



19.11.2021

# Berättelser från varuhandeln

Hur säkerhetsagenter förhåller sig till  
sin kropp som verktyg och  
maktmedel



Kim Ollila

ÅBO AKADEMI

## Abstrakt

**Bakgrund:** Organisationer består av människokroppar, men trots det har kroppar, liksom våld, knappt forskats inom organisationsteori. Kroppens betydelse i högt kroppsliga organisationer, som privata säkerhetsbolag, kan dock inte försummas. Blotta väktares eller ordningsvaktens (hädanefter enbart väktare) närvaro förhindrar brott från att inträffa. Väktare tar också fast individer som har begått brott. Då använder väktare sin kropp för att fysiskt gripa tag och kontrollera den misstänkta. Lagen förpliktar väktare dock att inte använda mera kraft än vad utförandet av arbetsuppgiften kräver. Trots det, anklagas väktare ofta för övervåld. Övervakningsarbete överförs också alltmer från polisen till privata säkerhetsbolag, vars agenter har en förhållandevis kortare utbildning.

**Syfte:** Studiens syfte är att identifiera de faktorer som leder till våldsamma situationer i säkerhetsarbete genom att utreda de subjektiva upplevelserna som väktare har om våld och kroppsanvändning. Studien analyserar också individuella och allmänt godkända kommunikations- och makttekniker som väktare använder i sitt arbete.

**Metod:** Studien utförs som en autoetnografi där jag beskriver mina egna upplevelser som väktare. Förutom det, har jag intervjuat fem andra väktare om deras kroppsanvändning. För att åstadkomma en rik empiri, har jag först utrett rådande attityder hos säkerhetspersonal. Jag diskuterade med respondenterna om hurdana egenskaper en god väktare har, hur de skapar trovärdighet och hur känslor, alltså subjektiva upplevelser, påverkar på deras arbete.

**Resultat:** Resultaten bjuder på en omfattande insyn till väktarnas kultur, tankesätt och värderingar, samt hur de tillsammans påverkar på väktarnas kroppsanvändning. Studien identifierar tekniker för kroppslig kommunikation och kraftbruk som ansågs goda i arbetet. Varje väktare utförde arbetet med sin egen stil, men också väktarens ålder och erfarenhet vägde in på hur de kommunicerade, använde kraft och förhöll sig till våld. Hur en kund blev behandlad av en väktare styrdes också starkt av kundens eget beteende.

**Diskussion:** Frågor som kan ställas från studien är bland annat om väktare skolas tillräckligt i kommunikationsfärdigheter. Studien bjuder vanliga medborgare en lätt förhållbar insyn till väktararbete och tillkallar också enstaka väktare att reflektera över sin egen kroppsanvändning. Arbetet består av berättelser från allt som allt sex väktare, vilket är en liten sampling. Trots det, fungerar studien som en god språngbräda till nya studier.

Centrala begrepp: makt, motstånd, kroppslighet, tvång, våld, känslor, etik

## Innehållsförteckning

INTRODUKTION OCH PROBLEMDISKUSSION .....	5
METODISKUSSION.....	11
TIDIGARE FORSKNING .....	13
ÖVERVAKARENS ETIK .....	14
SMUTSJOBB.....	16
MAKT OCH VÅLD .....	17
TRÄD IN, KROPPEN .....	21
KROPPENS SIGNAL.....	27
EMPIRI – INTERVJUER.....	31
ATT SKAPA TROVÄRDIGHET.....	32
UTMANANDE SITUATIONER .....	42
KÄNSLOR.....	46
EMPATI.....	47
STOLTHET .....	53
SPÄNNING .....	55
DE FEM SINNENA.....	58
GÖR DET MED STIL .....	63
RESULTAT .....	67
MEDLIDANDE MÄN.....	67

HÅRDA MÄN .....	69
ANVÄNDNING AV KROPPEN .....	70
DISKUSSION .....	72
KÄLLOR .....	76
BILAGOR.....	80
ORDLISTA.....	80

*Som väktare var jag bra på att prata. Under mina första veckor hade jag avlägsnat folk på grund av att de druckit alkohol eller fört oljud inom bevakningsområden. De var dock relativt obetydliga händelser eftersom det alltid löste sig med verbal uppmaning. Oftast for personen eller personerna i väg när de såg mig, iklädd en uniform, närma mig dem. Ibland kunde jag växla några ord med dem, i stilen ”oj vad jag också skulle njuta av en öl ute i det här vädret, men tyvärr får man inte göra det här.” eller ”jag vet att ni vill ha en plats där ni kan umgås med varandra i, men i så fall måste ni hålla mindre ljud för jag får klagomål om er”. Växelverkan fördes ofta med välvilja från båda parterna, och jag fick höra skämt i genklang. Jag hade dock inte seriöst hamnat ingripa i riktiga brott eller andra fall där någon faktiskt skulle gripas. Jag visste inte heller om min vänliga handlingsstil skulle hjälpa till i sådana fall eller om min ödmjukhet skulle till ock med vara motverkande.*

*Till sist kom den dagen då en brottsling stal gods från butiken där jag jobbade. Jag hade väntat på mitt första gripande med spänning för att "få det undan", som ett elddop där man äntligen ser hur man agerar och reagerar under press. Jag arbetade med Manuel som hade redan några års erfarenhet av att jobba som väktare. Genom bevakningskamerorna upptäckte vi en ung man som stoppade butikens gods i sina kläder eller ryggsäck. Manuel stannade i kontrollrummet för att följa den misstänkta med bevakningskamerorna och bekräfta brottet medan jag gick till andra utgången för att vänta på att han skulle överskrida kassalinjen – alltså utan att betala de produkter han bar på sig. Butiken hade utgångar som var långt borta från varandra och den andra var längre borta från bevakningsrummet. Detta innebar att man måste ha någon redo på båda ändorna av lokalen för att ingripa då man inte kunde förutsäga vilken utgång den misstänkta skulle lämna igenom. För att Manuel var skickligare med att använda kamerorna, och eftersom jag inte ännu hade gripit någon, var det självklart att jag skulle agera som första respondenten till kunden.*

*Jag slank ut ur bevakningsrummet och ut till parkeringsplatsen för att undvika bli upptäckt av den misstänkta. Jag gick raskt till den andra utgången och testade kopplingen med radiotelefonen. "Kontaktprov". "Kontakt". Jag ställde mig i entrén vid utgången och väntade på min kollega att ge signalen. Hjärtat bultade och jag kände mig väldigt nervös. Vad skulle jag säga? Vad skulle jag göra om han gjorde motstånd eller försökte fly? Hur ska jag i praktiken ta fast personen ifall han försökte komma undan? "Överskrider kassalinjen nu!" fick jag besked, följande med ett kassanummer, och gick in på butikens hall. Jag gick mot kassan i fråga och såg redan längre bort ifrån mannen packa sina uppköp - dem han hade betalat för. Medan jag närmade mig honom hade jag allt för mycket tid att tänka på vad jag skulle säga. När jag till sist kom till mannen låtsades han inte märka mig, även om jag kunde se*

*att han var nervös då han rodnade och inte vågade se på mig. Allt jag kom ihåg var att lagen förpliktade oss som väktare att upplysa målpersonen om att de blivit fasttagna, samt skälet till det, så det var vad jag gjorde. Jag sa med hög röst ”du har blivit fasttagen för snatteri” till mannen och gick nära honom för att förstärka mitt meddelande. Personer runt omkring oss som hade hört mig tittade på oss häpet. Mannen blev irriterad. ”Måste du anmäla det så där högt?” fräste han. ”Kom med mig” svarade jag. Till min lättnad upptäckte jag att Manuel hade dykt upp och stod några meter ifrån oss. Mannen kom frivilligt med oss och vi förde honom till cellen. Jag skämdes lite för att i misstag ha generat mannen vid kassan. Manuel tipsade mig om att i fortsättningen helt enkelt be att personen kommer med då de oftast vet vad ärendet gäller. På det sättet blir förhandlingen mindre pinsamt för bägge parter. Jag bad om ursäkt av den gripna i cellen och förklarade att det var min första gång då jag tar fast någon. Han förstod, och det kom fram att det var hans första gång han stjal – eller åtminstone åker fast för det.*

## INTRODUKTION OCH PROBLEMDISKUSSION

Kroppsligt arbete har blivit sällsynt. I synnerhet arbete där meningen med kroppen är att underkuva andras kroppar. Exemplet ovan är från år 2016 då jag började jobba som väktare i en finsk stad. Det var ett deltidsjobb med olika långa skift på diverse ställen, vilket passade utmärkt vid sidan om studierna. Jag hade tidigare arbetat inom säkerhetskontrollen på flygplatsen och branschen var inte främmande för mig, men bemötandet av kunderna skilde sig eftersom kundgruppen var annorlunda. På flygplatsen träffade man endast på de samhällsklasser som har råd att flyga. Måhända att någon blev upprörd då man tog bort deras tandkräm som överskred den tillåtna 100 milliliters gränsen för vätskor, men man anklagade sällan någon för att ha begått brott. Allra minst grep man fysiskt tag i någon och således kränkte deras rörelsefrihet – inte minst därför att folk på flygfältet brukade bete sig relativt väl. Det är överhuvudtaget inte många branscher där man utför sådana åtgärder, alltså

blandar sig i andras handlingar och även använder våld mot dem, förutom polisen, militären och säkerhetsbranschen.

Väktararbete går naturligtvis inte ut på att enbart brottas och dominera andra kroppar. En bråkig situation bör hanteras med muntlig kommunikation så långt som möjligt. Att bryta motstånd muntligt var dock inte vad alla väktare gjorde, vilket kom fram i diskussioner med kollegor där de så gott som skröt om att ha fått vara med om fysiskt våldsamma situationer. Det finns också otaliga videoinspelningar på nätet där säkerhetspersonal misshandlar någon, blir själv misshandlade eller gör bort sig med sitt beteende. Jag blev nyfiken på varför det händer och om det är något som går att åtgärda. Frågar man dock vilken agent som helst inom säkerhetsbranschen var de ställen jag arbetade på under tre åren som väktare mycket trygga och endast lindriga brott inträffade. Kanske jag helt enkelt inte hade upplevt riktigt stökiga situationer där diplomati inte mera räcker, där man är tvungen att fatta beslut som kan fysiskt skada en själv eller motparten. Ändå tror jag att flera situationer kunde ha lösts med mera utbildning, bättre kunskaper om både verbalt och fysiskt handgemäng eller andra åtgärder.

En väktares främsta verktyg är hens kropp; den används för att kommunicera både aktivt och passivt, springa och för att brottas med gärningsmän. Det är därför jag vill studera hur väktares och ordningsvaktens förhållande till sina kroppar och användning av den påverkar deras arbete. Studien handlar om väktare och ordningsvakter i Finland. Skillnaden mellan dem är närmast juridiska då väktare är positionerade på en viss privat plats för att skydda gods, till exempel butik<sup>1</sup>. Ordningsvakter upprätthåller ordning och säkerhet på allmänna platser<sup>2</sup>, som till exempel sjukhus och på evenemang. Jag anser att dessa skillnader inte är relevanta för min studie då jag främst skall studera säkerhetsarbetares kroppar. Förutom det, agerade de intervjuade personerna både som väktare och ordningsvakter, och därför kommer

---

<sup>1</sup> *Bevakningsuppgift* bevakning av egendom, skyddande av en persons integritet, avslöjande av brott som riktat sig mot bevakningsobjektet eller uppdragsgivaren samt utövande av tillsyn över sådana uppgifter (Lag om privata säkerhetstjänster, 1085/2015)

<sup>2</sup> *Ordningsövervakningsuppgift* upprätthållande av ordning och säkerhet samt förebyggande av brott och olyckor inom en ordningsvaktens tjänstgöringsområde (Lag om privata säkerhetstjänster, 1085/2015)

jag härfter använda begreppet ”väktare” för både ordningsvakter och väktare. Detta gör också texten enklare att följa.

Organisationsstudier har oftast behandlat organisationernas entiteter som abstrakta och kroppslösa (Pérezts et al. 2015) fastän studier antyder att kroppens form, hur man bär på den och hur den är klädd har en betydelsefull socio-politisk påverkan på bland annat servicesektorn (Haynes, 2012). Hur kroppen bärs, presenteras med klädsel och används i kommunikation har större betydelse i den sociala dimensionen (ibid) än i utförandet av själva arbetet. Haynes (2012) forskning fokuserade på kvinnokroppen och på vilka utmaningar kvinnor möter i en mansdominerad organisationshierarki. Säkerhetsbranschen är likaså mansdominerad där kroppens roll överskrider gränsen mellan den socio-politiska och konkreta dimensionen. Kroppen är klädd i uniform, som har en egen symbolisk betydelse. Enligt Dale och Latham (2015) framkallar avvikande kroppslighet ofta social förnedring eller utstötande. En person kan definieras enligt sin kropp i synnerhet ifall den är på något sätt nedsatt. Detta berör speciellt privata säkerhetsbranschen då den är avsevärd maskulint och avvisande av olikhet.

Maskulinitet är också starkt närvarande exempelvis i den finska gränsbevakningen enligt Prokkola och Ridanpää (2014). Organisationen består främst av män, arbetet utförs med teknologiska redskap, produceras som säkerhet och är dessutom homogent och avvisande av olikhet (ibid). I studien kommer det klart fram att gränsbevakningen är präglad av romantiserad maskulinitet där kvinnornas röster tystas eller ignoreras och där maskulina egenskaper, ideal och värden skattas högt. Förutom hög maskulinitet, har privata säkerhetsbolag och gränsbevakningen mycket annat gemensamt. Säkerhetsbranschens, militärens och till exempel polisens *raison d’être* härstammar från kontroll, övervakning och trygghet. Även om arbetsuppgifterna, plikterna och rättigheterna skiljer sig, beskådar privatsäkerhetspersonal och poliser varandra som mycket lika när det kommer till värden och normer i deras professionella motivation (Steden et al. 2015). Polisen ser på privatsäkerhetspersonal som ”lägre nivåns krafter” medan de efternämnda ser upp till polisen (ibid).



På en individuell nivå spelar kroppen själv en central roll i den professionella identiteten, åtminstone enligt Haynes (2020) forskning om redovisare och bokförare. I studien undersöktes i synnerhet kvinnornas anpassning till maskulina organisationer. Kvinnor i Haynes (2020) forskning skapade trovärdighet genom att dämpa sin feminina identitet och förstärka maskulina drag. Det är inte överraskande att associering av trovärdighet med maskulinitet syns också på säkerhetsbranschen, vilken är belamrad med starka stereotyper och fördomar. Troligen påverkar de på individens handling och beteende med att påtrycka maskulina normer. Arbetet som väktare utförs dessutom med tekniska verktyg som bevakningskameror och, ifall kraft skall användas, med pepparspray, batong och handbojor. Väktare står i en förvald ställning gentemot ”de andra”, inom- och utanför organisationen och en stor del av väktararbete går ut på att spå misstänkta personer som kan potentiellt utföra brott. Väktare profilerar personerna på basis av deras kroppsspråk och utseende med intuition, en kompetens som finslipas under årens lopp, men som också leder till en fördelning av individer till olika grupper. Att snegla omkring sig, röra sig i ryckande och nervösa drag eller klä sig på ett visst sätt var larmande tecken vilket ledde till att den typen av person blev uppföljd.

Förutom att kropparnas utseende och estetik spelar en stor roll i väktararbete har kropparnas fysiska egenskaper som storlek, uppbyggnad och kondition en betydelse med tanke på situationer där väktaren hamnar ingripa i en individs handlande med fysiskt tvång eller våld. Hotet av våld är ett underliggande sätt att utöva makt (Börjesson & Rehn, 2009), vilket rätt nog hör till säkerhetsarbete; en större, starkare och ”mer trovärdig” kropp utgör ett större hot. Detta leder till att väktare ofta är motiverade till att ta hand om och utveckla sina kroppar med styrketräning, kampsport eller annan form av fysisk motion för att öka sitt fysiska kapital. Denna kapital kan direkt anses öka hotet av våld, och således, på kanske ett lite förvrängt sätt - till säkerhet. Förutom att vara fysiskt kapabla att kuva kroppar, strävar väktare främst efter att kontrollera eller kuva motstånd med kroppsspråk, det vill säga hur de använder sina kroppar för att kommunicera till motparten. Verbal och icke-verbal kommunikation kan hindra en situation från att eskalera till fysisk konflikt överhuvudtaget. För att vara framgångsrik i kommunikation, måste man främst av allt vara trovärdig.

Inspirationen till att studera mera om väktarnas attityd till kroppar och organisationskulturen allmänt väcktes hos mig så småningom under min karriär som väktare. Några år sedan efter att jag precis hade avslutat mitt arbetsskift besökte jag en bredvidliggande butik där jag visste att en kollega var på uppdrag. Jag ville diskutera om kvällens lopp, vilket ledde till att vi småpratade om väktararbete i allmänhet. Han tog upp hur många gånger han hade hunnit brottas i år, och jag blev förbryllad av hans attityd till våld i sitt arbete, eftersom han tycktes skryta med det. Kollegan ansåg att fysisk konflikt var en naturlig del av arbetet och till och med ett ändamål, i stället för en sista utväg ur en konfliktsituation som jag upplevde det. Även lagen befordrar att väktare bör handla så försonligt som möjligt (Lag om privata säkerhetstjänster 1085/2015 § 6). Det fanns flera andra instanser där jag själv ansåg att väktare agerade på sätt de tänkte "hörde till" arbetet, men som jag tyckte var fel sätt att handla i rådande kontexten.

Jag skall fokusera på just användning av kroppen eftersom det är övervåld eller onödigt tvång som väktare ofta anklagas för då de anses ha överträtt sina rättigheter. En del handlingar kan även vara juridiskt sett befogade men trots det onödigt våldsamma. Jag tror det är negativa känslor och avsaknaden av rationalitet i stressfulla situationer som orsakar övervåld. Med "negativa känslor" menar jag en subjektiv drift att agera på ett visst sätt vilket tjänar individens eget intresse i stället för detta av allmänheten. Med "avsaknaden av rationalitet" menar jag ett tillstånd där man inte kan fatta logiska och ändamålsenliga beslut som bidrar till utförandet av uppdraget. Detta kan vara följd av otillräcklig kompetens, skolning, erfarenhet, situationens bråkighet eller andra faktorer.

Att belysa på hur väktare förhåller sig till sina och andras kroppar ger en inblick i väktararbetet och kulturen. Syftet är att belysa hur väktare tänker, känner och fattar beslut om hur de använder sin kropp. Framför allt studeras hurdana känslor väktare påverkas av och hurdana beslut dessa känslor kan leda till. Studien är aktuell, eftersom privata säkerhetsbranschen har vuxit betydligt i industriella länderna under de sista årtiondena (Button, 2005). I Finland har regeringen lagt märke till att branschen vuxit, och år 2014 lämnades en proposition till förändringar i lagen om privata säkerhetsbranschen. Meningen

med förändringen var att uppdatera och betydliga lagstiftningen, samt förbättra samarbetet mellan privata säkerhetsbranschen och polisen<sup>3</sup>.

Trots att observation och monitorering utförs alltmer av agenter på privata säkerhetsbranschen, finns det knappt studier om den. Privata säkerhetstjänster anses komplettera polisstyrkorna (Steden et al. 2015), vilket har väckt frågan om väktare verkligen har tillräcklig kompetens för det ansvaret. Det är en aktuell fråga, eftersom i Finland krävs att väktare har en grundutbildning på minst 120 timmar för att agera som väktare<sup>4</sup>, medan polisarbete kräver en högskoleexamen<sup>5</sup>. Förutom det agerar väktare och poliser på olika intressen (Steden et al. 2015). Privata säkerhetsbolag erbjuder kommersiella tjänster och stävar efter ekonomisk vinst, medan polisen är en allmän auktoritet utan ekonomiska vinstkrav (ibid). Enligt enkäten utförd i Steden och övrigas (2015) studie upplevdes också själva arbetet mera som en kallelse av polisen jämfört med väktare (ibid). År 2020 fanns det cirka 7,000 (Polisen, 2021) och 10,000 anställda av säkerhetsbranschen (Pam.fi, 2021), i Finland vilket ger en uppfattning om hur mycket allmän säkerhet anlitas till privata agenter.

Under tiden jag utförde studien stötte jag på en artikel av det finska mediahuset Helsingin Sanomat med en video där en väktare grovt behandlar en kvinna som misstänkts för snatteri. Videon släpptes ut den 25. maj och händelserna tar plats i en butik i Esbo (Aalto, M. 2021, 26 maj). I videon ser man en väktare och en romankvinna i handgemäng. Väktaren kramar kvinnans överkropp och drar henne ner på marken på sig själv. Sedan vänder han henne på sida och försöker få henne under kontroll. Kvinnan gör motstånd, vilket leder till att väktaren kliver på henne och drar henne i håret i eftersträvan att bryta motståndet. Personen som filmar videon blandar sig i genom att högt bedöma väktarens handling och röra vid honom. Senare hörs också en kvinnlig röst kommentera på eller bedöma väktarens handling. Väktaren beordrar den misstänkte kvinnan ständigt att stanna på golvet och inte göra

---

<sup>3</sup> RP 22/2014

<sup>4</sup> Inrikesministeriets förordning om utbildning och utbildning i användning av maktmedelsredskap för väktare och ordningsvakter samt utbildning för ansvariga föreståndare hos innehavare av näringstillstånd för säkerhetsbranschen, 878/2016

<sup>5</sup> Lag om Polisyreshögskolan, 1164/2013

motstånd, men motståndet upphör inte. Han vrider kvinnans arm bakom hennes rygg, vilket ser smärtsamt ut, och senare vädjar kvinnan att hon inte kan andas. Fast videon inte visar händelserna från början till slut, är det relativt klart att det handlar om övervåld och att väktaren inte agerar rationellt med tanke på situationens grovhet. Under tiden jag skriver detta har polisen påbörjat förundersökning av fallet. Vi återkommer till videon senare i diskussionsdelen.

## METODISKUSSION

Forskningen utförs som en autoetnografi vilket består av vinjetter och kvalitativa intervjuer. Stilen är narrativ på grund av abstrakta begrepp som känslor, upplevelser och intryck som ska undersökas. Kvantitativ forskning baseras ofta på realistisk ontologi vars utgångspunkt är att all vetenskap uppstår från en direkt iakttagelse av en objektiv verklighet (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara, 2007), och därmed ser jag inte det som en genomförbar metod i studien av de ovannämnda ämnena. Kvalitativ forskning, i sin tur, undersöker ämnen som inte kan enkelt förklaras eller mätas, så som exempelvis känslor. Det utgår från tanken att verkligheten är mångfaldig och siktar på att hitta eller avslöja nya realiteter i stället för att fastställa befintliga uppfattningar (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara, 2007).

Jag anser att det lättaste sättet att presentera "väktarvärlden" är genom vinjetter om mina egna erfarenheter likt denna som i inledningen. Traditionellt har etnografisk forskning, i synnerhet inom antropologin, inneburit att forskaren smälter in i gruppen som studeras, till och med flera år åt gången (Eriksson & Kovalainen, 2011). Autoetnografi karakteriseras av bland annat Bruner, 1993 Denzin, 1989 och Freeman, 2004 vilka citerade i Ellis et al. (2011) i deras autoetnografiska studie som *upplevelser som samlas i efterhand*, där forskaren kan också utföra intervjuer och analysera texter, tidskrifter och bilder (Delany, 2004; Didion, 2005; Goodall, 2006; Herrmann, 2005, se. Ellis et al. 2011). Typiskt för en etnografisk studie är också att undersöka gruppens gemensamma värden, tro och upplevelser för att lyfta fram kulturen till både behöriga och utomstående. (Maso, 2001; se Ellis et al. 2011). Slutligen är autoetnografi föga mera än en berättelse vilket måste stödjas med vetenskaplig empiri (Ellis

et al. 2011 s. 5). Avgörande för trovärdigheten är att få läsaren att återuppleva det som författaren har upplevt genom ett rikt och detaljerat narrativ.

Förutom mina egna upplevelser har jag utfört intervjuer med fem väktare och ordningsvakter för att samla det empiriska materialet. Respondenterna arbetar på köpcentrum, dagligvaruhandel, och liknande lokaler. Gemensamt för dessa lokaler är att väktaren agerar som övervakare och att lokalerna är relativt allmänna; här är de flesta samhällsklasser representerade. De flesta människor besöker en butik för att handla mat och andra vardagliga varor, vilket gör det lättare för läsaren att relatera till arbetsomgivningen där väktare arbetar. En av respondenterna arbetade deltid på sjukhus, vilket är en mycket annorlunda organisationsomgivning som medför unika utmaningar för säkerhetspersonalens kroppsanvändning. Jag känner alla fem intervjuade personligen och de har varit med om många av mina egna upplevelser. Att intervju just dessa individer blir också behagligare för respondenterna då jag är bekant till dem. Intervjuerna utfördes som semistrukturerade öppna diskussioner med fem huvudfrågor om användning av kroppen. Dessutom fick respondenterna fritt svara med egna ord. Till sist fick respondenten tillägga egna kommentar om kroppens roll i deras arbete. De fem huvudfrågorna var:

1. *Hurdan kropp borde en väktare eller ordningsvakt ha? Spelar till exempel storlek, ålder, kön eller prestanda någon roll?*
2. *Hur uppehåller du din egen kropps prestanda? Är det väsentligt för ditt jobb?*
3. *I vilken typ av situation upplever du att du använder din kropp som ett verktyg?*
4. *Hur påverkar kroppen ditt jobb med känslor som rädsla, spänning, osäkerhet eller empati?*
5. *I hurdana situationer upplever du att användning av din kropp är svårt eller utmanande? Vad har orsakat detta?*

Efter de preliminära intervjuerna kontaktade jag respondenterna med en ytterligare fråga; ”Kan du ge ett exempel på hur du använder dina fem sinnen som väktare?”. Frågan om sinnen är begränsat, och förser empirin med intressant men lättanalyserbart kvantitativt material. Svaren till frågan beskriver hur väktare använder sina kroppar i den fysiska verkligheten.

Intervjuerna var menade att vara flera och från olika orter, omgivningar och med agenter med olika bakgrund och arbetserfarenhet. Under hösten 2020 kontaktade jag två större privata säkerhetsföretag med en förfrågan om jag fick intervjua deras anställda. Endast andra företaget skickade ett svar, min gamla arbetsgivare. Jag pratade också med väktare som jag upptäckte utanför deras arbetstid, bad om deras kontaktinformation och bjöd in dem på intervju, men fick aldrig någon respons. En av mina före detta kollegor som jag hade kommit överens en intervju med inställde mötet två gånger precis innan intervjun. Jag tror det berättar om hur känsliga agenter inom säkerhetsbranschen är inför att ge ut information om sig själva till allmänheten, även om individernas identitet eller handlingsplatserna inte avslöjas. Namnen på respondenterna har blivit ersatta med pseudonymer i studien för att skydda deras identitet och rykte.

## TIDIGARE FORSKNING

Väktarnas dagliga arbete och organisationskultur har knappt blivit studerats tidigare, förutom genom avhandlingar som Mark Buttons (2005) fallstudie om två olika bevakningsföretag i Storbritannien. Buttons anmärker att de två bolagen i hans fallstudie (Armed Industries och Pleasure Southuqay) har sina egna kulturer och agendor. Detta kan utsätta säkerhetspersonalen för stress på grund av intressekonflikter. Organisationskultur definieras av Edgar Schein som "mönster av grundliga antaganden som en viss grupp har upfunnit, upptäckt eller utvecklat med syftet att lära sig lösa problem gällande extern anpassning och intern integration, och som har fungerat tillräckligt väl för att uppfattas som användbara metoder och således kan läras ut till nya medlemmar som ett rätt sätt att beakta, tänka och känna i förhållande till dessa problem" (Schein, 1985:6, se Hatch, 2018, s.205). Därmed måste väktare anpassa sig förutom till säkerhetsbolaget som hen är anställd av, också till kundorganisationen och naturligtvis normer som råder i landet, området och gemenskapen de befinner sig i. Väktare utsatts alltså för många olika typer av "etiskt press" som orsakas av lagen, säkerhetsbolagens organisationskultur och kulturen på kundorganisationen.

Studier om övervakningsarbete utifrån vanliga medborgare samt hur känslor och våld framträder i utförandet av arbetet har studerats av bland annat Crawford och Dacin (2020) i

institutionaliserade organisationer, specifikt bland fiskeguiderna. I synnerhet vill jag jämföra hur fiskeguiderna i studien resonerar kring bruk av våld i sitt arbete och om resonemanget visar överensstämmelse med väktare som har en legitim rätt att övervaka och kontrollera. Också utredning om polisernas och privata säkerhetsagenternas gemensamma värden har forskats av bland annat Steden, Wal och Lasthuizen (2015).

## ÖVERVAKARENS ETIK

Meningen är att avslöja hur väktare använder sin kropp för att utföra uppdrag och hur de förhåller sig till kroppen som ett verktyg. Också kroppens påverkan på väktaren själv och hans arbete genom känslor, upplevelser och intuition studeras. Här återkommer jag till Crawford och Dacins (2020) forskning om hur känslorna påverkar på handlingsättet i övervakningspersonal. Fiskeguiderna de studerade såg till att fiskare på de övervakade åarna höll sig till 'catch-and-release' regeln som medförde att allt fisk som fångades skulle därefter frias (ibid). Ofta räckte det med verbal påminnelse om reglerna om de upptäckte någon bryta dem. I somliga fall där regelbrytare ljög väckte det dock ilska hos fiskeguiden vilket ledde till söndrande av fiskarens egendom eller även personligt våld mot denne (ibid). Jag vill närma mig de subjektiva upplevelserna av enstaka väktare, eftersom jag träffade på likadant beteende då jag själv arbetade som väktare. Ofta försökte målpersonen ljuga, vilseleda eller annars förhindra väktaren från att göra sitt arbete. Det kunde väcka kraftiga känslor hos väktaren, vilket kunde påverka på hur väktaren behandlade målpersonen och fattade beslut.

Péretzs et al. (2014) har ifrågasatt det rådande västerländska paradigmen som tudelar kroppslig etik till *logos*, rationalitet, och *bios*, kroppen. Principen utgår från att etik är något som står utanför kroppen och där kroppen är mestadels ett föremål för disciplin och övervakning (Péretzs et al. 2014). Enligt studien kommer etik främst fram på en mikronivå i socialt engagemang i form av *esprit du corps* medan organisationer har rationellt uppbyggda etiska sociala strukturer som lagar och regler. *Espirit du corps*, "kroppslig anda", är en kollektiv upplevelse om etik som något kontinuerligt och flytande för att motstå en omedelbart fientlig omgivning. En fientlig omgivning eller situation kan bli kollektivt hanterat genom humor, vilket förstärker känslan om gemenskap och samhörighet (Péretzs et al. 2014). Jag tror att denna kollektiva uppfattning om etik också kan identifieras i exemplet

om fiskeguiderna som blev lurade. Deras etik, alltså förstånd om rätt och fel, påverkades förutom av den andres handlingssätt också upplevelsen om att "vara fiskeguide" vilket i många fall menade att man "kämpar för fisken" (Crawford & Dacin, 2020).

Väktare jag intervjuade i studien arbetade oftast antingen ensamma eller i par. På grund av det fattades många beslut angående utförandet av arbetet enligt enstaka väktares omdöme, och inte någon viss reglering. Exempel på detta kunde vara ett lindrigt fall där en familj har varit på uppköp i en butik och deras barn har obemärkt stulit en godispåse. Frågan om väktaren då skall gripa barnet och ringa polisen samt socialmyndigheterna är inte alltid lätt besvarat. Den subjektiva upplevelsen om rätt behandling blir därmed ett väsentligt ämne att utreda angående väktararbete. Här har jag valt Rosalyn Diproses (2002, se Pullen & Rhodes, 2014) teori om "corporeal generosity" som ramverk; det handlar om etik som grundas på generositet och öppenhet mot andra på en individuell nivå. Alltså är generositet, enligt Disprose, inte en socialt fastställd dygd, utan den har ett subjektivt, kroppsligt ursprung (Hancock, 2008). Generositet kräver att den Andras kroppslighet uppfattas genom 'aktiv engagemang' (Merleau-Ponty, 1968. Se Hancock, 2008) med verkligheten, vilket skapar förutsättningarna till öppenhet mot den Andra. Vad som får en väktare att "uppfatta den andras kroppslighet" och därmed känna öppenhet och generositet mot den Andra kan dock vara svårt att påpeka. Arbetet kan uppfattas som direkt kränkande mot generositet då det går ut på övervakning och kontroll. Trots det, kan generositet enligt Pullen och Rhodes (2014) uttryckas trots en organisations praktik av makt som fördömer avvikelser. I väktares fall är dessa avvikelser att exempelvis bryta mot de normer av säkerhet och lagar vilka väktare upprätthåller.

Crawford och Dacin (2020) kom fram till att vissa förutsättningar eskalerade interaktionen mellan en övervakare och den övervakade. Dessa förutsättningar var medvetet brytandet av reglerna, återkommande interaktioner med samma brytare och deras försök att vilseleda övervakaren (ibid). Dyliga fall kunde egga upp känslor hos övervakaren och leda till bruk av våld, (ibid) vilket jag vill utreda i förhållande till väktararbete. Jag tror att vilseledande beteende mot väktare leder, förutom till våld, också till en cynisk och misstänksam inställning till de Andra och vidgar gapet mellan "oss" (väktare) och "dem" (överträdare).



Cynism, vrede, misstänksamhet och avsky förminskar individer från människor till något sämre och icke önskvärt – som smuts.

## SMUTSJOBB

“Smuts” i sammanhanget här hänvisar inte till bokstavlig smuts i form av konkret material. Med smuts menas sociala händelser och subjekt som är, på grund av sociala och ideologiska strukturer, beaktade som “smutsiga”. Arbeten som “städas upp” förorenheter också i den sociala dimensionen kallas för smutsjobb. Exempel på detta är arbetare på psykiatriska vården där personalen handlar med “galna” som överträder samhällets idéer om vad som är lämpliga och acceptabla sätt att bete sig (Dick, P. 2005). Väktare “städas upp” sociala överträdelser på de diverse plaster de är positionerade i genom att upprätthålla normer av gott beteende och laglig handling. Enligt flera diskussioner jag har fört med andra väktare har de själva samma attityd till sitt arbete som smutsjobb. De städade bort ”smuts”, alltså till exempel fridstörare som inte betedde sig som ansågs vara passligt i området väktaren övervakade. Alltså människor som avviker från normen.

Att väktare förhåller sig till somliga personer som ”smuts” kommer fram i bland annat språket de använder. Under intervjuerna var språket ställvist vulgärt, och degraderade smeknamn användes om vissa människogrupper. Jag har valt att inte censurera respondenternas ordval för att behålla studiens integritet. Språket skymtar också på hurdana attityder, värden och inställningar väktare har. Intervjuerna fördes på det finska språket, vilket jag har översatt till svenska med eftersträvan att behålla så mycket som möjligt av ursprungliga språkets särdrag. Därför har jag noggrant letat efter motsvarande svenska uttryck med liknande mening och kraft, speciellt då svordomar eller vulgärt språk användes.

Somliga ord som till exempel ”hamppi” är unika, främst för att det är ett slangord eller väktarjargon, men också för att det är *finskt* väktarjargon. Jag ställde frågan på ett svenskt diskussionsforum<sup>6</sup> till individer som arbetade på säkerhetsbranschen i Sverige om deras

---

<sup>6</sup> <https://www.flashback.org/t3329912p2>

uttryck för samma samhällsgrupper. Uttrycken tycktes inte finnas på svenska alls, eller så var inte den svenska motsatsen nyanserad på samma sätt som den finska. Förutom det, använder väktare olik jargon också inom Finland. På grund av dessa skäl har jag valt att inte översätta dylika ord alls. Ett ytterligare ord vilket används mycket i studien är ”gripande”. Detta menar en situation där väktaren tar fast en person för brott. Väktare är förpliktade att omgående lämna den fasttagna till polisen, vilket ställs i lagen om privata säkerhetsbolag<sup>7</sup>. Gripande gjorda av väktare ska inte blandas ihop med polisens rättighet att gripa vilket bestäms om i en annan lag. Mera om hur vissa ord används av väktare finns i ordlistan (se bilaga).

Förutom att vara ett så kallat smutsjobb är väktararbete stigmatiserat med en hel del fördomar och anknytningar som tuggar på väktares auktoritet. Privata säkerhetstjänster har beskrivits agera som ”parapolis” (Rigakos, 2002; se Steden et al. 2015) som tar över vissa polisens arbetsuppgifter som att patrullera, gripa och övervaka i vissa områden. Som en ”hjälpreda” till verkliga polisen har väktare döpts med smeknamn som ”lekpolis” (fin. ”lelupoliisi”) i Finland. Sådana uttryck används ofta som motstånd mot säkerhetspersonal. Motstånd i sociala sammanhang får ofta sin kraft från andra källor än makten de står emot (Barbalet, 1985). Medan säkerhetspersonalens makt härstammar från åtgärd de har rätt att utföra till pepparspray och handbojor, förblir verbalt motstånd ett av de tekniker som motparten förlitar sig till. Jag anser att, förutom diverse andra saker, hör smeknamn som ”lekpolis” till en verbal manifestation av motstånd.

## MAKT OCH VÅLD

“A has power over B to the extent that he can get B to do something that B would not otherwise do” är välkänd definition av makt, präglad av Robert Dahl (1957). Att prata om väktare utan att prata om makt är nästan omöjligt. Eftersom makt är ett mycket knepigt begrepp att definiera, vill jag här kort beskriva hur det beaktas i min forskning. Dahls

---

<sup>7</sup> Lag om privata säkerhetstjänster 21.8.2015/1085 Kapitel 2, paragraf 16

definition av makt är gammalt – somliga vore säga utdaterat. Valet av klassiska teorier är dock medvetet då jag strävar efter att blott *beskriva* väktares maktförhållanden som underlag för studien. Att beskriva maktförhållanden hjälper att ställa sig i väktarvärlden vilket stöder det empiriska materialet.

Vidare utveckling av Dahls definition har gjorts av bland annat Galit Ailon (2006). Hon poängterar att med samma som meningen simplificerar makt som fenomen implicerar det många saker. Till exempel antags att B annars skulle göra något som var moraliskt eller normativt fel, eller rebellera mot A (ibid). I väktares fall är det oftast vad som gäller, eftersom väktare anses representera en fasett av rådande etik och deras åtgärd bör vara vedertaget legitima. Makt fungerar dock i mer subtila former, som Börjesson och Rehn (2009) föreställer i sin bok "Makt". Det kan handla om att A får B att åtra något som B inte annars skulle ha åtrat, vilket i sin tur betjänar A:s intressen. De använder bevakningskameror som exempel; att placera kameror i allt flera gatuhörn i en stad kan få folk att känna som om någon tränger sig in på deras privatliv. Däremot om man släpper ut nyhetsartiklar om hur kamerorna har minskat brottslighet kan det få allmänheten att bejaka ökning i monitorering (Börjesson & Rehn, 2009). En kropp iförd i en uniform kan väl ha samma effekt – och varför inte kamerorna på en varuhandel också. För somliga handlar det om att bli övervakad, medan andra upplever närvaron av en väktare eller annan form av auktoritet som lugnande.

Väktare njuter av makt också i flera mera konkreta former. De har en laglig rätt att till exempel avlägsna en person eller helt och hållet förbjuda personen tillgång till ett område<sup>8</sup>. Förutom dessa rättigheter har väktare makt i mer subtila och eventuellt primitiva form. Själva hotet om våld, till exempel, som diskuterats tidigare påverkar på individens beteende. Hotet om våld är praktiskt taget mycket närvarande då väktare är utrustade med batong och pepparspray vilka ofta är synliga för kunderna. Fastän deras användning är strikt reglerat, sänder blotta existensen av dessa verktyg ett meddelande; våld med dem är möjligt och dessutom befogat.

---

<sup>8</sup> Lag om privata säkerhetstjänster 1085/2015 § 15

Expertis är en klassisk maktkälla som Michel Foucault (1980) präglade som sin egen koncept, Power/Knowledge. Kunskapen om lagar, säkerhet, samt väktares egna och andras rättigheter förser väktare med ytterligare makt. Som exempel på makt i form av expertis gav Börjesson och Rehn (2009) flygfälten. Säkerhetspersonalen på flygfält ”vet allt om terrorister och flygsäkerhet” och det är därför man måste lämna 125 milliliters tandkrämen på kontrollpunkten. Olikt med flygfält blir väktarnas åtgärd ifrågasatta relativt ofta (baserats på egen erfarenhet om båda arbeten). Som väktare fick man ibland höra av kunden vad man får och inte får göra på grund av missuppfattningar och felaktiga rykten. En gripen kund kunde ha den uppfattningen att någon procedur som gjordes åt dem, en visitering till exempel, inte var legitim eller rättvis vilket ledde till att de gjorde kraftigare motstånd. Skriver man “väktare” eller “vartija” på videodelningstjänsten Youtube kommer det fram främst videor där säkerhetspersonal anses ha använt övervåld eller annars handlat felaktigt (Övervåld av ordningsvakter. Södermalm 2019, YouTube) (Vartijat pistää mutkalle, 2019, YouTube), (Metrovartija pamputtaa rautatieasemalla, 2016, YouTube). Somliga fall får till och med medieuppmärksamhet, som fallet i Helsingin Sanomats artikel tidigare i texten. I somliga fall föreställs ett ytterligare sätt att anskaffa makt – offerskap (Börjesson & Rehn, 2009). Mycket ofta framställs dylika videor med en berättelse om hur de med makt (väktare) gör våld till de maktlösa.

Våld har forskats under organisationsstudier relativt nyligen förutom av Crawford och Dacin också av Costas och Grey (2019) i forskningen ‘Violence and Organization Studies’. De beaktar våld som ett mycket försummat fenomen i organisationsteori. Liksom makt, är våld ett mycket svårt begrepp att definiera och avgränsa; det kan uppstå i verbala eller fysiska former, mot människor eller egendom, och kan utföras av individer eller grupper (Costas & Grey, 2019). En väktares makt härleds oftast från legitima källor som lagen och regler, och väktare gör inte våld enbart genom att fysiskt ingripa i en individs orörlighet eller misshandla dem. Verbalt tvång att agera på ett visst sätt, som i fall av avlägsnandet, är också en form av våld. Därför behandlas all maktbrukande där väktaren befinner sig i en legitimt överlägsen maktposition, och inget betydligt motstånd uppstår, härefter som *tvång* i studien. Exempel på detta kan vara en uppmaning att lämna området eller inte njuta alkohol där. Då ett parti, väktare eller icke-väktare, medan de utövar makt, engagerar i aggressiv fysisk eller verbal

växelverkan med syftet att underkuva motstånd, behandlas det som *våld*. Exempel på detta är verbal förolämpande, hotande eller fysisk gripande i en annan individ.

Begreppet *övervåld* används enbart om väktare, där makt i form av tvång eller våld används så kraftigt att det överträder legitimiteten. Väktare förpliktar sig till *principen om minsta olägenheten*<sup>9</sup>, det vill säga att de skall utföra arbetsuppdrag på ett korrekt och opartiskt sätt och främja försonlighet. De skall alltså inte orsaka mer skada eller olägenhet än vad situationen kräver. Exempel på överträdelser av principen kunde vara avlägsnande av en person på grund av personliga skäl utan legitim grund, eller orsakande av onödigt fysiskt smärta eller förnedrande beteende mot målpersonen. Observera att det som skiljer *våld* och *övervåld* är alltså legitimiteten, inte själva våldshandlingens grovhet, vilket gör tolkandet av situationer - som i filmerna ovan - svårt.

Det är inte alltid lätt att bedöma om en handling görs med våld eller övervåld. Som väktare var jag med i en god mängd olika situationer där våld eller hot av våld var överhängande och om en situation där gränsen på våldets legitimitet blev suddigt. Detta skedde med en kund vi tog fast på tremanhand och förde till marken efter att hen gjorde kraftigt motstånd. Där tills hade våra åtgärder varit legitima och befogade. Liggande på marken gjorde målpersonen dock fortfarande motstånd med att vägra ge oss sina händer för att sätta handbojor på. Då tryckte min kollega på målpersonens nacke med sitt knä för att få hen att lyda. Att anbringa tryck i nacken är farligt – även dödligt, som George Floyds tragiska fall<sup>10</sup> i Förenta staterna har bevisat, och kan tolkas som övervåld. Jag tänkte aldrig desto mera på saken eftersom kollegan inte applicerade trycket mera än ett par sekunder och för att jag egentligen inte såg det hända. Jag var själv upptagen med att gräva fram handbojorna från redskapsbältet och hålla målpersonens högra hand under kontroll. Jag frågade aldrig varför min kollega löste situationen på ett sådant sätt utan var glad att han hade överhuvudtaget hittat en lösning. Situationen var bråkig och ingen visste riktigt vad som kunde göras. Kanske påverkades min kollega också av känslan av ilska mot målpersonen - för att inte prata om adrenalinets som

---

<sup>9</sup> Se lagen om privata säkerhetstjänster, kapitel 1, paragraf 6.

<sup>10</sup> <https://www.nytimes.com/article/george-floyd-autopsy-michael-baden.html>

forsade i alla våras blodådror. Målpersonen hörde till gruppen ”hamppi” och han hade dessutom högt skällt på och hånat oss innan vi förde honom i marken. Måhända att min kollega ansåg att personen ”förtjänade” mera våld, så som smuts förtjänar att bli skoningslöst bortstudad.

## TRÄD IN, KROPPEN

En ‘annorlunda’ kropp anses producera en funktionsförhindrad kropp i den materiella världen enligt Dale och Lathams (2015) ‘entangled bodies’. Likt Péretzs et al. (2014) drar de uppmärksamhet till det västerländska paradigmet varav en individ definieras som en materiell kropp – ett föremål – och en ‘human subject’, människosubjekt. Kroppslighet är ofta förknippat med identitet, det vill säga, en person är lika med hens kropp; funktionell eller funktionsnedsatt (Dale och Latham, 2015). Speciellt i väktararbetet definieras människor enligt deras kropp, eftersom den gör saker som att stjäla, ropa, vifta med händerna, springa undan eller slåss. Väktarens egen kropp springer, griper tag, för i marken och kontrollerar och en stor och stark kropp springer snabbare, griper hårdare och kontrollerar kraftigare. Kroppar och kroppslighet, både den andras och väktarens egen, står därmed i rampljuset i arbetet. Respondenternas egna kroppar var friska, medelstora eller stora. De var väl omskötta, förstärkta med träning och sport.

Förutom skriftlig beskrivning om kroppens utseende och användning, vill jag presentera visuella antydningar på kroppar som utför säkerhetsarbete. Speciellt i väktarnas fall anser jag att en bild berättar mer än vad jag som skribent och berättare kan beskriva. Till näst presenteras hurdan kroppslig estetik stigmatiserar hela branschen med några bilder som kom fram på nätet med enkel sökande av orden ”väktare” och ”vartija” med Google<sup>11</sup> söktjänsten. Bilderna består av nyhetsartiklar samt företag inom branschen. De nedanstående bilderna är uppsökta den 20:de i mars, 2021.

---

<sup>11</sup> Sökresultat kan ha påverkats av cookie-inställningar och skräddarsytt marknadsmaterial.



Bild 1 "Vartija puhkesi hymyyn" från en artikel på bemanningsföretaget SOL:s sidor från 2015 (Sol.fi) Sökord: vartija.

Det blir ypperligt klart att väktare ses som auktoriteter och de föreställs i starka poser. Fast kontexten och producenten av bilderna är olika, föreställs väktare från mycket likadana perspektiv. Artikeln som bild 1 är tagen ifrån handlar om hur väktarnas ovänlighet är gammalmodigt och hur moderna väktare bör vara "soliga" och vänliga och sköta om problemsituationer genom diskussion (Sol.fi). Första bilden på artikeln föreställer en leende säkerhetsvakt ovan midjehöjden. Redskapsbältet syns (utrustad med fodral för handbojor och pepparspray) medan händerna vilar på den, armarna utvidgade. Bilden är tagen från maghöjden.

Samma tema upprepas i bild 2 som togs från Arbetet.se:s artikel om väktares vardag och arbetets faror (Blume, E. 2018). Bilden följer nästintill identisk uppställning; väktaren i bilden står med händerna på midjan, bilden är begränsat så endast kroppens överdel och redskapsbälten syns och bilden är tagen från ett lågt perspektiv. I bild 3 från Textar Securitys

hemsidor ser man åter en väktare i en kraftig, bred hållning men den här gången är armarna i beredskap vid sidan om kroppen. Personen i bilden ser vaksam ut, och i kontrast till tidigare bilderna syns han i sin helhet. Företaget säljer väktaruniformer vilket är det som huvudsakligen presenteras i bilden.



Bild 2: Det är vanligt att presentera väktare i med en kraftig hållning som ovan med rak rygg och händerna på midjan. Blume. E.. (2018). Sökord: väktare.





Bild 3: Bild från Textar Security som marknadsför textilier till säkerhetsbolag. Väktaren i bilden föreställs som vaksam och beredd med skarp blick och bred hållning. (Textarsecurity.com, 2021). Sökord: väktare.

Märkvärdigt är också hur många bilder föreställer väktares rygg där deras profession är uttryckt skriftligt. Ryggen i bilderna brukar vara breda och bilden kan tolkas representera styrka och auktoritet. Allra mest används ryggar av väktare i nyhetsartiklar som i bild 4 och 5. Skillnaden mellan dessa bilder är i hur ryggen presenteras; den första bilden är en närbild av en manlig väktares rygg mellan två andra väktare. Ryggen är bred och tar upp största delen av bilden, med texten "vartija" (fin. väktare) stort i mitten. Bilden är taget från superlehti.fi:s nyhetsartikel om väktare i socialvård och har inget särskilt att göra med artikelns kontext (Lyhty, M. 2018).

I nästa bild (bild 5) presenteras också en väktare med ryggen mot åskådaren, fastän längre bortifrån så att den uppvisade personen syns i sin helhet. Väktaren befinner sig undantagsvis inte i en kraftig pose utan lutar sig mot ett räcke mitt i ett köpcentrum. Medan väktaren ser ut som att hen övervakar området, är hen ensam och syns skarpt på bilden, medan bakgrunden är utsuddad. Detta kan tolkas kommunicera sårbarhet och även enslighet, vilket

bekräftas av artikelns rubrik om hur väktare får ”ta en hel del skit” på fältet (Friman, E. 2019).



Bild 4: Väktares ryggar tycks vara överrepresenterade bland bilder i nyhetsartiklar. (Kuusinen, J. 2018.) Sökord: vartija



Bild 5: En ensam väktare i ett köpcentrum. (Friman, E. 2019). Sökord: väktare.

Den sista bilden (bild 6) kom fram också med sökordet ”väktare” men presenterar trots det en skyddsvakt vilket är en militärprofession och tillhör inte den privata branschen. Bilden är tagen från en fotografs kollage, vilket antyder att säkerhetsbranschen och militären beaktas höra någorlunda till samma organisationsgrupp eller kan inte skiljas åt av allmänheten. Personen på bilden är en man antagligen i medelåldern, och bär förutom uniformen en baret på huvudet. Här syns mannen från magen uppåt. Händerna syns inte, men en pistol kan upptäckas på hans bälte. Mannen själv framställs som centralpunkten och han utstrålar en viss kall karisma jämförbart med auktoritära ledare och militäranförare. Detta skiljer sig från de tidigare bilderna av väktare som var unga personer. De tidigare bilderna betonade också på kroppen och redskapen de bar på sig, inte själva personen i bilden.



Bild 6: Bild med rubriken "Väktare, kund bevakningstjänst" vilket avbilder en skyddsvakt (Höglund, J. 2021).

Säkerhetsbranschen är belamrad med mer dylika avbildningar med maskulina tema där auktoritet och styrka betonas med hjälp av kroppsställningen och framställandet av redskap för våld som handbojor, batong och pepparspray. Somliga bilder är även milt sexualiserade med till exempel en närbild av en manlig väktares midja med handbojorna hängande över skreven så att ena armlenken ställs direkt över genitalområden.

### KROPPENS SIGNAL

Dessa bilder är generaliserade och reflekterar hur väktare beaktas från ett utanförståendes perspektiv och ger en bild om hurdana väktare är. Det ger dock en föga förståelse om hur det är att *vara* väktare och "kämpa för ordning och säkerhet" i samma mått som fiskeguiderna upplev att "kämpa för fisken". Därför vill jag fördjupa förståelsen om hur det *känns* att vara väktare. Jag har delvis vädrat på de etiska frågor som väktare bemötes av, samt behandlat våld och faktorer som leder till våld i övervakningsarbete. Förutom att

”kämpa för säkerhet” upplever väktare flera olika känslor som direkt påverkar deras handlande, så som i berättelsen om min första fasttagning i början av studien.

Mikaels upplevelse var inte mycket annorlunda. Han hade sin första fasttagning efter att ha arbetat i en månad. Till skillnad till mig var han ensam och hade extra tryck att prestera då hans före detta instruktör från armén hade råkat vistas i butiken och bevittnat hela händelseförloppet. Hans närvaro hade gjort Mikael extra nervös och “händerna hade darrat vettlöst”. Mikael hade gått fram till den misstänkta och frågat om de glömt betala något och sedan panikslaget gripit fast i dennes arm och förkunnat ”du är fasttagen, gå ingenstans!”. Personen i fråga hade stulit två öl. Spänning manifesterades annorlunda i Vladimir vars första gång innebar att han flög rakt på den misstänkte och förde honom i marken fast de inte hade gjort aktivt motstånd. Ingen blev skadad, men Vladimir medgav att situationen kunde säkert ha klarats av lugnare. Han förklarade att nervöshet gör honom rastlös och impulsiv.

En studie om maskulinitetens kroppslighet antyder att brandmän<sup>12</sup> ”kom till liv” under arbetsuppdrag, alltså då de skulle göra sitt arbete och släcka brand (Hall et al. 2009). Om inga brand inträffade blev i synnerhet yngre brandmän snabbt frustrerade, eftersom de då inte fick vara ”den person de ville vara” (ibid), alltså brandmän. När brandmännen blev äldre blev de också mer medvetna om sina kroppars materiella begränsningar och kunde även känna avsmak mot arbetet (ibid). Yngre väktare känner troligen samma drift, eller stolthet, som jag kallar det under intervjuerna, mot sitt arbete. Brand och brott förväntas av brandmän och väktare, men ingendera kan förutse när de påträffar. Väntetiden och driften att få göra det som definierar en själv kan leda till en häftig reaktion när händelsen slutligen sker. Med mer erfarenhet och ålder upplev jag och alla respondenterna att vi så småningom blivit mindre rörda av gripanden.

Under studien kommer vi att vidare utreda hurdana känslor väktare upplever samt hur dessa upplevelser påverkar väktaren i sitt arbete och sin beslutsfattning. Objektivt samma känslor,

---

<sup>12</sup> Valet att översätta ”firefighters” till det icke-könsneutrala uttrycket ”brandmän” är medvetet då studien gjordes om men i maskulina organisationer. Ett könsneutralt uttryck kunde vara ”räddare”.

som till exempel spänning, kan kännas annorlunda hos olika individer. Därför anses det som god praktik att identifiera känslor genom själv-reportage (LeDoux & Hofmann, 2018). Jag har valt att använda affekt-teorin som präglats av Silvan Tomkins, där, enligt Shmurak (2006), är 'affekt' den kroppsliga manifestationen som en känsla har på dess upplevare. Jag är intresserad om att utreda huruvida känslorna orsakar *driv* i väktare att agera på ett visst sätt jämfört med om de inte upplevde dessa känslor alls. Tomkins (1984) illustrerar affektteorin med kroppsliga reaktioner som antyder motiv, som till exempel hastigare andetag och vidgade näsborrar då man blir upphetsad. Han diskuterar också hur känslor blir tillfredsställda med kroppsliga åtgärd; genom att klia sig när något irriterar huden eller med behoven att röra vid ett föremål som man finner särskilt intressant.

Enligt Tomkins finns det nio primära affekter vilka är antingen positiva, neutrala eller negativa och de kan värderas som mer eller mindre intensiva (Tomkins, 1984). Han upptäckte affekterna ursprungligen då han blev fader och studerade sitt barns känslor. Känslorna påverkade på barnets kropp från och med att bilda de minsta minerna på hans ansikte till att framkalla häftiga slag och spark (Shmurak, 2006). De nio affekterna är glädje och intresse (positiva), förvåning (neutralt) samt avsmak, avsky, ilska, sorg, rädsla och skam (negativa). Dessa nio kan givetvis vidare delas till mer subjektiva och sofistikerade affekt, men för att behålla konsistens i studien kommer jag att utgå från dessa nio då jag analyserar väktarnas upplevelser.

Under finns beskrivningarna på de olika affekterna uttryckta genom vad som Tomkins beaktade som deras oskyldigaste bärare, barn. Tagna från Shmuraks (2006) text:

1. Glädje - Läpparna brett öppna, klara ögon och avslappnade muskler
2. Intresse - Höjda och något rynkade ögonbryn, munnen delvis öppet, fastspikad blick
3. Förvåning, överraskning - Ögonbrynen höjda, munnen och ögonen brett öppnade.
4. Avsmak – Huvudet framåt, underläppen tryckt ner, tungan utstucken
5. Avsky - Överläppen höjd, näsan skrynklad, huvudet tillbakadragen



6. Ilska – Smala ögon, snabba andetag, högljudd jämn gråt, munnen öppen, käken spända, rodnande, hastig viftande med armar och ben.
7. Sorg – Inre sidan av ögonbrynen kurvade uppåt, läpparna böjda neråt, jämt vokalisering samt rörelse av armar och ben, sparkande.
8. Rädsla - Ögonbrynen höjs och dras tillbaka, fastspikad blick, ögonen vidöppnade, läpparna dragna, ansiktet stelnad.
9. Skam – Blicken avstyrd neråt, nacken och skuldrorna sjunkna.

I vinjetten i introduktionen kan man identifiera känslan av rädsla hos mig själv. Av självförklarliga skäl vet jag inte hurdana miner jag har gjort, men jag kände mitt hjärta bulta och mina tankar blev tröga. Hos gärningsmannen beaktade jag tecken som passade precis till skam; han vågade inte se på mig och hans hållning sjönk så fort jag dök upp bredvid honom. Skammen gav upphov till ilska då jag förkunnade att han var gripen och han irriterat undrade varför jag måste göra det så alla runtomkring hör. Tyvärr blir affektteorin knappt anpassat i studien på grund av brist på färskt empiriskt material där affekterna tydligt kommer fram hos en eller flera agenter.

Också hur andra kroppsliga känslor påverkar på väktares arbete bör undersökas. Analytikerna på teamet mot pengatvätt (anti-money laundering, AML) i Pérezts et al. (2015) studie var ansvariga om att forska potentiella samarbetspartners redovisning och säkerställa att deras ekonomi baserades på lagligt erhållna tillgångar. Forskarna kom underfund med att analytikernas kroppar ”gav varningssignal” redan långt innan de fattade beslut om ett visst fall de höll på att utreda, och att denna signal gavs mera tillit än själva fallets ”renhet” (ibid). Väktare berättade att de också ”känner av” situationer genom vad som de kallade till intuition. Intuition beskrevs som en plötslig drift, kroppslig känsla eller medvetande om något som man inte ännu hade objektivt upptäckt genom de fem andra sinnen. Upplevelsen av känslor och sinnen var avgörande för kroppsanvändning, och jag har därför ägnat en skild del till dem med den enkla avsikten att dela upp studien i tematiska helheter.

## EMPIRI – INTERVJUER

Hittills har syftet varit att kunna så rikligt som möjligt visa *hur det är och känns att vara väktare*. De blir föremål för olika organisationskulturer och intresse dels hos deras arbetsgivare som vill skapa intäkter med säkerhet, dels hos kundorganisationen som vill skapa trygghet (Steden et al, 2015). Väktare präglas av en mängd stereotyper om deras kompetens på en allmän nivå och de möts av fördomar på en individuell nivå. Dagarna kan vara dödligt tröga och händelselösa eller så kan de sysselsätta väktaren hela tiden. Väktare underkastas olika känslor och de möts av osäkerhet, våld och hot om våld, både fysiskt och verbalt, vilket ytterligare skapar oro i arbetet. Då det gäller det empiriska har jag delat upp den delen i texten enligt ämnen som kom upp i intervjuerna (alltså inte i ordning intervjufrågorna ställdes). Orsaken är att somliga frågor väckte mera tankar hos respondenterna än andra. Till exempel fråga nummer fem (*I vilka situationer upplever du att användning av din kropp är svårt eller utmanande?*) diskuterades omfattande, medan fråga nummer två (*Hur uppehåller du din egen kropps prestanda? Är det väsentligt för ditt jobb?*) fick korta kommentarer som att ”äta morgonmål varje dag”. Behandlingsordningen följer alltså en viktighetsordning där resultat om de ämnen som diskuterades mest och ansågs som viktigaste presenteras först.

På grund av coronapandemin utfördes tre av intervjuerna per telefon. Två av respondenterna träffade jag personligen. Personerna jag intervjuade agerade både som väktare och ordningsvakter i dagligvaruhandel, köpcenter och sjukvårdsmiljöer. Alla hade från cirka fem till drygt tio års erfarenhet av väktararbete. De hade också avlagt en yrkesexamen inom säkerhetsbranschen vilket är en betydligt mera omfattande utbildning än det minsta krävda 120 timmars grundexamen. Respondenterna kände varandra och mig personligen, och på grund av detta behöver ett par omständigheter lyftas fram. För det första tror jag att vårt ”kompisgäng” av väktare onekligen skapar en liten men tydlig nisch av organisationskultur inom säkerhetsbranschen. Det syns bland annat i de mycket likartade svaren respondenterna gav på mina frågor. Tankesätt, resonemang och värden sammanföll tydligt mellan de intervjuade, vilket i sin tur förvränger forskningsresultaten då det egentligen berör endast en mindre grupp av väktare i en viss miljö. För det andra bidrog också socialiseringsprocessen inom de aktuella bevakningsområden som väktare arbetade för; skiftena och platserna de



jobbade på i hög grad bestämdes på grund av hur den anställda samspelade med kundorganisationen och övriga väktare där. På grund av bristen på resurser, främst av allt tid, var det inte möjligt för mig att försöka hitta fler respondenter än dem jag redan kände och hade tidigare kontakt med.

Intervjuerna blev dock lättare då jag själv hade agerat som väktare och kände respondenterna. Tillit till forskaren, alltså mig, gjorde det lättare för respondenterna att svara öppet och ärligt på alla mina frågor. Å andra sidan blev svaren ytliga och en hel del byggde på antaganden och självklarheter som de inte behövde beskriva för en annan väktare. Som tidigare väktare är jag insatt i väktarkulturen och jag hade svårt att komma på frågor som var relevanta för både väktararbete och en akademisk studie.

## ATT SKAPA TROVÄRDIGHET

Intervjuerna inleddes med att kartlägga hurdana kroppsegenskaper säkerhetspersonal uppskattar och anser vara ideala för säkerhetsarbete. Det kom snabbt fram att trovärdighet var det viktigaste attributet i arbetet. Egenskaper som storlek, kondition och kön diskuterades, och fastän alla dessa hade en viss inverkan på hur väktare beaktades var det dock i slutändan viktigast hur man kommunicerade med sin kropp och skapade trovärdighet. Hälsa och kondition nämndes mest angående kroppsegenskaper, då kroppens funktionalitet beaktades som ett viktigt krav för att kunna utföra arbetet. Att presentera sig som ”funktionell” var viktigt även då man eventuellt hade skadat någon del av kroppen, som Jyri beskriver härnäst.

**(Jyri).** Nämen just det, att i civilen<sup>13</sup>, om du har sjukt någonstans och det lite ömmar är det liksom - då går man med det, men sen där på arbetet så hamnar man riktigt bita i läppen ibland att jag ska gå och jag ska koncentrera mig på att gå normalt oavsett hur mycket det tar ont...

---

13 Väktarslang. Uttryck som används för livet utanför arbetet.

**(Jyri).** ...på något sätt får man en sådan sinnebild att om jag nu rör på mig här i butiken eller någon annanstans så tittar gänget att “där haltar han i väg, hans fot är paj, nu ska vi springa” eller “nu kan man lite pröva”, det kommer något sådant [tanke], så oftast strävar jag efter att inte visa det fast det hur skulle ta ont.

Gällande kroppens utseende, förutom när det kommer till hygien och allmän habitus, det vill säga att inte lukta eller se ovårdad ut, spelade estetiska faktorer en betydligt mindre roll. Det var mycket viktigare vad man *gör* med kroppen. Maskulina drag som trovärdighet och auktoritet beaktades som viktiga och självklara attribut hos säkerhetspersonal och ansågs härstamma främst från kroppsspråket. I varje fall beaktades större fysiskt kapital, som till exempel storlek, som hjälpsamt.

**(Jyri).** Och ja, nog har jag själv sett att det att jag är stor och lång och tung har varit fans mycket mera nyttigt än skadligt om man bara är i en sådan kondition att man presterar väl...

**(Jyri).** ...*auktoritet* bibringar det helt säkert.

**(Intervjuare).** Att det inte bara hänger på det fysiska man gör utan också hur man bär på sig?

**(Jyri).** Nog påverkar det på hur man bär sig också, att nog skulle jag påstå att jag har undvikit många våld- och brottningsituationer helt enkelt med det att jag är av den här storleken.

För att kommunicera och uttrycka trovärdighet nämndes god hållning, att stå rakt och att se andra i ögonen som viktigt och även självklara saker med kunder. Det betonades i synnerhet i kommunikation med personal som står högre upp i hierarkin i väktarens egen organisation. Ett par respondenter tillade ytterligt att de också ”talade” med händerna det vill säga att de använde mycket gester med händerna i kommunikation med kunder för att förtydliga kommunikationen. Manuel tyckte likaså att mans skall minst se anständig ut men om man

inte är annars fysiskt trovärdig eller inte litar på sin kunskap att skapa trovärdighet med kroppsspråket måste man kompensera det med sociala färdigheter.

**(Manuel).** Jag vill att motparten får en sådan bild att ”den där är professionell i sitt arbete”, om man på något sett kroppsligt kan ge en sådan bild att den där är professionell och så där, att själv nog – om jag skulle gå där och det kommer en väktare eller ordningsvakt emot som går omkring med händerna i fickorna och blusen lite hänger här och där så inte lämnar det en hemskt trovärdig bild.

...så du måste ha – den där trovärdigheten göras med det hur din, liksom, ton på rösten och hur du bemöter den där personen och... Att det inte går till det att du ger många alternativ och bollar på saker, att du måste vara tydlig och punktlig om hur du, liksom, hur du framhåller ditt ärende. Att det är säkert det viktigaste på det här yrket att – inte så mycket det att hurdan fysisk bild du ger av dig själv utan hur du just bemöter dem och hur du uttrycker dig själv – att om inte annars så verbalt.

Fastän också auktoritet sågs som en viktig resurs, förlitade väktare sig på det enligt situationen. Alla respondenterna framhöll att kontexten och målpersonen eller kunden dikterade mest hur väktare anpassade sig till olika situationer. Hittades inte en lämplig metod att närma sig en situation kunde misslyckandet eskalera till fysisk konflikt. Vid ett oroligt möte framhölls en lugn ton på rösten, synliga händer och ett lämpligt avstånd fungera som lugnande och deeskaleringstekniker. I mötet med ungdomar var det lättast att ”gå på deras nivå” genom att avspegla deras kroppsspråk. Ifall någon man pratade med satt, satte sig väktaren själv ner för att förklara sitt ärende.

Något som hände ofta på vissa bevakningsområden var att ungdomar vistades i restauranger utan att ha köpt något där. Enligt reglerna borde något ha köpts för tillstånd att sitta till bords i restaurangen, och således handlade många uppdrag om att antingen avlägsna ungdomar från restaurangen eller uppmana dem att handla. Nedan beskriver Vladimir hur han själv behandlar just denna kundgrupp.

**(Vladimir).** Det är ju just det, hur du diskuterar; om du ber snällt så högst antagligen beter dom sig [ungdomen] snällt, men sen kan situationen... [imiterar en ungdom] “Skit på dej!” och sen bara “okej, då gör vi på ett annat sätt”, liksom, “antingen reser du dig eller så bär jag dig” och i det skedet, om inte [de lyder], så kan man lite börja höja på rösten och sådär... ..och det är ju lite så som vi har blivit skolade; uppmanande, beordrande, bruk av kraft.

Med en så kallad osocial eller ”hamppi”, som man mötte upprepade gånger och på det sättet blev bekant med, var handlingssättet lite annorlunda. Också där var stilen anpassad för att skapa trovärdighet hos just denna kundgrupp. Jag diskuterade kroppsspråk med Jasmine och hur man som väktare bör anpassa sitt beteende till målgruppen. Vi kom fram till en mycket intressant ceremoni som skedde med precis denna kundgrupp. De rörde sig oftast i grupper och handlade alkohol som de sedan drack inom affärens utrymmen, till exempel på parkeringsplatsen, vilket är förbjudet. Fast dessa stamkunder visste om förbudet, återspelades samma situation nästan dagligen; de kom, de drack och väktaren avlägsnade dem. Händelsen blev så vanligt att kunden ofta lämnade området så fort de fick syn på väktaren. Under ligger ett utdrag från min och Jasmynes diskussion om ett typiskt engagemang med ”hamppina”. Jasmine har arbetat som väktare i cirka 11 år.

**(Jasmine).** ...på samma sätt i sådana situationer där målpersonen är någon bekant till dig, att du fast handlar med dom varje dag, även om det där samma saken, till exempel hamppina på [nämner en arbetsplats] de sista tjugo åren [båda skrattar]. Så går du nog liksom dit ganska så där “Såja, pojkar” att “då går vi igen” att inte har du ju – till dylika situationer kan man ju gå jätte - så där - just lättsamt. Att i princip vet alla att vad dom gör inte är OK och de vet spelreglerna men sen ändå går man igenom de där samma sakerna och sen, ja - så utlöses situationen med det att - åtminstone oftast när du går dit, så det att de redan ser dig - dom kan småprata lite och sedan sticka.

**(Intervjuare).** Ja, det har blivit som en norm det att...

**(Jasmine).** Ja, att i princip om du skulle gå dit och ropa så sen – jag tror inte att situationen skulle heller, liksom, förändras av det, att dom eventuellt skulle

uppleva det – för att jag tror att situationen skulle kunna eskalera sen på ett sånt sätt att man kanske skulle hamna och jobba även mera efter det för om du går dit och käbblar så börjar nog käbblandet tillbaka.

**(Intervjuare).** Precis. Det där förresten - det där påminner mig när jag var på [kundorganisationen] för första gången som just väktare så - sen där - [nämner en stamkund båda kände från förut] var fortfarande vid liv – och vem annan var det, dom var där - där utanför [nämner butik] som vanligt och drack öl och jag for för att avlägsna dem, så när de märkte att jag var en ny polare – inte skrek jag till dom eller något, jag var helt artig – men dom liksom testade så där att dom...

**(Jasmine).** Ja, ja!

**(Intervjuare).** ...de liksom testade att “hej, ny typ, vi prövar lite”. Började jävlas något.

**(Jasmine).** Som vanligt! [road]

**(Intervjuare).** Det var ett sådant... “rekryteringsrit”, nästan av dem [båda skrattar] ... “Välkommen till [kundorganisationen]!”

**(Jasmine).** Jo. “Vi är här. Vi härskar här!” [båda skrattar].

I mer allvarliga situationer vill man däremot med sitt kroppsspråk meddela till kunden att de inte ska försöka göra motstånd, i synnerhet om de har blivit fasttagna på grund av brott.

**(Jasmine).** ...och det - [kroppsspråket] meddelar åt målpersonen också att om dom tänker - kanske att borde man försöka fly från situationen - så det att du är just så där självsäker och har en god hållning - så det kan, liksom, sen få målpersonen att just ångra att dom kanske inte sen heller borde [fly], för den här typen [väktaren] verkar ganska – som att dom vet vad dom gör - att dom [målpersonen] kanske inte lyckas med det här.

Mikael berättade att då han rörde sig på allmänna områden såg han noga till att inte se ut som någon som ”släpar sig slappt omkring”. Han berättade också om ett fall där han skapade trovärdighet med sitt kroppsspråk genom att ”stå i beredskap”, det vill säga i en sådan pose där han ser vaksam och bestämd ut. I denna situation var i växelverkan med någon som betedde sig hotfullt. Gäller det ett avlägsnande från platsen kan väktaren dessutom ta ett steg mot målpersonen för att visa att hen menar allvar.

**(Mikael).** Just om det är någon som lite motarbetar och tänker inte fara [bort] så när du går där, nästan fast i någon snubbe, och lite tar kontakt med kroppen, att man visar att man är beredd själv också så, nog har det ganska ofta upphört där, det där motståndet, att efter det har man lydigt.

...just i typ vanliga avlägsnanden så går du lite närmare...

**(Intervjuare).** Ja, du skriker inte femtio meter ifrån.

**(Mikael).** Ja. Och där kommer rörelsen också – just i fall av avlägsnanden – så går du med *helt* annorlunda – du går inte med vanliga steg... Där är lite – kroppen spänns så att säga, att man är beredd att åka.

...vet du den där Dennis? Den där ena fullständiga galningen.

**(Intervjuare).** Jag tror jag har hört om honom men inte minns jag.

**(Mikael).** Där var det någon gång så att han testade mig, min beredskap på det sättet att – jag var helt så där vanligt bestämt där, tittade på honom och vad han sysslade med, och sen började han ta språngsteg mot mig... ...att han kommer mot mig och han såg att jag inte rörde på mig eller ryckte till och så stannade [han] där ett par meter ifrån mig... ...jag vet inte sedan att kanske var det övertygade att jag inte rörde på mig alls.

Även om väktaren själv är del av den omedelbara organisationen är organisationen dock också hennes eller hans kundorganisation. Vladimir nämnde god hållning och ögonkontakt som viktigt också med ‘cheferna’, hänvisande till säkerhetsbolagets egna chefer samt

cheferna på kundorganisationen. Förutom att det var viktigt att kommunicera trovärdigt gentemot kunden var det också viktigt mot andra väktare. I en situation där en målperson skulle avlägsnas eller gripas av två eller flera väktare upplevde man att ens kollega måste vara någon som man kan lita på; att de klarar av situationen och bistår sitt par. På tilliten inverkar hur personen i fråga beter sig, klär sig och tar hand om sig, och främst av allt hurdan lynne hen har. I värsta fall kan en icke-trovärdig person leda till olyckor, och andra väktare kan uppleva hen som en arbetsbörda i stället som hjälp.

**(Manuel).** Kanske det i princip belastar en själv också så där mentalt sen lite mer, att man typ hamnar och se efter någon annan och du kan inte lita på att din kollega – om det dyker upp en situation, så typ, kan hjälpa dig och så. Det var faktiskt just idag vid skiftbytet med mitt par där och han sen berättade om ett case [fall] vilket hade hänt i måndags så... Han hade haft en sådan händelse som liksom par, som jag vet att inte är fysiskt den allra största eller starkaste men sen som är också en sådan lite lågmäld i lynnet och så här, så tja, dom skulle avlägsna någon där och de hade hamnat föra den här personen – målpersonen alltså, ut. Nå, det hade sen gått till så att den här min kollega hade sedan gjort det ensam för att den där andra [väktaren] hade varit mera, liksom, motverkande, hen hade varit i vägen där, att hen kunde sen inte verbalt eller fysiskt heller riktigt vara till hjälp i situationen, att... Det är nog ingen idealsituation sen igen när det kommer till vad du vill av ditt par.

Uppmärksamhet till andra kroppar och individer i handlandet med en misstänkt målperson hjälpte respondenten att bedöma situationen och förutse hur den kommer att utveckla sig. Uppmärksamhet till den övriga personalen i bevakningsområdet beaktades som god kundbetjäning. Kundbetjäning var viktigt på grund av att respondenterna var anställda av ett privat säkerhetsbolag som hyrde ut säkerhetspersonalen till andra organisationer. Trovärdighet kom fram i många aspekter av intervjuerna som livsnerven till väktararbete. Till sist vill jag presentera en situation som framställer hur saknandet av trovärdighet försvårar arbetet.

*Personalen på handeln jag arbetade på bar på sig walkie-talkies för att effektivt kommunicera sinsemellan och snabbt också få kontakt med säkerhetspersonalen vid behov. Vi hade bytt till arbetsturer där väktarna inte mera arbetade som par för att skära ner kostnader för uppdragsgivaren. Jag satt ensam i kontrollrummet och beaktade säkerhetskamerorna när jag hörde en skrämde röst påkalla väktaren genom walkie-talkien från en av de näraliggande kassorna. Utan att veta vad det var frågan om gick jag på plats. Jag strävade efter att hålla mig avslappnad och lugn i alla situationer, till och med en likgiltig attityd, för jag hade upplevt att ett sådant handlingssätt ofta deskalerade konfliktsituationer, och det var konflikt jag förväntade mig.*

*Vid kassan tog jag ögonkontakt med kassören i fråga, för det var hen som hade kallat mig. Hen nickade mot en kund i kassakön, som i sin tur hojtade "den här idioten tänker flyga på mig!" och pekade mot en annan kund, någon som höll på och gå åt motsatta hållet från mig till en annan kassa. Den förstnämnda kunden förklarade att det hade blivit gräl i kassakön, och den andre kunden hade betett sig aggressivt. Fast situationen hade lugnat sig, kände jag mig pliktad att gå efter den efternämnda kunden och reda upp saken ännu med honom, för att höra alla parternas syn och se till att allt var under kontroll. Dessutom lät det som han hade redan fyllt i kännetecken för störande beteende vilket är redan skäl nog att avlägsna personen från bevakningsområdet.*

*Jag gick till den ungefär 60-åriga mannen, som nu var i en annan kassakö, och frågade om han hade haft några problem med den andre kunden. Omedelbart började mannen argt skylla på den andre kunden om att ha kilat i kön och pratade degraderande om denne och mig själv. Som väktare strävade jag efter att ha koll på mitt ego och lät inte den påverkas av smutskastande. Jag berättade för mannen att efter han*



*betalat för sina varor, varav en del hade redan blivit skannade av kassan, får han gå raka vägen därifrån. Mannen, fortfarande upphetsad, fortsatt med att skälla på mig och även skuffade till mig, vilket fyllde kännetecknen för motstånd mot person som upprätthåller ordningen<sup>14</sup>. Eftersom det lugna och avslappnade stilen inte mera fungerade gick jag så nära honom som möjligt och beordrade honom. ”Nu stannar dina uppköp här och du åker härifrån!” och placerade mina händer på hans axlar och styrde honom bort från kassorna och mot huvudgången.*

*Han skällde på mig argt hela tiden och gjorde motstånd till att börja med, men gick så småningom med mig. Jag var tvungen att styra honom relativt kraftigt med mina händer och skuffa till honom passligt med min kropp men inte för kraftigt för att undvika provocera honom. Vi gick förbi kassan där den andra kunden han haft gräl med ännu packade sina uppköp, och jag höll mig instinktvist mellan dem, för rätt nog försökte bråkmakaren anfälla den andre kunden. I det här skedet hade jag redan skäl att gripa härjaren, sätta bojor på honom och ringa polisen, men av flera orsaker avvek jag från detta; för det första skulle det orsaka mera arbete än att lindra situationen och för det andra skulle risken för att jag eller mannen blir skadad öka för jag arbetade ensam. Dessutom ser det inte bra ut att brottas med en äldre man och det kunde ha skrämt andra kunderna. Han vägrade dock lämna lokalen och jag började sakna knep och konster att få honom befoga sig – han lyssnade inte på prat men inte ville jag ta itu med honom fysiskt heller. Min lugna stil tycktes inte heller fungera; han såg mig säkert mer som en trotsande gosse än en auktoritet, fast jag undvek provocerande beteende.*

*Som sista knep hotade jag honom med att ringa polisen, vilket, till min lättnad, skrämde honom och fick honom att samspela – till att börja med. Strax efter att han hade stuckit, återvände han, ropande och skällande*

---

<sup>14</sup> (1087/2015, moment 6)

*och krävande att få lämna feedback till butiken. Jag försåg mannen med en penna och papper och lät honom skriva sitt vid affärens infodesk om han lovade lämna lokalen efter det. Mannen lugnade ner sig medan han skrev, men blev upphetsad igen så fort han var färdig. Jag märkte att hans sinnestånd fluktuerade jämt. Han kunde vara lugn i ett par sekunder och plötsligt börja bråka igen. Till sist fick jag nog och beslöt mig att ringa polisen, vilket återigen skrämde mannen i väg så fort jag lade telefonen på örat. Jag följde efter honom till parkeringshallen för att säkerställa att han faktiskt lämnar området den här gången och med samma uppgav jag hans bils registernummer åt nödcentralen.*

Jag bemöttes av flera faktorer som orsakade osäkerhet hos mig och tuggade bort min trovärdighet. Det första var kunden som betedde sig aggressivt och som jag inte förmådde lugna ner, vilket vanligen var en av mina styrkor. Mitt primära sätt att skaffa trovärdighet var att få motparten förstå varför de inte kan göra det som de gör, men rationalitet fungerade inte i fallet ovan. Därför måste jag förbereda mig för fysiskt ingrepp, som jag absolut ville avvärja från. Frågan var av en äldre man, och bedömande på hans aggressivhet, skulle han kämpa emot så hårt att jag i misstag kunde skada honom eller mig själv under bråket. Förutom allt det, skulle brottandet med en äldre man troligen skada butikens imago och chockerat övriga kunder och personal. Kanske jag själv skulle ha hamnat på en nyhetsartikel. Situationer där gräl mellan kunder uppstod i kassakön var inte ovanliga. I flesta fallen räckte det att avskilja kunderna med verbal uppmaning och sedan följa den mera upprörda parten till utgången för att de ska känna sig trygga. I fallet ovan var det dock frågan om en ovanligt aggressiv person som jag inte lyckades komma till en överenskommelse med. Han ställde till en bråkig situation, en störning där jag inte visste hur jag borde agera.

## UTMANANDE SITUATIONER

Då respondenterna frågades i vilka typer av situationer blev användning av kroppen utmanande kom det främst fram individuella knip. Exempelen var personliga, som att man till exempel inte orkade springa långa vägar när en målperson flydde, eller som Jasmine berättade, att man alltid var medveten om att man högst antagligen stod i en styrke-mässigt underlägsen position mot gärningsmännen, som oftast var manliga. Det kom dock också upp saker av etiska slag. Kroppar vars egenskaper var annorlunda eller individer med avvikande laglig, social- eller hälsostatus än den ”vanliga” medborgaren upplevdes utmanande. Väktare hade svårt att förhålla sig till barn, äldre, kraftigt berusade, utvecklingsstörda och sinnessjuka personer.

Vladimir har arbetat som väktare i sex och ett halvt år, och då han förfrågades om utmanande situationer angående användning av hans kropp berättade han om ett fall som handlade om ett barn. Det var en elvaårig flicka som misstänktes för snatteri<sup>15</sup>.

**(Vladimir).** Ett gripande. Flickan var elva. Jag visste inte hur jag skulle närma mig henne – det var liksom mitt första ”barngripande”. Hon var aggressiv och jag visste inte riktigt hur jag skulle närma mig henne utan att skada henne, för jag beaktade henne främst som ett barn och inte en målperson. Så jag gjorde mitt första och den enda ortodoxa nedtagningen<sup>16</sup> i mitt liv så att det inte skulle göra ont för henne. Hon började sparka och bita för ett jävla Hubbabubba-tuggummis skull, jag grep ett försiktigt tag i hennes arm och sen, som Lasse lärde, förde jag henne fint till golvet, så där, och så kom ju redan mitt andra par, Jasmine, och vi slog bojor på.

---

<sup>15</sup> Strafflag 39/1889, kapitel 28 moment 3

<sup>16</sup> Fin. Maahanvienti, egen översättning. Procedur för att föra en annan individ i marken och åstadkomma kontroll över dem.

...Jag var inte riktigt säker hur jag ska, liksom, göra det så där försiktigt fast man ska ju alltid vara försiktig men givetvis om där är någon större snubbe så vet du att dom kan tåla lite mera än, ja... Om man lite klämmer någonstans.

Vladimir beaktade kroppar som är mer lik hans egen mer jämställda. De följde samma regler som hans egen kropp och var mer förutsägbara och också lättare att förhålla sig till. Vladimir implicerar att det är mera rättvist att använda kraft för att kuva en kropp av en ”större snubbe” medan fysiskt våld mot ett barn känns obefogat. Trots det, måste också barnet fås under kontroll. Han berättade också att det var den enda gången han gjorde en nedtagning ”på rätt sätt”, alltså såg han till att barnet inte skadades under proceduren, något som man antagligen inte behöver vara bekymrad om då man för ”en vanlig” gärningsman på marken.

Ibland kunde situationen vara omvänt. Jyri berättade om sina upplevelser från sjukvården där patienter måste fysiskt hållas på plats för att hjälpa vårdpersonalen utföra vårdåtgärd. Patienterna gjorde kraftigt motstånd, och speciellt om de hade en stark och kapabel fysisk kropp men nedsatt förmåga att uppleva och förstå världen runt omkring sig, blev väktares arbete betydligt svårare. Nedsättningen kunde vara exempelvis av dementi, en utvecklingsstörning eller motsvarande skick. Om patienten var äldre måste Jyri dessutom ta i hänsyn kroppens bräcklighet. Om frågan var av en utvecklingsstörd patient måste han ytterligare akta sig att inte han själv eller vårdpersonalen blir skadad under vårdproceduren.

**(Jyri).** ...jag tycker att utvecklingsstörda, speciellt CP-störda människor, så jag tycker de är nog de mest utmanande från min karriär... ...jag upplever att de är starkare än normalt... ...för de är sällan medvetna om att de är aggressiva eller de, liksom, gör oavsiktligt det vad de gör, och sen borde man handla sådär verkligen – man borde få dem fast i bältesläggning eller hålla dem stilla eller så... ...Ofta kommer det en sådan där liten aggressivitet med där att man får använda styrka men sen emot dom där [utvecklingsstörda] är det svårt att på någon sätt alls vara aggressiv när man vet att det här är alldeles oavsiktligt vad de håller på med.

Liksom Vladimir, implicerar Jyri att mera kraft kan användas för att kuva motstånd som gjordes av ’vanliga’ kroppar vars bärare delade på en likadan uppfattning om sociala och

konkreta verkligheten som väktaren själv. Däremot individer vars uppfattning om verkligheten var avvikande ställde till problem. Deras kroppar kunde vara kapabla och, som Jyri beskriver, även kraftigare än 'vanliga' människornas. Kraftbruket mot dem kändes dock inte lika befogat eftersom motståndet de gjorde inte var avsiktligt. Förutom utvecklingsstörda, upplevde Jyri att det var lika svårt att ta ställning till aggressiva barn eller äldre. Som exempel gav han en 80-årig person som drabbas av dementi men vars kropp har blivit förstärkt under en livstid av fysiskt arbete. En sådan patient kunde göra kraftigt motstånd då de blev tvångsmedicinerade på sjukvården. Med samma som Jyri skulle hålla deras kropp stilla måste han dock akta sig att inte skada den. Också Jasmine tyckte äldre kunder kunde vara förvånansvärd problematiska och ställa till pinsamma situationer också i affärsomgivningen:

**(Jasmine).** Vi hade med [kollega] någon gång en rullatorgumma, hon var en sådan, osocialgumma, helt fans sur alltid, då hon – i fyllan – satt förbi en bänk där på [affärens] gång så att hon ramlade igenom ett sådant affärs, alltså sådant - där var glasdörrar så hon for i princip – nej, glaset förblev nog hel men den där gumman ramlade sedan dit och... Och vi hamnade sedan ta hand om henne när hon var i så dåligt skick och - så hon försökte just slå [kollegan] och så där att vi är de – vi visste båda att hon inte kan orsaka något stort skada även om hon skulle lite kunna slå, men ändå var situationen sen lite så där, att här har vi en bräcklig gammal gumma, att vad fan ska vi göra med henne? Till sist och slut fick vi henne relativt lugnt i handbojor så att hon slutade slå men nog hamnade vi förklara åt polisen att "jo, här har vi en gammal gumma i handbojor". Lyckligtvis försökte hon – hon försökte alltså slå polisen så - det var välan vår tur så vi slapp förklara...

Mikael kom på ett fall där en liten flicka hade rymt från ett barnhem. Flickan hade hittats av sina vårdnadshavare på bevakningsområdet där Mikael jobbade, men flickan hade betett sig så aggressivt att vårdnadshavarna inte hade lyckats få henne under kontroll. Flickan hade sparkat och härjat hela tiden och Mikael hade ingripit med att föra henne i lokalens cell. Där hade flickan börjat slå sitt huvud mot cellens vägg gång på gång medan de väntade på polisen. Mikael, som inte riktigt först hade vetat hur han skall förhålla sig till flickan, frågade

till slut vårdnadshavarna hur mycket kraft han får använda för att skydda flickan från att skada sig. Svaret hade varit så mycket som det krävs. Han hade då pressat flickan mot väggen med sin egen kropp och lagt sin egen hand mellan väggen och flickans huvud, så att hon slog sitt huvud i Mikael's hand i stället för väggen. Ett annat fall angick en fullvuxen kvinna, som han berättade direkt efteråt om:

**(Intervjuare).** Bra att det var en liten flicka och inte en fullvuxen människa.

**(Mikael).** Här [där intervjun tog plats] har jag hamnat brottats med en. Hon försökte bita mig och något...

**(Intervjuare).** Alltså ett barn också?

**(Mikael).** Nej, det var en fullvuxen kvinna.

**(Intervjuare).** Men det gick...

**(Mikael).** Det gick jo. Efter ett litet språng och ett par brottningsmatcher.

**(Intervjuare).** Hamnade du – fick du henne förd i cellen eller hamnade du...

**(Mikael).** Hämtade inte [henne] till cellen. Jag tog henne [fast] dit, liksom på andra sidan vägen, dit på sandfältet. Det blev alltså ingenting av det [om att ta henne till cellen] i det där fallet. Det, att när det var frågan om en kvinna, så hade jag det hela tiden i åtanke hur mycket kraft jag ids använda. Och när hon var hög så kände hon ingen smärta oavsett hur jag vred i henne och annat. Och när hon just höll – hon låg på sina händer, och så krökte jag den ena armen fram och började sätta bojor på henne men hon gav inte den andra armen underifrån henne fast jag hur försökte, och hon försökte bita mig. Hon fick liksom lite – jag kände hur tänderna rörde vid fingret och jag drog dem snabbt bort därifrån och efter det konstaterade jag att det är bättre att ungefär sitta på henne än att börja föra henne. Det var mittpå dagen, med mycket trafik och bilar, så jag höll henne i marken, ringde polisen att ”kom och hämta härifrån”.

Oavsett hurdan kropp målpersonen har eller hurdant sinnestillstånd de befinner sig i, tyckte en av respondenterna, Manuel, att man borde möta en människa som en människa, det vill säga jämlikt. Regler berör alla och ger inte subjektiva upplevelser något utrymme. Uttagen nedan kom fram under en diskussion om huruvida väktare känner empati eller medlidande mot kunderna. Manuel föredrar tydligt rationellt uppställt etik över känslor, något som vi ska undersöka i nästa del.

**(Manuel).** ...varenda av oss väljer själv sin stig och det är upp till varje en själv att hur man vill handla och hur man vill påverka på sin egen framtid, så att – de har valt sin stig och då måste man uthärda det, då börjar man inte välja hur man är och till vem, det är samma sak för alla.

...inte vill man driva någon i en, liksom, ojämlig ställning sen, att det är ingen skillnad – som typ nu den här coronatiden så det har varit väldigt utmanande också med tanke på att vi här på köpcentret har så – vi har vissa begränsningar sen vad som föreslås för människor och dom borde man följa, så det är likgiltigt även nu att sitter där - vid köpcentrumets gångar – att sitter där någon knarkare eller sitter där en åldring eller sitter där en tonårig, så det är samma sak för alla och man borde inte låta det påverka.

## KÄNSLOR

Här vidare redogörs hurdana känslor väktare upplever under arbetsuppdrag och hur känslorna påverkar deras beteende, beslutsfattande och användning av kroppen. Huvudfrågan var uppställd som följande: “Hur påverkar din kropp på ditt arbete och beslutsfattande med känslor som rädsla, spänning, osäkerhet eller empati?”. Respondenten bads också beskriva en situation där känslorna inverkade på utförandet av arbetsuppgiften. Känslor ansågs höra till arbetet men respondenterna kunde inte exakt begränsa i vilket mått. I värsta fall ansågs känslor leda till olämpliga sinnestånd. Det kunde orsaka övervåld eller att man oförberett trädde in på en situation, eller att man ”frös” i en situation som krävde aktivt agerande. Under diskussionen om känslor – speciellt negativa känslor – avlägsnade respondenterna sig från ämnet genom att prata om väktare och ordningsvakter i tredje person, alltså inte om sig själv eller om specifika fall som de tydligt hade varit med om.

Respondenterna brukade utveckla på en känsla som nämndes i intervjufrågan. Personligen nämnde två respondenter att trötthet eller frustration kunde leda till att de lättare till exempel grep fast i en annan person. Respondenterna förklarade också att de grundade sina åtgärder på regler, lagar och rationalitet, vilket innebar att man strök sina känslor åt sidan, vilket förklarar avlägsnandet av sig själv från frågan. Arbetet ansågs också hårdna eller ”avtrubba” ens känslor, som en respondent uttryckte det. Det innebar att man blev mindre rörd av spännande och även farliga situationer. Trots det ansågs känslor som medverkande i många situationer. Spänning såg till att väktaren var förberedd inför en konflikt, och stolthet medförde att man inte gav upp då man mötte på motstånd.

## EMPATI

**(Jyri).** Nog klappar man de där somliga stackarna på axeln lite så där ”okej, inte var det något desto underligare här” att... I den stilen kommer det fram.

Respondenterna hade lika svårt att prata om empati, kanske på grund av hur frågan var formulerad, det vill säga, om känslornas påverkan på *beslut*. Ordet ”beslut” uppfattades främst som beslutet om åtgärder som att ingripa i en situation eller ta någon fast och överlämna till polisen. Dessa åtgärder hävdades inte bli underkastade till subjektiva känslor som till exempel empati. Trots det, påverkade empati mycket på hur väktare behandlade kunden. Vladimir, till exempel, berättade att han tyckte synd om människor som visade sig ångra sina dåd efter att de hade blivit gripna.

**(Intervjuare).** Såå... Har – och jag var intresserad om att har empati eller medlidande någon gång påverkat? Eller osäkerhet, typ med beslutsfattandet eller somliga situationer?

**(Vladimir).** I beslutsfattning, nej, aldrig, men i sinnestillståndet jo. Att man har varit så att människan liksom – att jag började sympatisera mot någon viss målperson eller någonting – att jag tänkte synd om dom. Men inte kan jag ju rå för det – endast med något att ge sådana personliga tips att borde man tänka på saker si eller så och borde man göra något annat till saken än så där. Men



aldrig i beslutsfattandet, att om beslutet är gjort att man har tagit [dom] fast och polisen är på väg.

**(Intervjuare).** Ja just det, att där hålls man.

**(Vladimir).** Jo, där hålls man men ens egna sådana – så där att ”kämpa på sedan mot ett bättre liv” eller något sådant... Det har det varit.

**(Intervjuare).** Precis. Att mot sådana stackare har man haft lite mer...

**(Vladimir).** Lite så, jo, att liksom genast, du vet, när dom skäms och de vet att de gjorde fel och man liksom helt såg på dem att det [de gjorde] var dumt och sedan tänker man att nå, alla gör vi dumheter men om man nu härifrån skulle skärpa sig...

...så börjar man lite sympatisera.

**(Intervjuare).** Och om man beter sig som en skitstövel så har man säkert inte så hemskt mycket medlidande...

**(Vladimir).** Jo nej, i det skedet är man kanske mera tyst eller så försöker man liksom – borra i skallen på dem att hurdan dåre är du liksom.

Från detta kan tolkas att medlidande och empati upplevs mot individer som ”förtjänar” det, alltså befogar sig till sociala normer efter att de kränkt dem. I ovanstående exempel befogade sig den fasttagna genom att uttrycka ånger. Väktarens upplevelse av empati förblev dock något man inte kunde uttrycka genom åtgärd. Vladimir ”kunde inte rå” för situationen där lagar och regler förpliktar handla på ett visst sätt. Maktlöshet inför situationen kan också vara underlättande då man upplever att det är systemet, inte väktaren själv, som är ansvarig för den andres öde.

Också Mikael tyckte att känslor som medlidande och omtanke hörde till arbetet och var nödvändiga då man skulle bemöta kunder. Att lyssna på kunden och förstå motivet till varför de till exempel stjal hörde till arbetet. Han tog upp en äldre dam som stulit mat för att hon

inte hade råd att betala. Fast damen blev fasttagen hade Mikael behandlat henne omtänksamt. Han ansåg att om man ”skulle ha gått dit och skrikit och släpat henne i cellen” skulle man ha misslyckats i sitt arbete som väktare. Här är det viktigt att uppmärka att ”vara väktare” kan mena flertal saker, som om att ta fast brottslingar eller upprätthålla trygghet. Dessa behöver inte nödvändigtvis utesluta varandra, men oavsett måste man anmärka att väktare upplever arbetets mening subjektivt. Empati upplevdes dock inte mot ”skitstövlar” från Mikael del heller, utan de väckte oftast känslan om frustration eller vrede. Också Jyri upplev att i synnerhet under ”jobbiga dagar” kunde tröskeln till ingripande vara låg med sådana individer:

**(Jyri).** Nog har det hänt ett par gånger att man är liksom färdigt trött, både mentalt och fysiskt, och sen har någon - speciellt om du hamnar gå och säga många gånger fast till den där samma personen om den där samma saken – och så får man gnällande som svar så sen... Ibland kokar det över, så där, att sedan före man ens hinner tänka till slut så märker man att man gripit fast i polaren eller fört dom i marken eller något annat.

Också Manuel berättade om ett fall där han hade känt ilska, vilket både hjälpte honom utföra sitt arbete men ledde också till att han gjorde verbalt våld till målpersonen. Han berättade om en man som hade suttit sig ner vid en restaurangs bord och börjat rulla ihop en cigarett. Restaurangen var stängd, och på grund av coronasituationen var det inte tillåtet att vistas i köpcentrumet förutom då man besökte affärerna. Manuel hade uppmanat mannen att lämna området, och som svar hade mannen uppgett att han rullar sin cigarett till slut och går sedan. Manuel fortsatt med att befälla mannen att lämna utrymmet, därtill mannen hade svarat med att Manuel ska hålla käften. Manuel hade upplevt dagen särskilt utmanande och fast han vanligtvis hade tålamod för sådant käbblande hade han ”tappat nerverna” och scenarion hade slutförts med att Manuel hade gripit mannen i hans jacka och lett ut honom. Dagen efter återvände samma man till köpcentret.

...jag berättade om det där fallet då det hade varit en dålig dag och sen, så, framskred åtgärden sådär lite otypiskt för mig, lite sådär raskare, och nästa dag sedan – så kom samma polaren igen på besök till köpcentret och – igen, på

grund av samma skäl, gick jag sed för att avlägsna [honom], men då sen så stack han helt med att uppmana sen, så att jag, inte liksom behövde använda tvång men – tja, personen i fråga stannade sen utanför och jag stannade där sen för att lite, liksom, vakta att polaren inte kommer in mera, så – han visade sen en strupslitsgest!

...och i det skedet gav jag honom en sådan hän kroppslig, tja, gest, att jag faktiskt drog handskarna på och började gå lite hastigare mot ifrågavarande person och polaren satt ju i väg i halvsprång och, så där – med samma skriker han åt mig att ”satans skitstövel, kom inte närmare!” och jag går emot honom – min avsikt var aldrig att liksom anfalla honom, utan jag försökte, liksom, skapa det att jag är seriös och om du nu inte sticker så går det här sen... Att i princip, med det där andras – men sen kom det här, så att säga, verbala maktbruket och jag skrek åt honom att ”om jag ser ditt ansikte idag så sliter jag ditt huvud loss!” [båda skrattar]

...inte vet jag om det gick så men kanske känslorna kom lite på ytan; att samma polare som sen igen visar sig – att sist käbblade han att ”håll käften” och nu visade han en strupslitsgest, så kanske de där känslorna lite på det sättet – men inte har jag något att jag skulle ha anfallit honom och tryckt mot en vägg och vridit på armen, utan för mig så kommer det dylika, att sen skriker jag lite, lite så att säga oprofessionella meningar...

Manuels handlingsstil var visserligen påverkad av känslor i berättelsen ovan. Fast det var frågan om en negativ känsla, ilska, hjälpte det honom att utföra sitt arbete. Hade hans handlingsstil varit mindre aggressivt, kunde han ha riskerat förlora sin trovärdighet. Manuel tillämpade sin kommunikationsstil till motparten med att besvara hot som var riktat mot honom med att dra på sig handskar och ta hastiga steg mot målpersonen, vilket hade haft den önskade effekten.

Jag frågade Manuel även om han hade någonsin gjort kroppsligt övervåld, därtill han svarade att det inte hade skett. Han tillade att han annars också har hamnat i mycket få konflikter som lett till fysisk ingripande. Han hade dock hört om kollegor som, enligt hans egen

bedömning, hade gjort övervåld. Vi pratade om situationer där fysiskt våld är legitimt och var gränsen mellan legitimt våld och övervåld går.

**(Intervjuare).** Såja. Jag ska hoppa till en sådan här lite konstig fråga: är våld som görs av väktare alltid befogat?

**(Manuel).** [Road] Absolut inte!

**(Intervjuare).** Varför? Och varför inte?

**(Manuel).** [Förbryllad] Våld som görs av väktare?

**(Intervjuare).** Jag pratar här om våld som över – liksom. Inte onödigt våld, för att på sätt och vis är det ju våld när du tar fast i någon och för dem – liksom avlägsnar. Du ingriper ju i den andras kropp där.

**(Manuel).** Förstås.

**(Intervjuare).** Det är våld, och sen finns det, lagen som ger – liksom det rättmätigas, men liksom, var går gränsen i princip, att är det alltid gränsen som lagen ställer eller använder man på något sätt sitt eget omdöme?

**(Manuel).** Absolut enligt eget omdöme och jag förstår kanske i princip vad du är ute efter, liksom ett exempel kunde vara att du avlägsnar en polare och dom har till början fast gjort lite motstånd och du hamnar sen greppa tag i dom fast med en transportgrepp<sup>17</sup> – sen byter du fast till en kontrollgrepp<sup>18</sup>, men sen efter att motståndet i princip upphör och kunden på sätt och vis resignerar och går där snällt och säger att han lämnar området så vet jag att i det skedet kan de där känslorna för somliga påverka på det sättet att ”den där polaren satt emot” så i det skedet skuffar man till eller vrider ännu lite fast man inte skulle

---

17 Fin. Kuljetusote, egen översättning. Ofta smärtsamt grepp för att transportera en person som gör eller har gjort motstånd.

18 Fin. Hallintaote, egen översättning. Ofta smärtsamt grepp för att hålla en person som gör eller har gjort motstånd på plats, ex. på golvet.

ha någon, liksom, anledning till det, att det – absolut inte! – Och naturligtvis ska man alltid komma ihåg att, liksom, det kommer nog alltid sådana situationer emot där man upplever att ”den där är nog en skitstövel” och ”han ska få en liten påminnelse”, men – man borde komma ihåg det sen att vi jobbar här trots allt och det finns noggranna regleringar och lagar vilka på sätt och vis ger oss rättigheterna att göra dom [åtgärden], så det där är igen inte – man borde alltid minnas att åtgärden borde vara befogade, att – för mig själv kommer jag inte ihåg att jag skulle ha råkat ut för sådana situationer att man skulle i princip ha använt – övervåld för att där skulle ha varit någon skitstövel eller sådant, att jag själv...

K: Har du sett någon göra det?

M: Det har jag. [Igen, saktare] det har jag.

K: Berätta mera om det.

M: Nå just dom här situationerna där någon har – i princip, man har gripit någon och polaren har gjort motstånd och sen har man slagit handbojor på dem, fört i marken och sedan i det sammanhanget tryckt lite hårdare med knän på någon ömmare plats eller vridit sen armliden lite häftigare, så det här... Alltså helt enkelt därför att man vill på sätt och vis påminna att ”varför måste du” men nej, de [dåd av övervåld] är aldrig motiverade och så där, så dom är rent våld sedan. Jag ser inte gott på sådant och jag går inte själv – jag har aldrig gått med på det att – förstås, som jag sa, så är de där situationerna [som kräver våldsamt ingrip] så sällsynta för mig så att jo, har inte haft ens behov till sådant, men jag har alltså sett att man har – att man har gjort övervåld.

K: Och det har berott helt enkelt av att den här – den här säkerhetspersonens egna – eller av deras upplevelse om situationen, att dom var irriterade...

M: Jo, just det. Och det har - jag har också hört om grejer att man på sätt och vis i någon – att man har fört [någon person] till en servicekorridor och där lite, så att säga, läxat upp dom. Att i princip har åtgärden varit ursprungligen rätt,

att man har gått och avlägsnat och de har gjort motstånd och sen så... Det har gjort utförandet av åtgärden befogat men att sen har man som en påminnelse gjort övervåld.

## STOLTHET

Respondenterna frågades också om hur de upplever stolthet och känslan om rättvisa och hur det påverkar deras arbete. Ingen av de fem respondenterna upplevde att de haft problem med stolthet, inte även då en kund betedde sig förnedrande mot dem med till exempel genom att skälla på väktaren. Gemensamt till somliga var dock att de haft en större ego som yngre och nya väktare. Jyri beskrev stolthet som ihärdighet som skymtades i hans tidigare kommentar om fallet där han hade ont om foten men vägrade visa det för omgivningen.

**(Jyri).** Stolthet åtminstone - det har kommit fram i sprängsituation eller sen helt då man brottas att "fan heller, jag blir nog inte en tvåa här". Att fast det hur skulle ta ont eller kännas att man inte just nu skulle ha lust så kröker man ändå för att... Stolthet kommer fram där, att man inte vill – om man har engång gått med i leken så leker man till slut, man vill inte bli tvåan.

Förutom förhöjd prestationsförmåga i arbetsuppgifter har stolthet inte numera haft negativ påverkan på handlingen hos mer erfarna väktare. För Vladimir har stolthet betytt ett större ego, vilket menar hög uppskattning av sin position som väktare och mer aggressivt bruk av auktoritet som denna position skänker. Han berättade att han inte tar någon förställning till kunden numera, utan bemöter kunden enligt deras beteende med en "jag är snäll mot dig, var du snäll mot mig" -mentalitet. Trots det är stolthet något som fortfarande långt styr väktares handling, som Jasmine poängterar nedan.

**(Jasmine).** ...du går och utför ett uppdrag, du har bestämt dig att "hej, den där typen måste nu sticka" så det att du slutför uppdraget hänger ofta på stolthet, att du har bestämt dig – speciellt då du har redan berättat åt målpersonen att "hej, du måste fara nu" oavsett hur mycket dom ålтар att "ids nu inte" och "kan vi nu inte" så nej, det kan vi inte. För att i så fall försvinner botten på allt det jag sagt och gjort. Om man liksom... Återtar beslut som man redan fattat.

**(Intervjuare).** Hurdana följder skulle det ha för en själv och omgivningen om det skulle hända?

**(Jasmine).** Ja, det beror ju mycket på situationen men nog skulle man säkert tänka att "är jag inte här för den här sakens skull?" Att nu gjorde jag inte mitt jobb eller att jag inte lyckades i mitt jobb så väl som jag hade tänkt.

Stolthet uppfattades som ett förstärkande attribut som går hand i hand med trovärdighet. Det uppstod i form av professionell kompetens vilket kom fram främst under intervjun med Manuel som betonade på hur viktigt det är för väktare att kommunicera med omgivningen om att man tar sitt arbete på allvar och "bär uniformen med ära". Enligt honom, behöver väktaren inte vara stor och stark, men det är viktigt att se skarp och anständig ut och ha ett gott självförtroende som strålar ut till omgivningen.

*En dag kom en yngre man, Tomas, någon som precis hade blivit myndig och fått sitt väktarkort, för att bekanta sig med uppdragsobjekten och potentiellt arbeta där i framtiden - ifall han utförde testet väl. Vi hade upptäckt att det lättaste sättet för nya väktare att bekanta och vänja sig med arbetet och den nya arbetsmiljön var att utsättas för så många olika arbetsuppdrag som möjligt. Tomas såg ut som vem som helst i hans ålder, och fast han betedde sig lugnt kunde man spå ivern för aktion i honom.*

*Jag fick strax under eftermiddagen besked via walkie-talkien om att några ungdomar hade samlat sig i affärens restaurang och höll oljud där utan att de hade handlat i själva restaurangen. Enligt reglerna var restaurangen avsedd enbart till betalande kunder, och därför skulle ungdomarna avlägsnas, vilket var en mycket vanlig händelse under den tiden jag arbetade där. Restaurangen var i andra ändan av huvudgången från vårt kontrollrum där vi tillbringade mestadels av vår tid. Vi gick ut på gången med Tomas och mot restaurangen, mitt på gången så synligt som möjligt eftersom jag ansåg det hörde till att göra sitt närvarande bekant av personalen och kunderna. "Du får sköta om pratandet" sa jag*

*till Tomas, vilket han bejakade till. Vi hörde ungdomarna skrika och skratta redan en god bit innan vi fick syn på dem. När vi närmade oss dem såg vi att det var en grupp på cirka fem tonåringar.*

*Jag hade själv utvecklat ett artigt och vänligt sätt att förklara varför ungdomen måste lämna restaurangen, och ifall de inte lydde skulle jag föreställa mitt ärende med ett strängare uttryck. Därför blev jag överraskad när Tomas, så fort han fick syn på ungdomen, utbrast med ett aggressivt ton "dra åt helvete härifrån!" och började schasa barnen i väg, viftande med sina händer. Hans kraftiga handlingssätt orsakade lindrigt motstånd i form av klagomål, vilket Tomas fortsatt bryta med aggression. Ungdomen lämnade restaurangen, dock med en negativ upplevelse om väktare, något som jag alltid försökte undvika för att inte kasta smuts på hela branschen – och inte var det ju vänligt mot ungdomen heller.*

## SPÄNNING

Förutom att Tomas verkade ha stark arbetsdrift antar jag att han också spände sig, vilket i sin tur kom fram med genom en onödigt aggressiv handlingsstil. Det var svårare att gräva fram känslor hos mer erfarna väktare, eftersom de upplevde det svårt att identifiera och uttrycka sina känslor. Jyri berättade att känslor som spänning hade domnat under de många åren han arbetat. Han och andra respondenterna ansåg trots allt att spänning var viktigt i skyddandet av väktarens egen kropp.

**(Jyri).** Neej, nog har det, det har nog blivit mindre från det när man var yngre att inte går det – man får egentligen säga vad som helst till mig – ropa eller säga – så det rör mig nog inte numera att... Och på ett visst sätt har man blivit kall, speciellt i världvärlden när man har sett allt möjligt, vet du – så inte numera, om någon nu rakt sagt fast hoppar från ett tak och smäller på marken så inte mistar jag sömnen eller går min kropp i lås. Att, man har bara på något



sätt blivit avtrubbad – avtrubbad och så har man sett de där situationerna, så man fryser inte i sådana situationer varken i sinnet eller kroppen.

De identifierade känslorna blev få – vi diskuterade närmast empati, ilska och spänning, men det blev klart att känslor var viktiga i arbetet. Den egna kroppen och hälsan var något de intervjuade väktarna måste ta i beaktande i situationer där kroppsligt våld var överhängande. Alltid kan väktare dock inte rå för hur en situation utfaller. Det kan hända på grund av att situationen har överraskat väktaren eller att hen inte har förväntat sig våldsamt motstånd. Jyri ansåg att ”avtrubbade” känslor ställde också till problem då de påverkade självbevarelsedriften. Jyris och min diskussion fortsätter som följande. Vi hade precis pratat om hur rutiner i väktararbete kan vara farliga.

**(Jyri).** Nåjo... Det gick ju så för mig några år sen att jag avlägsnade en hamppi, [namn], från [bevakningsområde] och det slutade ju till sist och slut med det att hen gjorde motstånd till avlägsnandet och flög sen på mig och jag var inte, som jag hade sagt - “Jag går och sköter om det där” jag bad inte ens mitt par med, att jag kan sköta om det där så de behövs inte... Men sen när det gick till brottnig, så det var inte heller så vackert det. Det gick inte så fint som jag hade planerat och min hand for ju – alltså mellanhandsbenet bröts.

Som i vinjetten om min första gripande brukar känslan av rädsla och spänning härstamma från oerfarenhet. Jyris fall, i kontrast, blev omvänd då Jyri förväntade sig att situationen skulle spelas ut på samma sätt som tiotals gånger tidigare. Han kände ingen rädsla eller spänning, vilket till sist och slut ledde till att han blev överraskad och bröt ett ben i sin hand. Scenarion är inte unikt. Jasmine hade varit med om något likadant:

**(Jasmine).** Vi var på uppdrag att gripa en individ som återigen hade blivit skyldig till snatteri – och, det var faktiskt en bekant person, och vi hade inte tidigare haft några, liksom problem med honom i gripanden, att han hade förhållit sig mycket väl och sakligt [suckar djupt] Jo. Sen hann [kollegan] först, om jag minns rätt, till honom när han gick över kassalinjen och till parkeringshallen och de pratade sen där och han hade fortfarande – alltså hela tiden även i det här skedet - handen i fickan, ooch, sedan kom jag med i

situationen och sedan så, diskuterade vi där en liten tid att ska vi gå och utreda det här ärendet tillsammans eller inte - nå, till slut var han sådär att “jo, vi går bara” och vi gick sedan där genom hela parkeringshallen till andra ändan, och inga problem, att medsamma småpratade vi där helt sådär vanligt och – sedan, just innan vi steg in i entrén, så grävde han fram handen från fickan och han hade någon rysk pepparspray i den och han sprayade först [kollegan] i ansiktet med den och kollegan föll ju ur leken där i det skedet och när jag hann begripa vad som händer så var mitt första reaktion att gripa tag *någonstans* på honom och sedan hade jag spray i ansiktet i något skede och sen dansade vi där med honom en stund och – jag kunde ju alltså inte se något alls för han sprayade ju mig tre, fyra gånger sådär fast jag försökte vända huvudet bort och annat. Sedan till slut – tappade han sprayen och sen – han hade en ryggsäck och någon tjock jacka - så lyckades han ömsa sig ut ur sin jacka så att den och ryggsäcken blev i mina händer och han sprang i väg, men [road] varorna fick vi tillbaka!

Spänning ansågs vara ett tväsidigt mynt bland respondenterna. Som värst kunde känslor av rädsla vara motverkande med att väktaren blev alltför nervös och kunde inte tänka och prestera som situationen krävde. Å andra sidan om man blev allt för van med rutinuppgifter kunde det vara skadande – till och med farligt – att träda in i situationer utan att känna någon spänning alls. I nödsituationer då exempelvis brand eller hjärtattack påträffade måste man dock kunna hålla sig lugn och klarsinnad, men också passligt alert så man arbetade effektivt. Att uppleva spänning ansågs viktigt vid allvarliga eller hotande situationer oavsett hur länge man hade arbetat som väktare. Alltid motsvarade dock inte sinnessällningen situationens allvar, vilket kunde leda till misslyckandet av uppdraget eller till och med skador. Spänning ansågs vara oundvikligt under första åren som väktare, och fast alla respondenterna svarade att det fortfarande upplevde spänning i hotande situationer, var det något som man blev van vid.

**(Manuel).** Nåjo, säkert har det liksom – hur borde jag formulera det – det är säkert både bra och dåligt [känslor i väktararbetet]. Att liksom – jag kan nog själv säga att det här jobbet har nog hårdnat mig på sitt sätt, att kanske det där

att medlidande och spänning så har försvunnit jämfört med första åren, att inte har jag heller – man minns då i början när man tog någon fast så nog var det spännande. Men neej, nuförtiden går dom så rutinmässigt att det är liksom en rutinprocedur att man spänner sig inte på det viset, och nog säger jag att givetvis måste man hålla i åtanken en sådan självbevarelsedrift sen när - nuförtiden vet du inte, eller jag menar att så många bär på sig tillhyggen och springknivar att absolut måste man förbereda sig att dom finns men nog har jag själv också märkt att mina egna, liksom, ingripande i situationer är ibland så, i princip avslappnade och så, att man kunde till och med säga att de uppger en liksom överraskningschans att om någon skulle bestämma sig att dra fram en kniv så vet jag inte om jag skulle vara färdig - liksom till att nu flyger han på mig, att kanske har sådant [tänkande] lite försvunnit från det, att å andra sidan säger jag nog att det hör till i arbetet och sådant ska alltid kommas ihåg.

## DE FEM SINNENA

Förutom för att förnimma den sociala dimensionen, använder väktare sina kroppar för att känna av den konkreta verkligheten. Jag ställde frågan till respondenterna om hur väktare använder de fem sinnena i sitt arbete och fick diverse svar. Exempel på användning av synsinnet var lättast att komma på för respondenterna. Främst användes synsinnet för att iakttaga målpersonernas sinnestånd; om de betar sig normalt, om de är rädda eller aggressiva, lugna eller upphetsade, hur många de är och så vidare. Syn var det primära sinnet för bevakning med kameror, och Jasmine berättade att hennes ögon hade finslipats till att spå misstänkta även med en kort blick.

Hörselsinnet upplevdes viktigast i växelverkan med kunder, för att till exempel allra först bedöma deras sinnestånd och nykterhet. Vladimir berättade att han lätt hör vad en persons modersmål är om de bryter på finska. I väktararbetet brukade han snabbt byta till ett språk som är lättare för kunden för att underlätta växelverkan. Ifall kunden var orolig eller inte samspelade kunde bytandet till ett annat språk lugna ner kunden. Hörselsinnet användes

också då väktare fick besked om brand eller brottsalarm på en lokal och väktaren skulle utreda om någon otillåten var på plats.

Känselsinnet diskuterades i sammanhang med en situation där jag och Jasmine jobbade tillsammans. Vi hade precis gripit en misstänkt i bevakningsområdets parkeringshall och förde honom mot cellen. Vi gick på tremanhand, jag på vänstersida om den misstänkta och Jasmine tätt intill på högersida. Jag höll inte fast i den gripna för att jag inte ansåg det var behövt då han betedde sig lugnt, och för att lättare öppna dörrar och bemöta folk som kunde stå i vägen, medan Jasmine höll honom lätt i armen. Så fort vi kom in i bevakningsområdets hall vände den misstänkta hastigt om sig och försökte slita sig loss ur Jasmynes grepp.

**(Jasmine).** Precis sådana gripanden är just svåra för du – den där situationen verkar som om det skulle vara helt ‘fine’ för poka<sup>19</sup> att dom har nu åkt fast, allt är OK, vi går och reder ut saken, men sen när dom kan liksom – men sen när du inte nödvändigtvis får någon slag av signal om att dom sen också tänker fly... ..vi hade ju inte en enda aning om att han tänkte fara därifrån... ..Det har säkert kommit under årens lopp att om polaren verkar som – jag vet inte hur jag skulle kunna beskriva det [road] hur jag skulle kunna särskilja dom här typerna till vem som verkar som dom skulle kunna kuta och vem som inte.

Incitamentet till att hålla fysiskt fast i en misstänkt kommer också från att det gör det ytterligare lättare att observera den gripna med känselsinnen.

...du behöver inte klämma dom eller på något sätt ta dom i ett kontrollgrepp - utan om du har så där lite kontakt fast dit i deras armbåge eller underarm, så känner du det så fort om de gör nån rörelse att du hinner reagera till det snabbare än om du inte håller fast.

---

19 Fin. Poka, väktarslang för en gripen misstänkt.

Att upptäcka onormal lukt var ofta det första tecknet på att något avvikande pågår och måste undersökas. Lukter och dofter signalerar väktaren om faror som brand eller söndriga maskiner. Även människornas lukt berättade mycket för väktaren om vilka de umgås med.

**(Vladimir).** Jag hade en bra situation. Ute, i en viss butik, började dom dra [började det lukta] sådana speciella gaser, och jag började lukta på det och ringde nödcentralen och dom sa att jo, de är giftgaser, evakuera butiken... ...tack vare mitt luktsinne fick jag situationen under kontroll; med det märkte jag att en maskin var sönder och läckte gaser och jag luktade detta.

**(Jasmine).** ...om lukt kommer jag närmast på kanske något sen om man har narkotikamissbrukare eller något sådant, så av det skulle det säkert komma – om man har rökt något – lukt. Men sen en annan sak som jag tänkte på är att någon gång till exempel om man har gått och kollat provrummet efter någon, så när du går in i provrummet, så kvarstår den där människans lukt där, så om det luktar av någon... – Hamppi, så där kommer en liten förnimmelse att okej, här kan nu vara något. Att kanske det inte är en vanlig kund.

Enligt Jasmine blir intuition i form av aningar och förnimmelser noggrannare i samband med arbetserfarenhet. Under är en berättelse om tiden jag inte ännu fullständigt litade på min intuition.

*Jag var positionerad i en affär där väktare inte har skilda utrymmen för monitorering av bevakningsområdet, utan våra arbetsstationer var ställda direkt bredvid ingången i ett trångt utrymme mellan ytterdörrarna. Avsikten med detta var att anmärka besökare om att lokalen var bevakad och att säkerhetspersonal var närvarande. På stationen hade vi ett bord med en monitor som var kopplad till affärens bevakningskameror och arbetet själv bestod främst av övervakning med dem samt patrullering till fots. Denna lilla arbetsstation hade ingen stol, eftersom det skulle sända en oönskat avslappnad signal åt kunderna som*

omedelbart bemöttes av väktaren så fort de trädde in. På varma sommardagar blev stationen obehaglig att stå vid på grund av flera stycken fönster och fönsterslagna dörrar som släppte det heta solskenet direkt på stationen. Dessutom gjorde väktaruniformen - en skjorta av grov textil, mörka cargobyxor<sup>20</sup> och tunga militärkängor inget för att hjälpa uthärda hettan. Affären var också relativt lugn då dess utbud på produkter som var specialiserade i friluftsliv och sportredskap inte lockade några alkohol- eller narkotikamissbrukare. Systemet för att operera kamerorna var mycket klumpigt och trögt att använda och var inte särskilt nyttigt då akut följande av en person skulle utföras eller historiska inspelningar beaktas. Dessa faktorer, samt faktum att jag arbetade ensam, ledde till att jag föredrog att patrullera omkring i affären, diskutera med personalen och i synnerhet kontrollera omklädningsrummen eftersom det oftast var där som stölden utfördes på grund av att kamerorna inte var riktade in i rummen.

En dag, ungefär halvvägs på min arbetstur, märkte jag två män i affären genom kamerorna. Jag kunde inte medvetet påpeka vad det var i dem som fångade min uppmärksamhet; de umgicks inte sinsemellan, inte heller gick de nära varandra eller annars verkade vara bekanta till varandra. I efterhand tänkt hade de flera gemensamma drag som måste ha fått mig förnimma att det var något skumt med dem. Båda var i ungefär samma ålder och bögge två bar på sig duffelväskor. Det var svårt med det tillgängliga bevakningssystemet att hålla öga på både och, och jag beslöt mig att följa bara den andra. Han gick en tid mållöst från ena klädselavdelningen till den andra utan att ta några produkter med sig, och fast inget direkt antydde på att de hade avsikter för odåga hade jag mina misstankar. Strax tog mannen jag följde en blå skjorta, lade den i handlingskorgen och tog vägen mot omklädningsrummen. Han kom

---

20 Eng. Cargo pants, Fin. Reisitaskuhousut. Hållbara byxor likt dessa i militären med flera fickor.

*strax ut utan skjortan och fortsatt gå längs gången mot utgången. Så fort mannen hade gått tillräckligt långt från omklädningsrummet att jag kunde smyga in obemärkt av honom gick jag in och hittade skjortan hängande inne i hytten. Om den inte ha varit där inne, hade jag haft skäl att misstänka mannen för att ha stoppat den i sin väska. En aning besviken men också lättad gick jag tillbaka till min arbetsstation, följde efter de båda männen en liten bit och beslöt mig sedan att ta en kaffepaus för att slippa den obehagligt heta och obekväma arbetsstationen.*

*Efter att jag återvände från kafferummet till min arbetsstation kom en arbetare från klädavdelningen till mig med näven full av larmluppar som blivit slitna från klädprodukter. "Hittade dem i omklädningsrummet" berättade hon. "Var då?" frågade jag, förvirrad, då det slog för mig att det måste ha varit männen jag följde men kunde inte pussla ihop hur de hade lyckats med stölden. "De var inne i en blå skjorta". Jag granskade igenom inspelningarna och det kom fram att medan jag följde ena mannen, hade den andra i förväg fört kläder in i provhytten. Jag, som följde första mannen, såg inte detta. Det enda jag märkte föras in var den blåa skjortan och det var endast den jag koncentrerade mig på. Den andre mannen med den blåa skjortan hade gått till samma provhytt, slitit larmlupparna från kläderna, stoppat kläderna i väskan och lämnat plupparna i den blåa skjortan. Jag begick ett misstag när jag inte kontrollerade skjortan noggrannare då jag hittade den i omklädningsrummet - hade jag strukit den med handen kunde jag ha upptäckt larmlupparna och kunnat omedelbart gripa mannen misstänkt för skadegörelse och försök av stöld.*

## GÖR DET MED STIL

Hittills har jag studerat hur kroppen kan användas för att ta emot information med känslor och de fem sinnen. Informationen styr hur väktare manipulerar både sociala och konkreta verkligheten med sina kroppar. Hur de upplever känslor, till exempel, är individuellt; somliga är mera ”avtrubbade”, som Jyri, och andra, i synnerhet yngre väktare, är mera impulsiva. Också olika personlighetsdrag påverkar på hur arbetet utförs. Somliga hävdar försonlighet i sin handling, medan andra kan vara hårdare. Väktare skapar trovärdighet både passivt och aktivt med sin kropp. Varje väktare har alltså sin egen stil att hantera olika situationer, och som näst vill jag studera deras motivation till den stil de har upptagit.

Respondenterna betonade på att kvaliteten på meddelandet måste skräddarsys enligt audiensen och situationens grovhet. Till exempel om någon dricker alkohol i bevakningsområdet, vilket är förbjudet, bör man först anmana personen från göra det. Ett vänligt sätt fungerar till att börja med. I fall där målpersonen gör passivt eller verbalt motstånd måste också kroppsspråket anpassas med exempelvis att höja på rösten eller att ta ett steg mot målpersonen. Att dra på sig handskar ansågs också skicka ett kraftigt meddelande till en icke-samspelande individ om att väktaren förbereder sig för fysiskt ingrepp. Till näst, innan vi träder över till resultatdelen, vill jag vidare analysera en respondents, Manuels, stil. Under är en berättelse som jag råkade vara med om under studien.

*Jag hade kommit överens med en gammal arbetskompis, Manuel, att jag intervjuer honom en dag efter hans arbetsskift som han skulle avsluta klockan 15.00 på eftermiddagen. Jag beslöt mig att i förväg besöka hans arbetsplats, ett köpcentrum där han nyligen blivit säkerhetspersonalets förman. Jag lämnade bilen i parkeringshallen som låg under köpcentrumet och tog vägen upp längs rulltrappan. När jag steg in i köpcentrumets huvudgång fick jag genast syn på Manuel som höll på att skuffa köpkärror till deras plats. En man i en blå blus stannar honom och de byter några ord. Jag närmar mig dem och hör att mannen pratar belåtet åt Manuel. Manuel berättade senare att mannen i fråga var köpcentrumets chef och att han varit mycket nöjd med*



*säkerhetsjästerna efter att Manuel hade fått förmanspositionen. Jag tar några bilder på dem och efter att chefen har gått hälsar jag på min kompis. Jag retas med honom om att skuffa kärror, något som hör till väktararbete på de flesta bevakningsområden, men som flesta väktare och ordningsvakter upplever som förnedrande. Han förklarar att det faktiskt inte hörde till hans uppgifter på köpcentrumet utan att han hjälper till frivilligt.*

*Medan vi diskuterar märker jag att han plötsligt lägger handen på tangenten på sin radiotelefon och börjar diskutera med någon annan. Något har hänt. Han förklarar för mig att han fått besked om någon som knarkar i centrumets toalett och ber mig vänta medan han går och sköter om saken. Jag följer med blicken när han går lugnt mot toaletterna och drar handskar på sig på vägen – ett tecken om att bereda sig för fysisk ingrip. För att låta Manuel utföra sitt arbete i lugn och ro ids jag inte följa honom med till toaletterna. Till sist och slut blir jag överkommen av nyfikenhet och beslutar mig gå in i toaletterummet för att samla empiriskt material.*

*En liten gång som gör en nittiograders kurva leder till wc-utrymmen. I kurvan står två väktare och tittar in. Några människor passerar dem utan att lägga desto mer märke till väktarna. De står avslappnat, Manuel med båda händerna vilande på redskapsbältet, övre kroppen lätt lutande mot gångens vägg och hans partner med ena handen på redskapsbältet och den andra armen hängande bredvid sin kropp. Jag passerar dem och går in i utrymmet. Situationen tycks vara lugn då väktarna varken pratar sinsemellan eller försöker hindra folk från att träda in eller ut ur toalettutrymmen. Det är trångt, med tre hyttar på högra sidan, lavoarerna på vänstersida och tre pissoarer vid väggen längst borta. Två av hytterna är ockuperade, samt vänstra och högra pissoaren längst bak. Mittersta hytten är öppet och en man håller på och packar upp där medan han mumlar och svär för sig själv. Mannen är skallig, har ett*

*skägg och bär på sig en ryggsäck. Jag går förbi honom till den mittersta pissoaren som är ledig, och köar därefter med andra männen till lavoaren för att tvätta mina händer. Utrymmet är så litet att man kan knappt hålla en meters avstånd från andra. Mannen i hytten mumlar och svär för sig själv fortfarande medan jag passerar honom igen för att komma ut. Väktarna står fortfarande i samma poser och väntar lugnt att mannen har packat färdigt utan att reagera till hans klagande.*

*Jag stiger ut ur utrymmet och väntar utanför. "Är det kö?" frågar en man med en rullator. "Nej, stig in bara" svarar jag, och tänker genast för mig själv om det var dumt att säga eftersom det var för trångt inne för en rullator med två väktare och deras kund som håller på med sina grejer innanför. Strax kommer målpersonen ut och lämnar centret. Manuel stiger ut och märker mannen med rullatorn och hälsar på honom. "Ser du, hur går det med dig?" frågar han. De tycks vara bekanta från förut, och jag läser av situationen att det är en annan så kallad osocial som väktare brukar kalla missbrukare och dylika individer till. "Jag har brutit båda benen" svarar mannen med rullatorn. "Det är nog hårt det" utbrister Manuel ironiskt, men mera för sig själv än mannen, medan han lämnar toalettutrymmen.*

Väktarna kommunicerade inte med sina kroppar endast till målpersonen utan också den övriga omgivningen. De skapade en lugnande atmosfär med att stå avslappnat och vänta tålmodigt medan målpersonen samlade ihop sin egendom. Hur man sköter om ett sådant fall bestäms av enstaka väktare. Det finns alltså inga rådande protokoll om hurdan "stil" man använder i utförandet av arbetsuppgifterna, förutom principen om minsta olägenheten. Måhända att någon annan skulle ha hindrat inträdet till toalettområden av nya besökare tills missbrukaren hade blivit avlägsnat. Kanske någon tredje hade hjälpt dem packa, och en fjärde fört personen ut med våld. Efter händelserna bad jag Manuel utveckla hur de hanterade situationen.

**(Manuel).** Inte var det ju... Jag har ett sådant tankesätt där att – somliga går alltid... Tja, och uppger orsaken [till avlägsnandet] och går och öppnar dörren och avbryter vad de håller på med men vad kan du mera göra om han har redan påbörjat [injekterade av narkotika] så. Låt honom sköta det så att säga till slut sedan och se till att [de] städar efter sig att dom inte lämnar några blodiga lappar eller nålar sedan och... Bär dom bort därifrån att dom sen inte blir där och ligga för andra kunderna och lämnar sedan, att. Vad är det i princip – i praktiken var åtgärden att vi övervakade att han lämnar utrymmet och som sagt inte lämnar något obehörigt dit.

**(Intervjuare).** Ni hölls, liksom, nära den här personen. Ni övervakade faktiskt hans – ni hölls i samma utrymme... Gjorde du något medvetet på sätt och vis med din kropp eller vad, liksom, gjorde du med, dig själv, i princip?

**(Manuel).** Nå. Vi säger så att jag har personligen den [stilen] att jag alltid försöker göra situationen, i synnerhet när det är frågan om dylikt som inte kräver så kallade fysiska åtgärd att man borde ta och avlägsna med transport – kontrollgrepp eller så, så jag försöker skapa en så avslappnad stämning som möjligt. Att jag är själv ganska lättsamt där och försöker ge en sådan bild att jag är avslappnad – naturligtvis skall man vara, liksom, strikt, att det när man utför något sådan hänt och man har beordrat dem att avträda och så, så med det skall man hållas, men inte gör jag det på något sådant sätt att ja skulle stå där – gå helt framför ansiktet på dem, så att säga... Att jag försöker skapa den [stämningen] som ganska lättsam att med det upplever jag avviker att onödigt provocera situationen att inte är det heller, liksom - Vi säger så här att han blir inte extra uppbragt, eller så går det smidigare för båda sen att... Det har alltid varit mitt, liksom, vana att jag försöker med mitt eget kroppsspråk skapa liksom en lugn och kundbetjänande stämning.

**(Intervjuare).** Där hade ni ju i princip alla skäl att ta honom fast i nacken och kasta åt helvete därifrån... I praktiken.

**(Manuel).** Jo, japp, och säkert skulle många ha gjort det också.

## RESULTAT

Som det nämndes i inledningen förblir studiens resultat beskrivande snarare än definierande. Meningen har varit att belysa hur väktare förhåller sig till sina och andras kroppar, hur väktare använder sin kropp och hur väktares handlingar påverkas av känslor. Jag har dessutom gått under ytan på organisationskulturen för att förklara rådande attityder i branschen. Resultaten byggs på intervjuer med fem (5) väktare och mina egna upplevelser. Samplet förblev homogent eftersom alla respondenterna var utbildade, erfarna och de arbetade i samma stad och delvis på samma bevakningsområden. Empirin representerar alltså en försvinnande andel av säkerhetspersonalen i Finland. Däremot har studien reproducerbara resultat om användning av kroppen. Jag tror attribut som trovärdighet förknippas med väktararbete universellt. Den främsta anledningen till våld är högst antagligen likadana oavsett vilken övervakningsorganisation studeras. Med detta refererar jag till motpartens vilseledande beteende och medvetna brott mot reglerna, vilket väktare upplevde speciellt frustrerande. Också kundgruppen där brytaren hörde till tycktes ha inverkan på huruvida väktare upplevde brytandet frustrerande. Jasmine berättade att man kan gå med en lättsam attityd för att avlägsna ”hamppina” på ett visst bevakningsområde, något hon implicerar har varit vanligt under det sista tjugo åren. Det antyder att händelsen har blivit en norm, något som väktare tål specifikt från denna kundgrupp. Säkerhetspersonal och deras förhållanden till övriga grupper har tills vidare inte studerats särskilt mycket inom organisationsstudier. Denna studie för därmed fungera som en banbrytare, ett litet steg mot en tidigare relativt okänd värld.

## MEDLIDANDE MÄN

Innan någon blir fasttagen brukar händelseförloppen börja med att någon form av regelbrott är på gång vilket upptäcks av väktaren. Detta sätter i gång en metaforisk katt och råttalek där gärningsmannen försöker komma undan vilket väktaren strävar efter att hindra. Lekmetaforen är något mycket verkligt. Det kan upptäckas genomgående i intervjuerna i uttryck som ”spelreglerna”, “att bli tvåa” och “att spela spelet” eller ”leka leken” vilka användes av flera respondenter. Hur exakt situationen spelas ut varierar, men ifall väktaren

vinner, slutar spelet med en klimax; fasttagande. Fastän leken avslutas, påbörjas en helt ny typ av växelverkan.

Då de intervjuade väktarna fick svara på om empati spelar någon roll i arbetet beskrev de situationer som ägde rum *efter* att någon blivit fasttagen. Väktare är förpliktade att lämna över gärningsmannen till polisen, vilket kan innebära en väntetid från några minuter till flera timmar tillsammans med gärningsmannen. Under denna tid förekommer Diproses (2002, Se Pullen och Rhodes, 2014) generositet och öppenhet i händelseförloppet. Jag tror att väktare har under denna tid möjligheten att bedöma och uppfatta sin egen och den andras kroppslighet. Som Disprose uttryckte det, ”jag [upp]lever min kropp utanför mig själv genom avspeglade utrymmen av den andras kropp” (Disprose, 2002. Egen översättning. Se Hancock, 2008). Tiden med gärningsmannen kunde fördrivas genom att diskutera med den gripna om varför hen hade begått brottet, vad hens livssituation var och till och med genom att motivera och ge tips för livet. Växelverkan blev personlig efter att ”leken” var slut och rollerna och identiteten som bägge parter burit på sig delvis kunde kläs av. Saknandet av rollerna gav utrymme för öppenhet och generositet. Då var det till exempel ett lämpligt tillfälle att be om ursäkt för att av misstag ha generat den fasttagna vid kassan.

Erkännandet och uppfattandet av den andra genom hens kroppslighet måste dock vara ömsesidigt. En mängd faktorer som kom att styra hur situationen utföll slogs på omedelbart då växelverkan mellan väktare och målpersonen startade. Om brottet var lindrigt och personen betedde sig väl och tydligt gav uttryck för att hen ångrade sig eller skämdes, kunde hen komma undan med en muntlig uppläxande, även om hen stulit något, vilket naturligtvis förutsatte att hen betalade stöldgodset. Mikael gav ett exempel på en äldre dam han hade tagit fast på grund av snatteri. Damen hade gråtigt och förklarat för min kollega att hon måste stjäla för att hon inte hade haft pengar till mat. Kollegan och polisen hade tyckt synd om henne, och polisen hade även låtit bli att bötfälla damen. Det blev mindre för väktaren att ”städa bort”, eftersom målpersonen ”smutsade ner” mindre i den sociala dimensionen. Med hänvisning till kroppsliga generositeten, anser jag att den andra, damen, blev uppfattad och erkänd då hen drog uppmärksamhet till sig själv genom att uttrycka skam och ånger. Då erkände hen sin egen kroppslighet genom gråt och vädjande och gjorde sig öppen mot den

andra, väktaren. Motsatsen kunde också inträffa: om målpersonen betedde sig dåligt kunde väktaren uppleva att det är rättvisare att använda sig av mera kraft och våld.

## HÅRDA MÄN

Väktararbetet upplevdes som mycket kroppsligt också av väktare själva. Estetiska egenskaper som storlek skänkte väktaren fysisk kapital, vilket ansågs göra nytta i arbetet. Fysiskt kapital i sin tur upplevdes väcka trovärdighet, vilket är en viktig resurs för väktare. Främst betonades användningen av kroppen för att skapa trovärdighet i den socio-politiska dimensionen. Haynes (2012) studie inom redovisning och den juridiska branschen antyder att kroppen och kroppslig identitet upplevdes som viktiga också i andra starkt maskulina branscher. Också de intervjuade väktarna identifierade strakt med sin kropp. De ansåg att en skadad kropp, till exempel, sänker den fysiska kapitalen, vilket ledde till att skada eller svaghet inte visades. Sammankopplingen mellan identitet och kroppen, vilket ansågs som problematiskt i Haynes (2012) forskning, togs för givet av väktare. Då respondenterna svarade på mina frågor om kroppslighet utgick de från ett antagande att kroppen annars är 'normal', det vill säga, att den inte till exempel var funktionsnedsatt, ett antagande som är mycket vanligt (Dale och Latham, 2015). Kroppen, dess egenskaper, hälsa, form och i synnerhet kroppsanvändning, bestämde i hög grad hurdan väktare man var. I Haynes (2012) studie beaktades också klädsel som viktigt, men på säkerhetsbranschen spelade klädsel mindre roll. Detta är inte överraskande då väktare bär uniform. I stället betonades hur väktare skall "utstråla stolthet och självsäkerhet" med sin kropp för att skapa trovärdighet.

Fysiskt kapital ansågs alltså uppstå främst genom kroppsspråket: hur man bär upp kroppen, och hur man kommunicerar med den. Maskulina drag skattades högt. Trovärdighet skapades med god hållning (stå rakryggad), tydlig kommunikation (tala tydligt, höja rösten, ge handtecken, se den andra i ögonen), samt ihärdighet (stå bakom beslut, leda växelverkan, att inte "ge upp"). Som negativa attribut ansågs för slö eller slapp handlingsstil, blyghet, lågmäldhet och passivitet, vilka var oönskade drag för väktaren själv och hans kollegor. De acceptabla egenskaperna förblir mycket homogena, medan olikhet avvisas och upplevs som något icke-önskvärt vilket ytterligare bevisar branschens starka maskulinitet.

Vi -mentaliteten dyker upp som en form av *esprit du corps*, en kollektiv upplevelse om etik som något flytande, något som upplevs och delas tillsammans mot en fientlig omgivning (Péretzs et al. 2014). I jämförelse med AML-teamet i Péretzs et al:s (2014) studie söker väktare stöd hos varandra inför hotfulla situationer. Skapandet av trovärdighet inför omgivningen och andra väktare var viktigt för ömsesidig tillit. Individer som inte var trovärdiga upplevdes som icke-ideala samarbetspartner vilka, i värsta fall, var ett hinder för att utföra arbetet. En mindre trovärdig väktare ansågs som oförmögen att utföra självständigt arbete eller stöda sin kollega, vilket ökade kollegans arbetsbörda.

Väktares kroppar blir romantiserade av allmänheten då merparten av avbildningarna av väktare framhåller maskulina drag. De framställer säkerhetspersonal i kraftfulla poser tillsammans med kraftredskap som pepparspray och batong. Romantisering och även sexualisering syns tydligt i exempelvis bilden nedan. Samma romantisering görs inom bland annat finska gränsbevakningen vars interna kommunikation undersöktes av Prokkola och Ridanpää (2014). Förutom att båda branscherna är starkt maskulina, är deras ändamål parallella eftersom bådvas *raison d'être* är säkerhet och kontroll.



## ANVÄNDNING AV KROPPEN

Maskulinitet och dess romantisering har högst antagligen påverkan på väktares attityder till exempelvis våld, och våld kan anses "höra till" arbetet. Detta korrelerar med arbeten där man utövar övervakning, som med fiskeguidernas yrke i Crawford och Dacins (2020)

forskning om våld och känslor. Fiskeguiderna var benägna att ta till våld ifall de upplevde att motparten vilseledde dem eller betedde sig illa (ibid), en mycket vanlig händelse också i väktararbetet. Individer som följde reglerna och normerna, bröt dem icke-avsiktligt eller uttryckte skam eller ånger behandlades mera ödmjukt av både fiskeguider och väktare. Vilseledande beteende ledde till ett ökat bruk av kraft, och i somliga fall, övervåld. Det som skiljer fiskeguiderna från väktare är dock våldets legitimitet. Väktare i Finland har en legitim rätt att fysiskt gripa tag i en annan individs kropp och bruka kraft så mycket som arbetsuppgiften kräver (Lag om privata säkerhetsbolag, 1085/2015). Fiskeguiderna, i sin tur, bestod av vanliga amerikanska medborgare och hade ingen sådan rätt (Crawford & Dacin, 2020). Måhända fysiskt våld anses som mer acceptabelt i övervakningsarbete (Vilket Zimbardos berömda fängelseprov försökte bevisa) och därför blir tröskeln att använda det lägre, oavsett om våldet är juridiskt befogat eller inte.

Förutom direkt manipulering av den fysiska omgivningen använde de intervjuade väktarna sina kroppar till att ta emot och behandla information. Synsinnet användes intensivt till att följa efter hur och var föremål var placerade. I sammanhang med den sociala dimensionen användes syn- och hörselsinnena noggrant för att bedöma en persons sinnestillstånd, vilket bidrog till att förutse möjliga alternativa utlopp i den rådande kontexten. Känslsinnet användes i sammanhang med fasttagande för att känna efter och förutse ett eventuellt flyktförsök genom att till exempel hålla fast i den gripnas arm. Luktsinnet hjälpte till att upptäcka en eventuell brand och farliga gaser samt till att identifiera och bedöma en person. En person som luktade sprit eller droger profilerades annorlunda än någon som luktade av exempelvis parfym. Intuition, ett sjätte sinne, var något som bistod arbetet i kroppsliga förmågor och plötslig klarhet. Oftast uppstod dessa i form av en misstanke vilket ledde till att någon person blev uppföljd eller till att ett sakläge utreddes. Intuition ansågs bli starkare med erfarenhet.

Själva åtgärden med kroppen för att utföra sitt arbete och kommunicera med omgivningen utfördes enligt agentens egen stil. Somligas stil var våldsammare, som den unge Tomas, och somligas lugnare som Manuels. Tydlig kommunikation ansågs som viktigt av alla respondenter, vilket ofta gjordes med kroppsspråk genom gester som att peka, visa och teckna. Förutom det, ansågs det viktigt att skraddarsy den egna stilen målgruppen för att



skapa trovärdighet och utföra arbetsuppdraget. Med unga kunder kunde man vara vänlig men strikt. Med stamkunderna ("hamppirna") som kände till spelreglerna sades en vänlig och avslappnad stil fungera bäst. Att misslyckas anpassa stilen till målgruppen kunde leda till kraftigare motstånd.

Anpassning av stilen och därmed användning av kroppen blev utmanande då situationen krävde åtgärder som inte kunde utföras på motparten. Exempelvis att avlägsna ett aggressivt barn eller en äldre person upplevdes som svårt eftersom man inte visste hur man ska förhålla sig till en "avvikande" kropp. I sådana fall kan alternativen vara att antingen låta personen fly eller använda kroppsligt våld på dem. Det första innebär att uppdraget misslyckas och det andra medför risk för skada på den andras kropp. Kroppen hos barn och åldringar brukar vara annorlunda då de inte tål lika mycket våld som en vanlig kropp. Våld, eller makt i någon form, måste dock brukas för att åstadkomma ändamålet: att få kontroll över den andres kropp.

## DISKUSSION

Jag behandlar våldsamma väktare som en källa av inspiration i problemdiskussionen. Jag problematiserar dock inte våld som görs av väktare, eftersom våld anses "höra till" arbetet. Tillfällen där väktare åtalas för misshandel, alltså det blir oklart om hen överskrider gränsen till övervåld, avgörs till sist på rättegång om enstaka fall. Ett sådant fall beskrevs i inledningen. Där förde väktaren en kvinna på marken på grund av att hon misstänktes för snatteri. Väktaren strävade efter att få henne under kontroll, men lyckade inte genast och orsakade smärta till kvinnan under tiden. Oavsett om händelsen juridiskt handlar om övervåld eller inte, var situationen mycket våldsam. Studiens mening har varit att undersöka omständigheterna som leder till sådana situationer. Det är därför också värt att uppmärksamma att gränsen mellan våld och övervåld, åtminstone enligt en av respondenterna, definieras enligt väktarens eget omdöme. Det framställer ett problem då gränsen mellan våld och övervåld dras (juridiskt) *efter* att själva handlingen har skett, och att innan handlingen är det väktaren som drar gränsen. De befintliga riktlinjerna är öppna för tolkning (lagen om privata säkerhetsbolag, se nedan). En bråkig situation och häftiga känslor kan också störa väktarens förmåga att bedöma situationer och anpassa bruket av kraft.

21.8.2015/1085 kapitel 2 paragraf 6: ”Den som utför bevakningsuppgifter ska handla korrekt och opartisk samt främja försonlighet. Bevakningsuppgifter ska utföras utan att orsaka större skada eller olägenhet än vad som är nödvändigt för att uppgifterna ska kunna utföras. Den som utför bevakningsuppgifter får inte göra större ingrepp i någons rättigheter än vad som är nödvändigt för att uppgifterna ska kunna utföras. De åtgärder som vidtas när uppgifterna utförs ska vara motiverade i förhållande till hur viktiga och brådskande uppgifterna är samt till situationen som helhet.

21.8.2015/1085 kapitel 2 paragraf 17: Om en person genom att göra motstånd försöker undgå att bli vägrad tillträde, avlägsnad, gripen eller säkerhetsvisiterad eller flyr gripandet, har väktaren rätt att använda sådana maktmedel som behövs för att vägra personen tillträde eller avlägsna, gripa eller säkerhetsvisitera honom eller henne och som kan anses försvarbara med beaktande av hur personen uppträder, hur viktigt och brådskande uppdraget är och hur farligt motståndet är samt övriga omständigheter.”

Omständigheterna som inverkar på händelsernas framgång kan delas till olika kategorier; subjektiva upplevelser, organisationskultur och miljö samt försonlighet. Det finns en stolthet, en drift att ”vara väktare och göra det som väktare är menade att göra” som bidrar till arbetsmotivationen, inte olikt från hur fiskeguiderna i Crawford och Dacins (2020) eller brandmän i Halls, Hockeys och Robinsons (2007) studier upplevde sitt arbete. Väktare är där för att bland annat ta fast tjuvar, skapa trygghet och uppehålla säkerhet. Svar på frågan vad det innebär att vara väktare växlar mellan individer. Denna drift och uppfattning kan också leda till våldsamma sätt att handla med kunder, som Tomas fall visar. Måhända att vara väktare betyder att vara aggressiv för somliga individer. Respondenterna bekräftade att de också varit stoltare som yngre väktare och därmed mer benägna till en mera våldsam handlingsstil. De berättade också att repeterande störande beteende hos samma personer väckte ilska hos väktaren och kunde leda till våldsammare handling. Övervåld kunde rättmätigas av väktare som en påminnelse eller straff till bråkmakaren.

Mycket om hur väktare behandlar sin kund bestäms av motpartens eget beteende. Respondenterna klädde av sig väktarrollen då kunden agerade på sätt som väckte empati och medlidande hos väktare, men också det motsatta kunde hända. Anpassning av sin handlingsstil till motpartens beteende framhölls av respondenterna, och också lagen förpliktar väktaren att agera försonligt. Väktaren förblir då en passiv men reaktiv entitet i växelverkan, vars beteende kan långt bestämmas av motparten. Att väktaren verkligen skulle vara en passiv entitet som enbart härmar kundens beteende implicerar att allt våld som görs till kunden är framkallat av kunden själva. I så fall sker övervåld enbart då väktaren överskattar kraften som behövs för att bryta motstånd. Då utgår man från ett perspektiv att våld faktiskt är något som ”hör till” arbetet.

Respondenterna beskrev sig inte som passiva, utan de försökte aktivt lugna ner bråkiga situationer. De berättade om de diverse kommunikationstekniker de har för att kuva motstånd, som ton på rösten och kroppsspråk. Skapandet av trovärdighet ansågs som viktigaste förmågan av respondenterna, men väktare skolas knappt i hur man gör det (egen erfarenhet från väktarskolning år 2015). Respondenterna beskrev endast vagt hur de tar *fysiskt* fast någon, hur de för en person i marken eller hur de håller en person under kontroll. Det var viktigare för respondenterna att aktivt använda kroppen för kommunikation än att ”brottas”. I motsats i videon där väktaren tar fast romankvinnan beordrar han kvinnan ständigt att stanna på marken. Förutom det, yttrar han inte några andra meningar förutom ”ger du tillbaka ölen?” och ”[ring] polisen”. Han anlitar sig helt och hållet till fysiskt våld, och misslyckas även med det då han orsakar onödigt smärta till kvinnan. Jag tror aktiv verbal kommunikation före och under likadana situationer hjälper till att bryta motståndet med mindre våld. Noggrannare forskning om tekniker som väktare använder för att bryta ner motstånd och motivationen till dessa tekniker bör studeras.

Myter, värden och avbildningar som kretsar runt säkerhetsbranschen studerades närmast genom bilder och jämförelse med andra maskulina branscher. Romantisering av maskulinitet fungerar som bränsle för interna kommunikationen i finska gränsbevakningen (Prokkola och Ridanpää, 2014), men maskulina branscher romantiseras också av de som står utanför. Medier avbildar väktare ofta i auktoritära och starka poser. Medier lägger också mycket märke till händelser där väktare misstänks för brott, och då kan en auktoritär och stark bild i

ett ögonblick vändas till något skrämmande eller tyranniskt. Arbetet uppfattas också ofta som ett ”smutsjobb” eftersom det är ansvarigt om att ”städa bort” avvikande sociala normer och det ses som ett ”hjälpreda” till polisen; som någon mindre betydligt. Arbetet romantiseras för dess maskulinitets skull, men med samma sätts den ner för det.

Studien undersöker väktares förhållande till sin kropp, men skrapar endast på ytan av hur spatiala, sociala och temporära faktorer väger in på förhållandet. Arbetsmiljöns inverkan på detta förhållande kunde bjuda på fördjupad insikt i hur säkerhetsagenter använder sin kropp. Allt från den sociala omgivningen till skiftets längd och bevakningsområdets utrymmen kan styra kroppsanvändningen på både detaljerade och stordragna sätt. Jag blev någon gång förfrågad varför jag gick så avslappnat omkring i en affär, därtill jag svarade att jag ville spara energi då jag måste gå omkring där i fem timmar. Alla vinjetterna, förutom en, tog plats i en dagligvaruhandel där skiftena var långa, till och med 16 timmar i ett sträck. Varuhandeln var också en mycket aktivare arbetsomgivning. Man ”fick” ofta ta fast någon jämfört med andra bevakningsområden jag jobbade på. Arbetet krävde annars inte mycket aktivitet då man närmast satt och beaktade kameraflöden. Dessutom hade man ofta en kollega att diskutera och dela arbetsbördan med. På somliga bevakningsområden hörde det till att föra kärror och korgar som användes av kunderna till sin plats. Förutom det, fanns det arbetsturer där man kunde besöka till och med tio olika bevakningsområden under en dag.

Som akademisk substans bjuder studien knappt mera än en ytligt inblick i den subjektiva upplevelsen om att vara väktare. Jag har anpassat teorier om våld (främst Crawford och Dacin 2020) och kroppslighet (främst Haynes, 2012) vilka passar behändigt ihop med forskningsämnet, men studien själv bjuder inget nytt för dessa fält. Med det sagt, tror jag att det empiriska materialet kunde vara av praktisk nytta för säkerhetsbranschen. Resultaten fungerar också som en god springbredda till ett tidigare begränsat ämne; säkerhetspersonals kroppslighet.

Studien tillkallar individuella väktare att reflektera över sin kroppsanvändning och på känslornas inflytande på deras beslutsfattande. Jag vill också dra uppmärksamhet till rådande uppfattningar om våld i väktararbetet. Jag påstår inte att väktare i allmänhet är särskilt våldsamma; de intervjuade väktarna avvek från att använda våld. Eftersom arbetet är högt

kroppsligt och maskulint anser jag dock att individer som är benägna till våld dras lättare till yrket. Jag tror också det är viktigt att uppfatta hur obalanserade maktförhållanden mellan väktare och somliga deras kunder är, vilket jag inte noggrant lade uppmärksamhet till under studien. Någon som beaktas som en missbrukare, till exempel, har det svårare att göra sig trovärdig framför myndigheten ifall deras rättigheter har blivit kränkta av säkerhetspersonal. Måhända en sådan person inte överhuvudtaget vet att deras rättigheter har blivit kränkta. Bland annat därför är det ytterst viktigt för väktare att främja försonlighet och agera opartiskt, så som lagen förpliktar, vilket återigen fodrar goda kommunikationsfärdigheter. Kraven är höga och ansvaret tungt, eftersom väktare måste samtidigt uthärda subjektiva upplevelser om bland annat osäkerhet, ilska och rädsla.

## KÄLLOR

Aalto, M. (2021, 26 maj). Video leviää espoolaisesta K-marketista: vartija pitää myymälä-varkaaksi epäiltyä romaninaista maassa kovin ottein, nainen huutaa ettei saa henkeä. *Helsingin Sanomat*. Hämtad från <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000008000024.html>

Ailon, G. (2006) *What B Would Otherwise Do: A Critique of Conceptualizations of 'Power' in Organizational Theory*. (Department of Sociology and Anthropology, Bar-Ilan University) doi:10.1177/1350508406068504

Barbalet, T. M. (1985). Power and Resistance. *The British Journal of Sociology*, 36(4), 531-548. Hämtad från: [https://www.jstor.org/stable/590330?seq=1&cid=pdf-reference#references\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/590330?seq=1&cid=pdf-reference#references_tab_contents)

Blume, E. (2018, 20 mars). Väktares vardag allt mer riskfylld. *Arbetet*. Hämtad från: <https://arbetet.se/2018/03/28/vaktares-vardag-allt-mer-riskfylld/>

Button, M. (2005). *'Big Fish in Little Ponds': Private Security Officers and Policing of Private and Hybrid Space*. (London School of Economics and Political Science, University of London). Hämtad från <https://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?uin=uk.bl.ethos.423018>

Börjesson, M. & Rehn, A. (2009). *Makt*. Stockholm: Liber Ab.

Costas, J. & Grey, C. (2019) Violence and Organization Studies. *Organization studies*, 40(10), 1573–1586. DOI: 10.1177/0170840618782282.

Crawford, B. & Dacin, M.T. (2020) Policing Work: Emotions and Violence in Institutional Work. *Organization studies*, 42(8), 1219–1240. doi: 10.1177/0170840620941614

Dahl, R. A. (1957) 'The Concept of Power'. *Behavioral Science*, 2(3), 201–15. Hämtad från <https://doi.org/10.1002/bs.3830020303>

Dale, K. & Latham, Y. (2015). Ethics and entangled embodiment. Bodies-materialities-organization. *Organization*, 22(2), 166-182. doi: 10.1177/1350508414558721

Dick, P. (2005). Dirty work designations: How police officers account for their use of coercive force. *Human Relation*, 58(11), 1363–1390. doi: 10.1177/0018726705060242

Ellis, C. & Adams, T. E. & Bochner, A. P. (2011). Autoethnography: An Overview. *Qualitative Social Research*, 12(1). Hämtad från: <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1589/3096>

Eduskunta.fi. RP 22/2014 Hänivats 28.1.2021. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/esitykset/he/2014/20140022.pdf>

Eriksson, P. & Kovalainen, A. (2011). *Ethnographic Research In: Qualitative Methods in Business Research*. London: SAGE Publications Ltd. doi: <https://dx.doi.org/10.4135/9780857028044>

Friman, E. (2019, 20 mars). Ordningsvakter och väktare får ta en hel del skit på fältet: "En kille skrek jävla grisar! Vilka tror ni att ni är, maktmedelsfjollar?". *Svenska Yle*. Hämtad från <https://svenska.yle.fi/artikel/2019/03/02/ordningsvakter-och-vaktare-far-ta-en-hel-del-skit-pa-faltet-en-kille-skrek-javla>

Hall, A. & Hockey, J. & Robinson, V. (2007). Occupational Cultures and the Embodiment of Masculinity: Hairdressing, Estate Agency and Firefighting. *Gender, Work and Organization*, 14(6). <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2007.00370.x>

Hancock, P. (2008). Embodied Generosity and an Ethics of Organization. *Organization Studies*, 29(10), 1357-1373. Hämtad från: <https://doi.org/10.1177/0170840608093545>

Haynes, K. 2012. Body Beautiful? Gender, Identity and the Body in Professional Services Firms. *Gender, Work and Organization*, 19(5). [doi:10.1111/j.1468-0432.2011.00583.x](https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2011.00583.x)

Höglund, J. 2021. Hämtad 20.3.2021 från <https://www.fjh.se/portfolio-posts/vaktare-utomhus/>

Inrikesministeriets förordning om utbildning och utbildning i användning av maktmedelsredskap för väktare och ordningsvakter samt utbildning för ansvariga föreståndare hos innehavare av näringstillstånd för säkerhetsbranschen, 878/2016. Hämtad 18.2.2021 från <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2016/20160878>

Kuusisto, J. (2021). Valvira antoi ohjeet vartijoiden käytöstä sosiaalihuollossa. *Superlehti.fi*. Hämtad 20.3.2021 från: <https://www.superlehti.fi/tyoelama/ammattissa/valvira-antoi-ohjeet-vartijoiden-kaytosta-sosiaalihuollossa/>

Lag om Polisyrkeshögskolan 1164/2013.

Lag om privata säkerhetstjänster 1085/2015.

LeDoux, J.E. & Hofmann, S.G. (2018). The Subjective Experience of Emotion: a Fearful View. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 19, 67–72. <https://doi.org/10.1016/j.cobeha.2017.09.011>

Lyhty, M. (2018, 20 mars). Valvira antoi ohjeet vartijoiden käytöstä sosiaalihuollossa. *Superlehti*. Hämtad från: <https://www.superlehti.fi/tyoelama/ammattissa/valvira-antoi-ohjeet-vartijoiden-kaytosta-sosiaalihuollossa/>

Metrovartija pamputtaa rautatieasemalla (YouTube, 2016) hänvisats 14.12.2020 tillgänglig: <https://www.youtube.com/watch?v=2R1V6gnLIU>

Pam.fi. (2021). *Palvelualojen taskutilasto 2020*. Palvelualojen Ammattiliitto. Hämtad 19.6.2021 från [https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/1157\\_palvelualojen-taskutilasto-2020.pdf](https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/1157_palvelualojen-taskutilasto-2020.pdf)

Pérezts, M. & Faÿ, E. & Picard, S. (2015). Ethics, embodied life and *Espirit de corps*: An Ethnographic Study with Anti-Money Laundering Analysts. *Organization*, 22(2), 217–234. Ddoi: 10.1177/1350508414558726

Polisen. (2021). *Statistik*. Hämtad 19.6.2021 från: <https://poliisi.fi/sv/statistik>

Pullen, A. & Rhodes, C. (2014). Corporeal Ethics and the Politics of Resistance in Organizations. *Organization*, 21(6), 782–796. doi: 10.1177/1350508413484819

Prokkola, E. & Ridanpää, J. (2014). Border guarding and the politics of the body: an examination of the Finnish Border Guard service. *Gender Place and Culture A Journal of Feminist Geography*, 22(10), 1-17. doi:10.1080/0966369X.2014.970136

Shmurak, S. H. (2006). Demystifying Emtoion: Introducing the Affect Theory of Silvan Tomkins to Objectivists. *Journal of Ayn Rand Studies*, 8(1), 1-18. Hämtad från [https://www.jstor.org/stable/41560331?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/41560331?seq=1#metadata_info_tab_contents)

Sol.fi. (2015, 20 mars). ”Vartija puhkesi hymyyn”. *Sol*. Hämtad från <https://www.sol.fi/solisti/turvallisuuspalvelut/vartija-puhkesi-hymyyn/>

Steden, R. & Wal, Z. & Lasthuizen, K. (2015). Overlapping Values, Mutual Prejudices: Empirical Research into the Ethos of Police Officers and Private Security Guards. *Administration & Society*, 47(3), 220–243. doi: 10.1177/0095399713509530

Strafflagen 19.12.1889/39.

Textarsecurity.com. (2021, 20 mars). *Textar Security*. Hämtad från <https://texstarsecurity.com>

Tomkins, S. (1984). *Approaches to Emotion*. Redigerat av Scherer, K.R. & Ekman. P. (2009). New York: Psychology Press.



Övervåld av ordningsvakter. Södermalm 2019 hänvisats 14.12.2020 tillgänglig:  
<https://www.youtube.com/watch?v=1VdjIuxVxZo>

Vartijat pistää mutkalle hänvisats 14.12.2020 tillgänglig:  
<https://www.youtube.com/watch?v=CpyEz3C6ufc&t=22s>

## BILAGOR

### ORDLISTA

**Avlägsna** – Ett tillfälle där väktaren avlägsnar en person från bevakningsområdet enligt paragraf 15 i kapitel 2 i lagen om privata säkerhetstjänster (21.8.2015/1085).

**Cell** – Väktarslang. Egen översättning av finska ordet ”koppi”. Ett rum eller utrymme hos lokalägaren där väktaren och den fasttagna gärningsmannen väntar på polisen efter en grip.

**Grip** – Ett tillfälle där väktare griper fast någon enligt paragraf 16 i kapitel 2 i lagen om privata säkerhetstjänste (21.8.2015/1085). Fodrar inte fysiskt fasttagande.

**Hamppi / Osocial** – Väktarslang. Ett förnedrande uttryck för person vars utseende och beteende fyller vissa kriterier. Ofta ovårdade individer som använder någon slags berusningsmedel.

**Kund** – En person som vistas i lokalen väktaren bevakar. Också väktarens egen kund; någon de är i växelverkan med.

**Kundorganisation** – Organisationen vars lokaler väktare är positionerade i. Oftast butik.

**Målperson** – Väktarslang. Någon som har begått eller misstänks för brott och skall gripas eller avlägsnas.

**Poka** – Väktarslang. Någon som har begått eller misstänks för brott och skall gripas.