
- Alla ljudfiler namnges med påhittade namn som intervjudeltagaren och intervjuaren kommit överens om. Intervjudeltagaren samt organisationen där intervjun utförs förblir anonyma.
- Intervjudeltagaren har alltid rätt att kontakta intervjuaren Fredrika Gustafsson eller hennes handledare Nina Kivinen vid frågor angående studien, intervjudeltagarna har även rätt att dra sig ur studien.

Härmed har jag läst och förstått studiens syfte samt hur informationen lagras, och går med på att Fredrika Gustafsson får använda min intervju i sin avhandling enligt avtalets villkor.

Ort och datum

Informantens namn

Härmed bekräftar jag att allt som står i avtalet stämmer och förbinder mig till att hålla avtalets villkor.

Ort och datum

Fredrika Gustafsson