



Konsten att gömma ilska med ett leende.

En kvalitativstudie om det emotionella arbetet hos kassaanställda.

The Art of Hiding Anger With a Smile.

A qualitative study about the emotional labor performed by cash-line employees

Linda Andersson

Fakulteten för samhälls- och livsvetenskaper

Sociologi

Nivå/Högskolepoäng: Sociologi III, 15hp.

Handledarens namn: Eva Olsson

Examinatorns namn: Anna-Lena Haraldsson

Datum: 31 januari 2014

Löpnummer

Förord

Jag vill börja med att rikta ett stort tack till alla de intervjupersoner som valde att ställa upp i min undersökning. Er medverkan har varit väsentlig för genomförandet av denna studie. Jag vill även tacka min handledare Eva Olsson för det stöd och feedback som hon har gett mig under arbetets gång. Jag vill även rikta ett speciellt tack till mina vänner som bidragit med en god studiemiljö och en ökad motivation, tack!

Sammanfattning

Syftet med denna undersökning är att undersöka hur ett begränsat antal kassaanställda påverkas av och hanterar det emotionella arbetet som de ställs inför. Jag ville se vad informanterna kunde berätta om kollegor hjälper varandra eller om emotionell hantering är något som den anställda ställs inför ensam. Genom en kvalitativ intervjustudie har jag med fem halvstrukturerade intervjuer utfört insamlingen av min empiri. Uppsatsens centrala begrepp grundas på Hochschilds begrepp emotionellt arbete, Collins begrepp interaktionsritualer och Goffmans dramaturgiska perspektiv med fokus på aktörs skap och regioner. Utöver dessa begrepp har jag även grundat min undersökning på forskning som mer specifikt behandlar emotionellt arbete bland serviceanställda.

Min studie visar att de emotionella kraven på kassaanställd servicepersonal är höga, arbetsgivaren kontrollerar i hög grad de anställdas känslouppvisning. Det emotionella arbetet de anställda utför genomfördes och hanterades med hjälp av olika strategier bland annat yt- och djupagerande, investment- och detachmentstrategier och genom användandet av micromakt. Informanternas kollegor spelade en viktig roll i de anställdas välmående då dessa med varandra kunde skapa effektivare emotionshantering. Min undersökning visar även att möjligheten kring att göra regionsbyten var av stor vikt för de anställda i deras emotionella hantering. Det emotionella arbetets ledde till både positiva och negativa konsekvenser för de anställda. Informanterna kände stor glädje i arbetet då kundmöten kunde resultera i mycket energi. De negativa konsekvenserna bland informanterna var dock desto större och allvarigare. Mitt resultat visar att de negativa konsekvenserna främst uppstod på grund av en rutinmässig känslouppvisning i arbetet.

Nyckelord: emotionellt arbete, emotionshantering, hälsningsceremonier, servicepersonal, interaktionsritualer, regioner.

Abstract

The aim of this study was to examine how frontline cashiers dealt with and were affected by emotional labor. I was interested to see if employees helped each other in managing emotional work, or if my informants had to manage their emotional work alone. The study was done using a qualitative research method where five semi structured interviews were conducted. The theoretical framework of this study draws on Hochschild's emotions theories, Goffman's dramaturgical perspective and Collins' theory about interaction rituals.

The study shows that there were high emotional demands on the research subjects. The organizations had many regulations concerning how they wanted their employees to perform emotional labor. The employees in the study were found to have created different strategies to manage the emotional labor and the extra emotional work their employments resulted in. They performed deep and surface acting in order to live up to the organizations' rules. They used detachment and investment strategies in trying to control the consequences of their work. The employees also had a tactic using a type of "micro power" when dealing with especially demanding customers. The study found that in order for the employees to manage their emotional work, they were in great need of the opportunity to change regions. The study also found that talking to their coworkers led to more efficient emotional work. The emotional labor done by the informants resulted in both positive and negative consequences. The positive effects were that the employees enjoyed their jobs and liked meeting customers,

especially if during this meeting they got the chance to produce some emotional energy. The negative consequences of the emotional labor developed mainly due to the routine display of emotions in their assignments.

Keywords: emotional labor, emotional work, cash line frontiers, greeting rituals, interaction rituals, regions

Innehållsförteckning

Inledning	1
Syfte och frågeställningar	2
Disposition	2
Teoretisk referensram	3
Emotionellt lönearbete och emotionell hantering	3
Interaktionsritualer	5
Regionsbeteende	7
Tidigare forskning.....	8
Metod	11
Val av metod.....	11
Urval	11
Intervjuguide	12
Genomförande av intervjuer	13
Analysmetod	14
Etik.....	15
Studiens trovärdighet	15
Resultat och analys	17
Krav ifrån arbetsgivaren	17
Att utföra emotionellt lönearbete	19
Konsten att visa rätt känslor.....	19
Konsten att undertrycka ”fel” känslor	21
Emotionellt lönearbete och kundsuveränitet.....	22
Hanteringsstrategier	23
Kollegors roll	23
Regioners betydelse	25
Detachment eller investment i kundmötet	26
Micromakt i kundmötet	28
Det emotionella lönearbetets påverkan och konsekvens för de anställda.....	30
Sammanfattning och slutsatser	33
1. När sker det emotionella arbetet för de anställda?	33
2. Vilka krav, angående emotionellt arbete, ställer arbetsgivaren på den anställde?	33
3. Hur påverkas de anställda av det emotionella arbetet och hur hanterar de eventuell påverkan? 34	
4. Vilken roll spelar kollegorna vid de undersöktas emotionshantering?	34
Diskussion.....	35

Slutsatser.....	35
Metoddiskussion	35
Referenser	38
Bilaga 1	40

Inledning

Det har länge skett en samhällsförändring i Europa och inte minst i Sverige, vi går ifrån att vara ett industrisamhälle till att bli ett tjänste, information och kunskapssamhälle. Andelen sysselsatta inom tjänstesektor ökar och andelen anställda med kundkontakt blir därför fler och fler (Gustavsson 1998:1f.f). Guiry (1992:666) menar att servicesektor, den del av tjänstesektorn som mer explicit är inriktad på försäljning av service (fokuserar på kundservice), präglas av att en interaktion sker mellan kunder och anställda. I och med att en interaktion är en pågående och därmed en föränderlig process menar Guiry (1992:666) att kunden är medskapare till den servicetjänst som utförs. Men vad händer när interaktionen inte är jämlik, ”kunden har alltid rätt” är en fras som används flitigt inom servicesektorn och den anställda styrs ofta av regler och direktiv ifrån sin arbetsgivare. I takt med att servicesektor växer kan man tänka att interaktionen blir allt mer ojämlik, fler styrande direktiv skapas då företagen vill skaffa sig konkurrensfördelar på tjänstemarknaden. Ivarsson och Larsson (2008:45) menar att ett led i företagets konkurrensarbete är en ökning av kontrollen över de anställdas känslor.

I min uppsats har jag valt att undersöka hur servicepersonal påverkas av och hanterar det emotionella arbete som sker på deras respektive arbetsplatser. Jag har själv arbetat inom servicebranschen och vet vilka starka känslor kunder kan uppvisa i olika situationer. Som anställd bör man inte tappa humöret och även efter en lång utskällning ifrån en kund bör man som anställd leende önska denne en fortsatt bra dag. Av egen erfarenhet har jag därför sett att det i servicesektorn sker en kontinuerlig hantering både av egna känslor och av kunders känslor, så kallat emotionellt arbete. Begreppet emotionellt arbete myntades av Arlie Hochschild i boken *The Managed Heart* där författaren efter en undersökning av flyvärdinnor insåg att organisationen dessa arbetade för även krävde ett visst känslorarbete ifrån sina anställda. Organisationen tränade sina flyvärdinnor i att själva visa upp ”rätt” känslor och även hantera kunders känslor, till exempel via hur man som anställd behåller sitt ”varma” leende inför en besvärlig passagerare. Hochschild fann även att organisationen på ett eller annat sätt kontrollerade att de anställda lyckades visa rätt känslor i sitt arbete genom bland annat låtsaspassagerare (Hochschild 2012:24f). Utifrån dessa fynd skapade alltså författaren sedan begreppet emotionellt lönearbete. Hochschild (2012:7) definierar emotionellt lönearbete som ”the management of feeling to creat a publicly observable facial and bodily display; emotional labour is sold for a wage and therefore has exchange value”.

Eftersom tjänste- och servicesektor växer (Gustavsson 1998:1f) blir allt fler människor del av det emotionella arbete som företagen vill förmedla. En god service gentemot kunderna ger företagen konkurrensfördelar på tjänstemarknaden (Ivarsson & Larsson 2008:45) och därför tycker jag det är intressant att undersöka hur det emotionella arbetet påverkar de anställda.

Syfte och frågeställningar

Syftet med min undersökning är att undersöka hur ett begränsat antal anställda påverkas av och hanterar det emotionella arbetet som de ställs inför. Jag vill se vad de kan berätta om kollegorna, hur påverkar och hjälper de varandra eller är emotionshantering något som den anställda ställs inför ensam. Utifrån detta syfte har jag skapat följande frågeställningar:

- När sker det emotionella arbetet för de anställda?
- Vilka krav, angående emotionellt arbete, ställer arbetsgivaren på den anställda?
- Hur påverkas de anställda av det emotionella arbetet och hur hanterar de eventuell påverkan?
- Vilken roll spelar kollegorna vid de undersökta emotionshantering?

Disposition

I näst kommande avsnitt kommer jag att redogöra de centrala begreppen för min undersökning. Efter detta kommer en redogörelse av tidigare litteratur inom ämnet. Det är ett medvetet val att placera avsnittet teoretisk referensram före avsnittet tidigare forskning. Valet grundas på att de centrala begreppen som redogörs i den teoretiska referensramen är viktiga för att få en god förståelse för nästkommande delar i arbetet. I kapitlet metod kommer jag redovisa tillvägagångssättet för insamling av empiri och användandet av denna empiri i skapandet av mitt resultat. I detta kapitel klargörs även de etiska kraven vilka jag byggt min datainsamling kring. Efter detta kapitel kommer jag att redovisa mina resultat och koppla dessa till relevant litteratur. Kapitlet resultat och analys avslutas med en sammanfattning där frågeställningarna besvaras. Diskussionskapitlet inleds med kortfattad sammanfattning av arbetets resultat, det efterföljs sedan av en metoddiskussion. Kapitlet avslutas med förslag på vidare forskning.

Teoretisk referensram

I min teoretiska referensram kommer jag ta upp, utifrån mina frågeställningar, centrala begrepp för min undersökning. Jag börjar med en korfattad presentation av begreppet emotion och emotionssociologi för att sedan övergå till att förklara de mest centrala begreppen för min undersökning.

Varför viktigt med emotionssociologi? Barbalet (2001:8) skriver att sociologi handlar om att förklara sociala fenomen och eftersom emotioner är ett socialt fenomen är de viktiga att undersöka och förklara. Att undersöka emotioner kan även bidra till att förklara mänskligt handlande vilket även är en strävan inom sociologin menar författaren. Sociala strukturer, med påverkan av den kultur vi lever i, styr våra emotioner och våra emotioner påverkar våra handlingar, emotionssociologin är därför en viktig inriktning för att förklara mänskligt handlande. Ofta brukar rationalitet och emotioner ställas som motsats till varandra, Barbalet (2001:29f.f) skriver att vissa forskare istället ser på emotioner som medskapare till rationalitet, de båda sägs stödja varandra och i symbios skapas rationalitet. Wettergren (2013:16f.) skriver att överlag brukar litteraturen ge orden emotion och känsla liknande betydelser.

Hochschild (2012:17, 229) beskriver känslor som något biologisk, en signalfunktion som hjälper oss navigera i vår omvärld. Det är en viktig funktion då det påverkar hur vi handlar och hur vi tänker. Samtidigt som våra inre känslor styr oss, påverkas vi även av externt uppfattade känslor. Andra människors känslor, de externt uppvisade, hjälper oss att avgöra hur vi skall agera i en situation för att bemöta dessa. Att se känslor som en signalfunktion grundas på just detta, att avläsa vår omgivnings uppvisade känslor för att få en fingervisning om hur vi själva skall agera.

Emotionellt lönearbete och emotionell hantering

Eftersom min undersökning grundar sig på att undersöka kassaanställdas emotionella arbete, finner jag det av oerhörd vikt att nedan tydliggöra och definiera begreppet. Hochschild (2012:6f.) menar att allmänt talas det ofta om emotionellt arbete som en sammanslagning av de två uppdelningarna emotionellt lönearbete och emotionell hantering¹. Emotionell hantering är grundat i alla de känsloregler människor styrs av och det handlar om den ständiga emotionshantering som genomförs i det vardagliga livet. Emotionellt arbete handlar däremot om att individer i sitt arbete mot en lön måste uppvisa en viss typ av känslor inför till exempel kunder, de känsloregler som då finns är skapade av organisationen. I mitt arbete kommer jag att använda emotionellt lönearbete för att ytterligare förtydliga de gånger jag pratar om det emotionsarbete de anställda gör mot en lön.

Den emotionella hanteringen som sker på en vardaglig basis grundas på socialt konstruerade känsloregler. Dessa regler kan förklaras som de osynliga känslomanuskript som vi i vårt privatliv reglerar våra känslor utifrån. Reglerna utgår ifrån sammanhanget, så beroende på situation återfinns olika ”manuskript” kring hur vi bör känna och vilka känslor vi bör visa (Hochschild 2012:60f). Wettergren (2013:37f.f) menar att vi ifrån spädbarnsålder socialiseras till att följa de känsloregler som finns i samhället, dessa regler är alltså inget vi föds med utan

¹ I den engelska forskningen benämns de två begreppen som emotional labor respektive emotional work. Viktigt är att här pointera att emotional work är det som i svenskan används som emotionell hantering, det vill säga den mer vardagliga emotionshanteringen. Medan begreppet emotional labor anger när det handlar om en anställd som får lön för att visa och förmedla en viss typ av känslor.

något vi lär oss av vår omgivning. Hur barnen lär sig känslascripten är beroende på kön, för inläringen se olika ut beroende på om det är en flicka eller en pojke. De två könen socialiseras till att få olika uppfattningar kring känslor och olika känslors användningsområden. Olika känslouppföranden förväntas av könen, flickor tenderar att socialiseras till att lära sig mer undergivna känslouttryck medan pojkar tillåts och förväntas utföra starkare känslouttryck. Inläringen sker så att vi blir belönade när vi, ifrån omgivningen sett, utför och visar rätt känslor – på rätt sätt. Känsloreglernas upprätthållare kan sägas vara skam, för om vi inte känner eller uppvisar rätt känslor uppkommer en känsla av skam inom oss. Hochschild (2012:60f.) tar som ett exempel på känsloregler upp hur en kvinna måste omvandla sina känslor för att uppbåda den glädje man som brud bör känna och uppvisa på sitt eget bröllop. Det socialt konstruerade känslomanuskriptet föreskriver att bruden på sin bröllopsdag känner lycka och även visar detta för sin omgivning. För att kunna följa de rådande känsloreglerna måste kvinnan genomföra en intern emotions hantering för att lyckas frammanade de känslor som hon själv bör känna. Kvinnan måste även genomföra en externt riktad emotions hantering genom att med sitt kroppsspråk uppvisa passande känslorepertoar. Denna slags förändring och anpassning enligt känsloreglerna förväntas följas av alla i situationen och ett jämlikt utbyte förväntas även ske mellan parterna i situationen. Om detta utbyte inte sker kan resterande parter välja att inte spela sin emotionella roll i situationen (Hochschild 2012:56f.f). Det är det frivilliga deltagandet i utbytet som försvinner när man pratar om emotionellt lönearbete, utbytet är inte längre jämlikt utan en part ges ett (av organisationen skapat) känslomanuskript att följa (Hochschild 2012:85f). Fineman (2000:2) menar att organisationer använder sig av samhällets känsloregler när de skapar sina egna organisatoriska känsloregler. Dessa regler bidrar sedan till skapandet av normer kring hur ”det rätta sättet” att agera ser ut inom olika professioner. Författaren menar att samhällets känsloregler ibland krockar med de känsloregler som organisationen satt upp, något som skapar olust och besvär för de anställda. Även de känsloregler som är skapade av organisationer upprätthålls många gånger med hjälp av skam (Hochschild 2012:76f.f). Steinberg och Figart (1999:15f.f.) skriver att det i forskningsområdet emotionellt arbete finns en könsaspekt som är viktig att lyfta fram. Upprätthållande av samhällets känsloregler har varit en förväntad del i rollen som kvinna där männen överlag lättare har kommit undan med att bryta nämnda normer då det inte i lika hög grad förväntas att de ska följa dem. Författarna skriver också att det inte är ovanligt att organisationer dikterar ”könade känsloregler” där kvinnorna förväntas agera ut ett känslascript och männen ett annat.

Emotionellt lönearbete handlar om att arbetsgivaren mot en lön förutsätter en viss typ av känslouppvisning ifrån sina anställda. Hochschild (2012:147f.) menar dock att man bör begrunda skillnaden mellan emotionell hantering på arbetsplatsen och emotionellt lönearbete. För i grunden skulle all emotionell hantering på arbetsplatsen kunna ses som emotionellt lönearbete då den ”grundliga” hanteringen av emotioner är väsentlig för en god arbetsmiljö. För att tydliggöra skillnaderna mellan de två begreppen har Hochschild (2012:147f.) funnit några gemensamma drag för vad som skapar ett emotionellt lönearbete. Hochschild (2012:147f.) skriver att det emotionella lönearbetet återfinns inom arbeten som innehar tre karaktäristiska drag. Det första kännetecknande draget är att arbetet innehar någon typ av ansikte mot ansikte alternativt röst mot röst interaktion. Något annat som karaktäriserar dessa yrken är att arbetet kräver att den anställde framställer en viss känsla hos kunden. Det tredje är att det sker någon typ av kontroll över den anställdes känslouttryck, genom utbildning eller övervakning. Hochschild (2012:35f.f) skriver att människor kan hantera känslostyrning och

upprätthållande av känsleregler på två sätt, genom ”surface acting”/ytagerande och genom ”deep acting”/djupagerande. Författaren har med begreppen vidareutvecklat sociologen Ervin Goffmans tankar om rollframträdande. Goffman (2009:22f.) presenterar ett dramaturgiskt perspektiv på social interaktion där författaren beskriver livet som en lång teaterpjäs uppdelad i olika akter. Människor ses som aktörer vilka spelar olika roller, ger olika framträdanden beroende på vem publiken är och hur iscensättning ser ut. För att göra ett trovärdigt framträdande krävs ett bra agerande. Den skickliga aktören kan använda ytagerande för att övertyga publiken medan andra aktörer istället använder sig av djuptagerande för att övertyga sig själva och därefter andra om sin roll (Goffman 2009:25f.). Emotionellt lönearbete kräver ibland en aktörs agerande menar Hochschild (2012:35f.f) och de två olika typerna av känslframställningen är en beskrivning hur detta skapande går till. Vid ett ytligtagerande visas känslan via kroppsspråket. Glädje kan till exempel porträtteras genom ett leende. Djupagerande innebär istället att man försöker skapa känslan inombords. Glädje visas därmed genom att försöka frammana en känsla av glädje inombords vilket sedan resulterar i att man utåt lyckas förmedla denna glädje, till exempel via ett ”mer genuint” leende. Eller som Goffman (2009:25f.) förklarar, att genom sitt aktörskap lyckas övertyga både andra och sig själv om att det som förmedlas är verkligt och äkta. Det som skiljer de två författarna åt är att Hochschild (2012:35f.f) tror att en djupagerande faktiskt kan ändra sina känslor medan Goffmans (2009:25f.) aktör utför djupagerandet för att övertyga publiken. Att genom ytagerande visa en känsla som man inte känner kan i längden leda till vad Hochschild (2012:90) kallar emotionell dissonans. Vilket innebär att det uppstår en belastning hos individen när det alltför länge finns en skillnad mellan den inre upplevda känslan och den yttre visade känslan. För att minska belastningen försöker man föra de två närmare varandra antingen genom att ändra den upplevda känslan eller att ändra det visade uttrycket. Eftersom organisationer ofta kräver ett visst känslouttryck innebär lönearbete att den anställde får ändra sina inre känslor. Den emotionella dissonansen uppstår om detta pågår länge och leder till att individen tappar kopplingen mellan den visade känslan och den inre känslan. Den förlorade kopplingen leder till att vi kan förlora kontakten med våra känslor, att vi upplever en känslolöshet. Det finns även en risk med djupagerande då en alltför engagerad aktör kan orsaka sig själv utbrändhet. Att ständigt från djupet ändra sina känslor kräver mycket energi och kan därför leda till utbrändhet om energidepåerna inte fylls på (Hochschild 2012:38f.f) .

Interaktionsritualer

Om man ser sig runt om i samhället finner man att många vardagliga sammanhang och situationer skulle kunna klassificeras enligt Randall Collins (2004:48) beskrivning av vad som är en interaktionsritual. Vilket är de tillfällen när en grupp människor i samspel med varandra skapar känslor av tillhörighet och genomför energiutbyten. Eftersom serviceyrken många gånger bygger på socialt samspel passar Collins (2004:48) begrepp bra för att bidra till besvarandet av mitt syfte, Collins (2004:48) menar att en situation bör innehålla följande ingredienser för att skapa en (lyckad) interaktions ritual:

1. Den måste bestå av minst två personer, vilka fysiskt befinner sig på samma plats så att de påverkar varandra med sin kroppsliga närvaro.
2. Det skall finnas synliga alternativt osynliga gränser som visar vilka som deltar och vilka som är utomstående. Detta för att tydligt kunna veta vilka som är deltagare och vilka som är exkluderade från situationen.

3. Bland deltagarna ska det finnas ett gemensamt fokus, antingen på ett objekt eller en aktivitet. Det gemensamma fokuset skapar en samhörighet då en gemensam medvetenhet uppstår kring det gemensamma fokusområdet.
4. Deltagarna delar ett gemensamt känslotillstånd eller en gemensam känsloupplevelse.

Lyckade interaktionsritualer, vilka uppstår när de fyra ovanstående ingredienserna uppfylls, leder till följande effekter menar Collins (2004:49):

1. En känsla av grupptillhörighet och gruppsolidaritet.
2. Emotionell energi. I individen kan detta uppvisas som en känsla av styrka, upprymdhet, självförtroende, motivation och tillit.
3. För gruppen viktiga symboler får för individen ett värde och behandlas med största respekt. Symbolerna skyddas även av medlemmarna från kränkningar ifrån omgivning eller än värre tvivlande gruppdeltagare.
4. Grupptillhörigheten skapar starka band och en stark sammanhållning. Det skapas en känsla av rättfärdigande kring gruppen, dess agerande och dess symboler.

Wettergren (2013:59) föreslår att all vardaglig emotionshantering kan ses som en jakt på dessa fyra effekter och att genom lyckade interaktionsritualer stärka det egna jaget.

Interaktionsritualer kan delas upp i formella och naturliga ritualer. Den formella interaktionsritualen beskrivs som de ritualer där det finns en föreskriven mall kring hur de bör se ut, till exempel bröllop eller ett personalmöte. Den naturliga ritualformen karakteriseras istället av att den uppstår spontant och att den inte innehar några specifika regler kring hur ritualen bör utspela sig, till exempel ett läktarbråk eller ett möte i korridoren. Collins (2004:49f.) framhåller att båda formerna kan generera lyckade interaktionsritualer och därmed ett ge utdelning i form av hög emotionell energi. De båda kan även generera misslyckade, tomma eller tvingande interaktionsritualer. Misslyckade och tomma interaktionsritualer innebär att det skett ett misslyckande i en eller flera av ”huvudingredienserna” vilket resulterar i att deltagarna känner trötthet (istället för att generera energi, tar interaktionsritualen energi ifrån sina deltagare), tristess och ofta en känsla av att vilja lämna interaktionen. Tvingande ritualer är, såsom namnet avslöjar, ritualer där deltagaren tvingas att agera som en deltagare fast denne egentligen inte vill delta i ritualen. I vissa av dessa ritualer kan den tvingade deltagaren börja känna sig som en sann medlem och därmed förvandla tvungenheten till en vilja att delta. Fortsätter däremot ritualen att kännas tvingande kommer den fungera starkt energikrävande och resultera i känslor av trötthet och utmattning. En individ som utsatt för många tvingande ritualer skapar strategier för att undvika liknande situationer eller så kan de utveckla en antisocial personlighet som ett ytterligare steg ifrån risken att tvingas in i en liknande ritual (Collins 2004:49f.f). Wettergren (2013:29) menar att denna sistnämnda interaktionsritual går att koppla samman med Hochschilds (2012:35f.f) begrepp yt- och djupagerande. I en tvingande ritual måste deltagaren agera som om denna vill vara med, de måste ytagera för att uttrycka de känslor som förväntas i ritualen. Om ritualen, till exempel den gemensamma stämningen i samverkan med deltagarens egen emotionshantering, lyckas göra att individen känner sig som en sann medlem sker ett djupagerande och deltagaren kan ta del av den emotionella energi som skapas.

Collins (2004:113) skriver att de flesta interaktionsritualer präglas av makt, det är ofta en part som erhåller en större mängd av den emotionella energi än resterande deltagare. Det finns

även interaktionsritualer som kan benämnas som maktritualer. De deltagande är här en ordergivare och en eller flera ordertagare. Det delade fokuset är på själva ordergivandet och en sådan maktritual resulterar aldrig i någon emotionell energi för ordertagarna. De ordergivande utvinner inte alltid någon emotionell energi av ritualen men deras övre position gör att de inte förlorar någon emotionell energi i samband med ritualerna. Wettergren (2013:93) menar att maktritualer är en vardaglig företeelse då det sker en ständig förhandling om makt och status i olika ritualer. Den överordnade personen vinner mest då denne byggs upp av den emotionella energin (såsom ökade känslor av självsäkerhet och motivation) denne utvinner ur ritualerna. Den underordnade i ritualen tenderar även att hamna i underordnade positioner i andra maktritualer vilket medför färre möjligheter för denna att bygga upp sin egen emotionella energi.

Regionsbeteende

För att kunna förklara mina informanteras arbetsvardag kan det vara av vikt att förstå när och var det emotionella arbetet utförs. Goffmans tankar om regionsbeteende passar därför bra för att undersöka just detta. Som ovan nämndes använder Goffman (2009:22f.) teaterperspektivet för att analysera den mänskliga interaktionen. Författaren ser människor som aktörer och världen som deras teaterscen, en värld som uppdelas som på teatern. Det finns ett frontstage (främre region) och ett backstage (bakre region) på teatern och Goffman menar att man även kan finna dessa uppdelningar i det verkliga livet. Under varje dag spelar människor många olika roller, Goffman (2009:97f.f) skriver att vårt rollspelade förändras beroende på om vi befinner oss i främre- alternativt bakre region. Människor pendlar mellan de olika regionerna och det är inte alltid de representeras av fysiska platser; tillfällen och situationer är en bättre beskrivning. Främre regionen ses som de tillfällen när människors agerande sker, när de använder sin omgivning och sin intrycksstyrning för att övertyga publiken om sin roll. Den bakre regionen handlar däremot om de tillfällen när aktören befinner sig utom räckhåll för publiken och denne kan lägga av sin fasad och sluta agera. Ta till exempel fikarummet på en arbetsplats, det kan fungera både som en främre och som en bakre region beroende på vem som är närvarande i rummet. Regionsbeteendet kan ändras av att exempelvis chefen kommer in i fikarummet och att de anställda då ändrar sitt framträdande till ett främre regionsbeteende. I de bakre regionerna kan det tänkas att det lättare skapas interaktionsritualer, aktörerna behöver fylla på med energi och att skapa emotionell energi kan ses som en uppladdning inför nästa framträdande. Är det en krävande publik behövs mer energi ifrån aktören som behöver genomföra ett bra och trovärdigt framförande.

Tidigare forskning

I detta avsnitt börjar jag med att kortfattat beskriva Hochschilds fynd och myntandet av begreppet emotionellt arbete. Jag kommer sedan övergå till att lyfta forskningen som uppstod tiden efter Hochschild. Efter detta presenteras forskning som belyser olika hanteringsstrategier. Avsnittet avslutas med en lite mer annorlunda vinkel på emotionellt lönearbete. Jag har valt att fokusera på forskning som behandlar emotionellt lönearbete bland servicepersonal.

Sedan Hochschilds introduktion av begreppet emotionellt arbete har intresset kring ämnet ökat. Forskning har genomförts för att undersöka vidden av organisationernas krav på emotionellt arbete i olika branscher och yrken, forskarna har även intresserat sig för hur dessa krav påverkar den anställda personalen. Servicepersonal, särskilt de anställda inom snabbmatsrestauranger, har varit föremål för många forskares undersökningar då dessa i sina arbeten både hanterar egna och andras känslor (se bland annat Leidner 2006). I Hochschilds (2012:187f.) forskning kring flygpersonalens arbete framkom att de anställda hanterade det emotionella lönearbetet på tre olika sätt; metoder som i längden fick negativa konsekvenser för dem själva. Den första var att helhjärtat identifiera sig med sitt arbete vilket medförde en stor risk för att bli utbränd. Den andra strategin var att separera jaget ifrån arbetet, att agera som känsloreglerna förutsätter men inte helhjärtat utföra sitt arbete. Denna strategi minskar risken för utbrändhet men gör ofta att den anställde börjar känna skuld och definierar sig som en bluff då denne inte är uppriktig i sitt arbetsutförande. Det finns en överhängande risk att den anställde utvecklar en emotionell dissonans, att hen upplever känslolöshet eftersom denne konstant visar upp känslor som inte bottenar i den inre känslan. Den tredje strategin var att helt och hållet sluta agera vilket medför att den anställde anses göra ett dåligt jobb då denne inte uppfyller de känsloregler som finns. Den anställde antar ett cyniskt förhållningssätt där den inte riktigt bryr sig om att den gör ett ”dåligt arbete”. Hochschild (2012:185f.f) fann alltså många aspekter i emotionellt lönearbete som fungerade skadligt för de anställda.

Sedan Hochschilds myntade begreppet har flera forskare fortsatt undersökningarna av emotionellt arbete. Bland annat har könspåverkan på emotionellt lönearbete intresserat många forskare (se Ericksson & Wharton 1997; Burton 1991). Anställdas välmående och dess koppling till emotionellt lönearbete har även undersökts. Amy Wharton (1999:161f.f) finner i sin undersökning att emotionellt lönearbete inte alltid leder till sådana negativa konsekvenser som Hochschild pekade på. Författaren framhåller att det finns många olika typer av emotionellt lönearbete och därför bör man inte bedöma alla lika, för alla olika typer medför olika för- och nackdelar. Författaren menar att det finns en mängd andra påverkningsfaktorer såsom till exempel självständighet i arbetet, grad av kontroll över känslorbetet och graden av rutin i uppvisningen av känslor. Faktorerna påverkade även starkt konsekvenserna av arbetet som utfördes. Beroende på de olika faktorerna visade forskningen att anställda som ej utförde emotionellt lönearbete generellt sett mår sämre än de som utförde samma arbetsuppgifter plus emotionellt lönearbete. Wharton (1999:173) menar dock anställda som utför emotionellt lönearbete utan att ha någon autonomi i arbetet löper stora risker att drabbas av de negativa konsekvenser som Hochschild varade om. Även Aschforth och Humphrey (1993:88) menade likt Wharton (1991:161f.f) att emotionellt lönearbete inte alltid resulterade i negativa konsekvenser. Aschforth och Humphrey (1993:88) menar istället att detta påverkas av vilken identitetstyp den anställde har.

Ashforth och Humphrey (1993:88) vill utveckla Hochschilds definition av emotionellt lönearbete genom att addera social identitet till begreppet. De menar att detta skulle berika begreppet och öka förståelsen för de konsekvenser det emotionella arbetet sägs medföra. Hochschild lyfter främst negativa effekter med emotionellt arbete men Ashforth och Humphrey (1993:89) påstår att dessa konsekvenser kan variera beroende på vilken identitetstyp den anställde har. De menar att anställda med en viss typ av identitet har större chans att erhålla positiva effekter ifrån emotionellt arbete. De flesta emotionella lönearbeten kommer även med en föreskriven roll och de anställda som har lätt att identifiera sig med rollen erhåller generellt större chanser att utvinna fördelar ur arbetet. Likt Hochschilds (2012:187f.) ”helhjärtade” metod för hantering av emotionellt lönearbete medför en alltför stor identifikation till rollen risk för utbändhet. Vid stor rollidentifikation riskerar även de egna jaget att skadas om yrkesidentiteten möter svårigheter, till exempel förolämpningar ifrån kunder eller om den anställde förlora jobbet. De anställda som däremot har svårt att identifiera sig med rollen kommer inte, i samma grad, kunna ta del av arbetets positiva effekter. Ashforth och Humphrey (1993:89f.) väljer även att använda begreppet ”display rules” framför ”feeling rules” när de talar om känslor i arbetet. De föredrar detta begrepp då de tycker att organisationerna egentligen inte styr vad de anställda ska känna, bara vilka känslor de ska visa (därav display rules).

Trots att det, som ovan nämnt, finns många fler påverkningsfaktorer än bara emotionellt lönearbete i skapandet av negativa konsekvenser i det emotionella lönearbetet så sker det i dessa yrken fortfarande en hantering av känslor. Nedan kommer jag ta upp två undersökningar som funnit olika hanteringsstrategier som används av anställda inom emotionella lönearbeten.

Karla Ericksson (2004:549f.) tar i sin forskning avstamp i Hochschilds undersökning av flygpersonal när författaren själv genomförde en undersökning av serviceanställda. Författaren undersökte hur servicepersonal skapade hanteringsstrategier för det emotionella lönearbete som de dagligen utförde. Ericksson (2004:550) fann efter sin undersökning behovet av att vidareutveckla Hochschilds två begrepp yt- och djupagerande till de egna begreppen ”detachment” och ”investment”. Dessa två strategier användes för att hantera det emotionella arbetet de genomförde, att skydda det egna jaget ifrån kränkning på arbetet och vidhålla en känsla av värdighet. Ericksson (2004:556f.) fann att de anställda som använde sig av ”detachment” såg emotionell hantering som en viktig ingrediens för kunna utföra ett bra arbete men inte att de behövde ge det lilla extra vid varje kundmöte, de utförde bara tillräckligt för att kunden inte skulle bli missnöjd. De skyddade jaget, ifrån kunders otrevlighet, genom att emotionellt distansera sig ifrån arbetet. Ofta såg de även arbetet som något tillfälligt, ett stop på väg mot något annat. ”Investment” fann författaren bland de i personalen som använde emotionell hantering för att skapa kundkontakt för att själva få ut något av kundmötet, dessa försökte i kundmötet skapa en positiv interaktion där de gav det lilla extra för att få ett bra gensvar av kunden. Dessa anställda utförde ofta mer emotionellt arbete än vad som krävdes eller betalades av organisationen. Att skapa goda kundmöten stärkte deras arbetsidentitet samtidigt som det inte kunde skydda dem ifrån kunders illvilja och otrevligheter. Denna svaghet ökade risken för emotionell exploatering och medförde att elakheter skadade de anställda mer. Erickssons (2004:568f.) undersökning kom fram till att de anställda som använde sig av en investment strategi, vilken inte gav dem särskilt bra skydd mot emotionellskada, kunde utvinna fler emotionella fördelar jämfört med de anställda som

använde sig av en detachment strategin. Författaren menade att de som använde den senare riskerade att gå miste om de fördelar som kan komma med att utföra emotionellt arbete. Att ge det lilla extra var något som även Godwyn (2006:503f.) tog fasta på i sin undersökning av servicepersonal.

Även Mary Godwyn (2006:503f.) tog fasta om att skapandet av relationer mellan personal och kunder spelade en bidragande roll i förhindrandet av emotionell dissonans. I sin artikel "Using Emotional Labor to Create and Maintain Relationships in Service Interactions" vill författaren undersöka Hochschilds tankar kring att emotionellt lönearbete leder till emotionell dissonans och om så verkligen alltid var fallet. Godwyn (2006:503f.) fann att emotionell dissonans bör ses något situationsbundet och inte som en självklar utkomst av emotionellt arbete. Autonomi, status utjämning och relationskapande var tre faktorer som bidrog till ett skydd mot emotionell dissonans. De anställda som själva kunde ta beslut och hade autonomi i sitt arbete upplevde, trots hög grad av emotionellt lönearbete, tillfredställelse på sitt arbete. Att lyckas utjämna den statusobalans som ofta återfinns i personal-kund-relationer var viktigt för att lyckas undvika emotionell dissonans. Genom att få tillfällen visa sin kompetens gjorde denna kunskapsuppväsning att butikspersonalen i kundens ögon började betraktas som professionella rådgivare. Den tredje faktor, att skapa relationer till kunderna, hängde starkt ihop med de två tidigare nämnda faktorerna. När anställda lyckades skapa stammisar ökade chanserna för dem att visa sin kompetens och därmed utjämna statusojämlikheten. För att kunna skapa stammisar var det viktigt att kunna möta kundernas behov vilket grundade sig i vilken grad av autonomi de anställda hade. De tre faktorerna samspelade alltså med varandra i skapandet av ett bra skydd mot emotionell dissonans och i skapandet av en god arbetsmiljö. Författaren menar att ledningen möjliggör ifall de anställda kan komma att lyckas med de tre faktorerna. Ges personalen inte tillräckligt med autonomi försvåras skapandet av kundrelationer vilket i sin tur försvårar utjämningen av statusobalansen mellan anställd och kund.

Korczynski och Evans (2013:770f.) antar ett något annorlunda perspektiv i sin undersökning. De ville nämligen undersöka vad som kunde tänkas vara grunden till kundens, många gånger negativa, beteende. För det är just det negativa beteendet som är en av de största påfrestringarna på serviceanställdas emotioner och hälsa och därför är det intressant att se grunden till detta beteende. Det klassiska psykologiska närmandet i forskningen av negativt kundbeteende är att försöka utläsa karaktäristiska drag hos dessa otrevliga kunder. Svagheten i detta menar dock författarna är att det inte förklarar varför negativt kundbeteende systematiskt återfinns i servicemöten, för man kan inte anta att alla kunder bär på en latent elakhet som servicepersonalen vid kundmötet råkar utlösa. Författarnas syfte är istället att försöka se om negativtkundbeteende finns inbyggt i serviceekonomins strukturer. Korczynski och Evans (2013:770f.) fann att det är organisationerna som ligger bakom kundernas dåliga beteende, utlösningmekanismen är inbyggd i organisationernas författade myt om kundsuveränitet (att kunden har alltid rätt). Undersökningen visar att dåligt kundbeteende uppstår när kunden inser att den inte har rätt, bubblan om myten spricker, och kunden känner maktlöshet. Det organisationerna har gjort är att skapa en myt om kundsuveränitet för att sedan skapa emotionella lönearbeten där personalen behövs för att hantera de beteenden som skapas när kunden inser sin maktlöshet gentemot organisationen. En slutsats författarna tycker är extra viktig att lyfta är att de anställda blir de som själva får hantera följderna av denna emotionella hantering (vilket till exempel medförer ökad risk för emotionell dissonans).

Metod

I nedanstående kapitel kommer jag redogöra för tillvägagångssättet för insamlingen av mitt datamaterial. För att förenkla läsningen har jag försökt att skapa en disposition som följer arbetssättets ordningsföljd så att texten går ifrån det mest grundläggande valet av metod till att avslutas med en trovärdighetsdiskussion.

Val av metod

Valet av metod är grundat på den typ av information som jag är intresserad av att försöka få fram i min undersökning. Eftersom mina frågor syftar till att undersöka informanternas åsikter och känslor kring det egna emotionella arbetet fann jag att en kvalitativ forskningsmetod skulle fungera bäst. Patel och Davidsson (2003:87f.) menar att den kvalitativa forskningsansatsen är bra för att undersöka människors beteenden, deras åsikter, upplevelser och erfarenheter kring det valda forskningsproblemet. Författarna skriver att den kvalitativa forskningsansatsen går att dela upp i olika metoder bland annat observation - och intervjustudier. En observation är en bra undersökningsmetod när forskaren vill undersöka människors beteenden, när denne vill undersöka hur individer faktiskt gör/agerar och inte hur de säger att de gör/agerar. I min undersökning är jag mer intresserad av att undersöka informanternas åsikter och känslor kring emotionellt arbete och inte hur de fysiskt förmedlar emotionellt arbete och därför passar den kvalitativa intervjuemetoden min undersökning bättre. Patel och Davidsson (2003:78f.) framhåller att intervjuformen är bra när man utifrån informanternas svar vill försöka få en djupare förståelse för det undersökta fenomenet. Intervjuformen ger forskaren chansen att bättre kunna identifiera egenskaper ur informanternas utsagor, erfarenheter och specifikationer som lätt missas vid till exempel en kvantitativintervjuundersökning. Vid en enkätundersökning är det vanligt att det finns fasta svarsalternativ vilket ökar risken för att missa intressanta infallsvinklar, vilka det är lättare att vid en intervju fånga upp och följa upp med följdfrågor. Detta är en av anledningarna till varför jag inte valde att göra en kvantitativundersökning, jag är mer intresserad av att försöka skapa en djupare förståelse och att försöka finna eventuella underliggande egenskaper i informanternas svar. De kvantitativa undersökningarnas förmåga att skapa bred förståelse är annars en av metodens största styrkor. Till exempel kan enkätundersökningar, tillskillnad från intervjuer, lättare distribueras och därmed lättare innefatta ett större urval av informanter. Detta är en av den kvalitativa metodens svagheter att den sällan medför möjligheten att skapa ett brett material i undersökningar. Ett större urval förenklar generaliseringar och bidrar till utvecklingen av en bredare och mer övergripande förståelse av olika fenomen. En annan anledning till varför jag valde en kvalitativmetod framför en kvantitativ är att det redan finns mycket forskning kring mitt valda problemområde, både kvalitativa och kvantitativa undersökningar. Därför har jag valt att satsa på djup och ha färre informanter snarare än bredd och ha många informanter i min undersökning. Detta trots att det medför att jag inte kommer kunna göra några generaliserande slutsatser i mitt resultat.

Urval

Utifrån mitt syfte och mina frågeställningar har jag valt att mitt urval skall bestå av servicepersonal, kassaanställda, som arbetar i butik. Anledningen till mitt urval är att jag tror kassapersonal i stor utsträckning får hantera andras känslor samtidigt som de själva ska visa upp en viss fasad. Kassapersonal är ofta även väldigt synlig och tillgänglig för besökande

kunder, vikten av att hålla fasaden levande är därför av betydelse. Det finns alltså en stor möjlighet att återfinna emotionellt arbete i detta urvals arbetsvardag. Jag har valt att använda mig av vad Patel och Davidsson (2003:57) beskriver som en tillgänglig grupp vilket är en av de bekvämlighetsurval som används inom forskningsområdet. Detta urval har namngetts av det faktum att forskaren tar tillgängliga personer som informanter för sin undersökning. I mitt fall måste dock de tillgängliga informanterna uppfylla dessa två kriterier:

- 1) de måste arbeta som kassapersonal i någon typ av butik
- 2) de måste ha en fysisk interaktion med kunderna, de måste alltså ha någon typ av ansikte-mot-ansikte med kunderna.

Patel och Davidson (2003:57) framhåller vikten av att vid denna typ av urval kan man som forskare inte göra generaliseringar som antas gälla en hel population. Författarna menar däremot att resultaten kan användas för att argumentera för generaliseringar ifall det är så att tidigare forskning stöder de resultat forskaren fått fram.

Den tillgängliga gruppen bestod av informanter som jag fått tips om genom bekantas bekanta. De bekanta gav mig sedan kontaktuppgifter till de tilltänkta informanterna och jag hörde av mig till informanterna via mail. I mailet presenterade jag mig själv, syftet med min undersökning, att deltagande var frivilligt och att varje intervju skulle ta ungefär en timme. När de svarade att de ville ställa upp på att bli intervjuade tog jag kontakt med dem via telefon för att närmare förklara syftet och de etiska kraven (till exempel hur jag skulle behandla de uppgifter som de gav mig under intervjun). Under detta samtal bestämde vi även tid och plats för intervjun. Nedan följer en kortfattad presentation av mina informanter, för att minska eventuella igenkänningsfaktorer har jag bland annat valt att inte namnge företagen de arbetar för och att inte specificera deras respektive universitet examinas. Jag väljer även utesluta en mer personlig presentation av informanterna för att inte riskera att avslöja deras identiteter.

1. Majken, kvinna och 25 år gammal. Arbetade som kassör i en hobbybutik, sa upp sig cirka en månad innan vår intervju. När hon slutade hade hon arbetat där i fem år. Har en kandidatexamen på universitetsnivå.
2. Mia, kvinna och 23 år gammal. Arbetar som kassör och driftsledare i en matvaruaffär sedan cirka fem år tillbaka. Har en kandidatexamen på universitetsnivå.
3. Märta, kvinna och 25 år gammal. Arbetar som kassör och kassaledare i en matvaruaffär. Hon har arbetet där i cirka sex år. Har en högskoleexamen och en kandidatexamen på universitetsnivå.
4. Arthur, man och 28 år gammal. Arbetar som kassör i en möbelaffär sedan cirka sju månader tillbaka. Har en kandidatexamen på universitetsnivå.
5. Madicken, kvinna och 22 år gammal. Arbetar som kassör i en möbelaffär sedan cirka sex månader tillbaka. Har en filosofexamen på universitetsnivå.

Intervjuguide

Som ovan nämnt kommer jag att använda en kvalitativ intervjumetod. Vid min datainsamling kommer jag att genomföra halvstrukturerade intervjuer där jag under varje intervju kommer att utgå ifrån en intervjuguide. Detta för att både skapa struktur och minimera risken för att materialet blir allt för spretigt, men också för att samtidigt ge informanterna utrymme och möjlighet att vidareutveckla sin berättelse. Kvale och Brinkmann (2009:18, 145f.) beskriver intervjun som en levandesituation där det sker en interaktion mellan intervjuaren och

informanten, kunskapen som skapas är en produkt av samspelet dem emellan. Därför menar författarna att det är viktigt att inte ha en alltför strukturerad intervjuguide då detta kan hämma informantens svarsbenägenhet om denne inte får utrymme att utveckla sina tankegångar. Författarna menar att en viss grad av struktur är bra. Då de påpekar att intervjusituationen inte är en öppen och jämlik dialog mellan två parter, utan den ena parten (intervjuaren) är den som styr samtalet framåt (Kvale & Brinkmann 2009:48). För att öka chansen att lyckas samla in det material som behövs för att uppfylla undersökningens syfte är det viktigt att frågorna i intervjuguiden är tydligt skapade ur arbetets övergripande frågeställningar. Kvale och Brinkmann (2009:147) föreslår att forskaren skapar två intervjuguides, en med ett mer akademiskt språk och en variant som är mer vardagsspråklig. Författarna menar att detta bidrar till att forskaren får en intervjuguide som är direktkopplad till frågeställningarna. Detta samtidigt som sannolikheten att en ökad förståelse för frågorna hos informanterna ökar chanserna för att deras svar blir fylligare och mer utvecklade, i och med den mer vardagsspråkiga guiden. För att försöka fånga mina informanternas olika tankar och perspektiv har jag brutit ner mina frågeställningar till fler mindre frågor. Jag utgick ifrån Kvale och Brinkmanns tankar kring intervjuguides för att på bästa sätt göra en nedbrytning av mitt problemområde. Min intervjuguide (se bilaga 1) grundar sig därför på fyra teman: krav på den anställde, känslouppkomst och känslohantering i arbetet, kollegors roll och regioners betydelse. Dessa teman är min direktkoppling till frågeställningar och under respektive tema har jag sedan formulerat frågor som jag tror på olika sätt kommer att bidra till att frågeställningarna besvaras. Noggrant försökte jag undvika ledande frågor och frågor som kunde anses svårförstådda eller känsliga, intervjuguiden ändrades därför i takt med att intervjufrågorna omformulerades. Bearbetning och noggrannhet vid formulerandet av intervjufrågorna är en mycket viktig grundsten för att lyckas få fram ett bra empiriskt material (Kvale & Brinkmann 2009:150f.). Min intervjuguide (se bilaga 1) är uppbyggd så att det i början av intervjun ställs mer lättsamma frågor såsom ålder, livssituation och arbetsuppgift. Detta för att lätta upp stämningen och redan från början vänja informanten vid att det är denne som kommer göra det mesta av pratandet. Kvale och Brinkmann (2009:144) skriver att de första minuterna av intervjun är viktigast, informanten måste känna sig trygg i intervju situationen. Därför är det av grundläggande betydelse att tydligt visa informanten att man som intervjuare är en god lyssnare som vill höra vad denne har att säga.

Genomförande av intervjuer

En viss planering gjordes inför varje intervju detta för att på bästa sätt avdramatisera själva intervjusituationen och för att skapa en lugn atmosfär. Jag hade inför varje intervju en klar tanke kring hur jag ville att dispositionen av varje intervju skulle se ut. Jag inledde mötet med ännu en gång förklara syftet med min undersökning. Jag frågade även om det var okej att jag spelade in varje intervju, efter lite småprat där jag berättade om intervjuguidens upplägg startade jag sedan inspelningen och började intervjun. Jag ville i linje med Kvale och Brinkmanns (2009:144) tankar redan i början av intervjun få informanten att känna trygghet och förtroende för mig som intervjuare.

Som ovan nämndes valde jag att dokumentera mina intervjuer genom inspelning. Anledningen till att jag valde ljudinspelning som dokumentationssätt var för att jag lättare skulle kunna vara en aktiv lyssnare och för att inte riskera att missa något viktigt i informanternas utsagor. Det gav mig även chansen att ta in hur informanternas kroppsspråk, ansiktsuttryck och tonfall var när de pratade om vissa ämnen. Kvale och Brinkmann

(2009:194) beskriver som sagt intervjun som en levandesituation och därför menar författarna att det är bra att använda sig av ljudinspelning för att som forskare lättare kunna koncentrera sig på dynamiken i intervjun. Författarna menar även att intervjuaren bör ägna några minuter efter varje intervju till att reflektera kring stämningen, ansikts- och kroppsuttryck som visats under intervjun. För senare kunna avgöra om intrycken kan spela en avgörande roll vid förståelsen av det inspelade materialet (Kvale & Brinkmann 2009:144f.).

Var intervjuerna genomfördes varierade något beroende på intervjupersonens önskemål. Jag hade dock lagt fram ett eget önskemål om att platsen som valdes skulle vara relativt lugn och inte ha alltför mycket störande ljud. Min tanke med detta var att jag inte ville att omgivningen skulle fungera hämmande för intervjupersonernas svarsbenägenhet eller negativt påverka ljudkvalitén på det inspelade materialet. Intervjuernas tid varierade mellan 30 minuter till mer än 1 timma.

Efter varje genomförd intervju försökte jag så snabbt som möjligt påbörja transkriberingen av mitt inspelade material. Detta för att inte riskera att glömma viktiga delar eller missförstå de egna anteckningarna. Kvale och Brinkmann (2009:193f.) menar att transkriberingen av ett inspelat material kan liknas vid en ren transformation av materialet. Transkribering är en tolkande process som kräver noggrannhet, vid omvandlingen från intervjusituation till skriftform försvinner många viktiga beståndsdelar som bidrog till levandegörandet av intervjun. I och med detta blir inte utskriften mer än bleka kopior av originalsituationen vilket belyser vikten av att göra ordagranna utskrifter som ett steg i att förbättra kvalitén på den insamlade empirin. Detta var något jag tog fasta på vid hantering av mina insamlade data. Genom ordagrann transkribering och mina stödanteckningar försökte jag på bästa sätt återge intervjusituationen i skrift. När jag plockade ut citat att använda i min uppsats valde jag ibland dock att göra mindre språkförändringar för att förenkla och underlätta förståelsen av texten. Jag gjorde detta med största försiktighet för att inte riskera att ändra innebörden i informantens utsaga. Wibeck (2011:93) rekommenderar detta om förändringen bidrar till en underlättning av läsningen.

Analysmetod

När jag påbörjade analyseringen av mitt material valde jag en metod som kallas meningskoncentrering. Analysmetoden innebär att forskaren bryter ner varje intervju till meningar som går att koppla till begrepp och teorier. Nedbrytningen och ihopkopplingen bidrar till en förenkling när det kommer till att jämföra alla intervjuer med varandra. Kvale och Brinkmann (2009:221f.) menar att analysprocessen kan delas in i fem steg, dessa har jag utgått ifrån vid min analys av det insamlade datamaterial. *Det första steget* handlar om att forskaren genom läsning av all den insamlade empirin skapar sig en helhetsbild av materialet. *Det andra steget* är att bryta ned materialet och sedan i denna nedbrytning finna meningsenheter som är relevanta för forskarens undersökning. Jag gjorde detta genom att först stryka under ord och meningar i de transkriberade texterna därefter gjorde jag anteckningar i marginalerna för varje markerad frekvens. Dessa anteckningar namngav sedan mina meningsenheter och kunde vara till exempel ”emotionshantering”, ”krav”, ”mikromakt” etcetera. *Det tredje steget* beskrivs av Kvale och Brinkmann (2009:221f) som den del i processen där uppbyggnaden av ett nytt material påbörjas. Nu ska meningsenheterna sättas samman till olika teman, där temat naturligt speglar de underplacerade meningsenheterna. Detta gjordes genom att göra en tankekarta där jag skrev ner mina meningsenheter och sedan

kopplade ihop dem med andra liknande meningsenheter. Dessa bildade mina teman vilka resulterade i fyra huvudområden: ”Krav ifrån arbetsgivaren”, ”Det emotionella lönearbetet”, ”Hanteringsstrategier” och ”Det emotionella lönearbetets påverkan och konsekvens för de anställda”. Dessa började jag sedan koppla med mina frågeställningar, vilket uppfyller *det fjärde steget*. När jag fann att de var relevanta för mitt syfte påbörjade jag *det femte steget*. Detta handlar om att utifrån de teman som är relevanta för att besvara undersökningens frågor skriva samman en text som tydligt visar meningsenheternas användbarhet. Det var i det femte steget som jag skrev resultattexten och där kopplade jag då samman min empiri med teori och tidigare forskning.

Etik

I min undersökning har jag arbetat utifrån Vetenskapsrådets forskningsprinciper för att säkerställa att mitt arbete följde de krav och rekommendationer som ges för att skapa ett tillförlitligt material. Jag kommer börja med att beskriva de fyra huvudkraven (informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet) för att sedan förklara hur jag försökt att uppfylla dessa krav. Dessa principer är framtagna för att påminna forskare om de etiska frågornas betydelse för forskningen. Det är därför viktigt att begrunda dessa och om de inte skulle gå att uppfylla, tydligt argumentera för varför forskningen trots detta behövs. Riktlinjerna är även framtagna för att skydda samhällets medborgare ifrån forskningsetisk kränkning. Det är ur individskyddet som de ovan nämnda fyra huvudkraven skapats. För att uppfylla det första kravet, informationskravet, var jag noggrann med att meddela alla mina informanter om undersökningens syfte, jag berättade hur jag skulle använda de uppgifter de gav och var de kunde se slutprodukten av mitt arbete. Om jag inte gjort detta skulle intervjuerna kanske präglats av osäkerhet och undran ifrån informanternas sida, vilket medfört risken att det empiriska materialet kunde blivit starkt påverkat och försämrat. Det andra kravet, samtyckeskravet, uppfyllde jag genom att tydligt meddela att deras medverkan var frivillig och att de även hade möjligheten att avbryta sin medverkan ifall de under intervjun kände sig illa tillmodis. I enlighet med samtyckeskravet berättade jag även att de i efterhand kunde stryka sin medverkan ifall de blev oroliga kring sin medverkan. Uppfyllandet av det andra kravet tror jag bidrog till att skapa en känsla av tillit gentemot mig som intervjuare, förhoppningsvis bidrog det även till att de gav mig mer djupgående och sanningsenliga svar. Ännu ett steg i att skapa tillit var att uppfylla konfidentialitetskravet, vilket jag gjorde när jag berättade hur jag skulle göra för att dölja informanternas identiteter. Genom användandet av fiktiva namn och genom att inte namnge deras arbetsplatser har jag försökt minska igenkänningsfaktorerna i mitt material. Jag var även noggrann med att innan intervju berätta att det insamlade materialet enbart skulle användas av mig under denna undersökning vilket uppfyller nyttjandekravet. Om nyttjandekravet inte uppfylls skulle studiens trovärdighet och reliabilitet starkt försämrans.

Studiens trovärdighet

I min studie ville jag undersöka hur kassapersonal hanterar och påverkas av emotionellt arbete. För att undersöka detta valde jag en kvalitativ intervjumetod vilken har fungerat väl, då jag ur kassapersonalens berättelser har funnit hur det emotionella arbetet påverkar de anställda och hur de varje dag tvingas hantera denna påverkan. Detta styrker mitt arbetes trovärdighet eftersom jag har undersökt det jag i mitt syfte planerade att undersöka. Om jag hade haft möjligheten att kombinera de två ovan nämnda kvalitativa metoderna (observation och intervju) skulle detta berikat mitt material ytterligare. Om även observationer genomförts

hade jag haft chansen att kontrollera att informanternas utsagor stämde med hur de faktiskt agerade och om de utförde den känslouppvisning de sade. Detta hade stärkt mitt arbetes trovärdighet. En svaghet som återfinns i intervjumetoden är att det finns en risk att forskaren genom sin något upphöjda maktposition i intervjusituationen, systematiskt styr samtalet åt det håll som denne själv finner intressant. Kritiker menar att intervjuaren kan styra skapandet av kunskap för att få fram empiri som stärker de egna teserna (Kvale & Brinkmann 2009:47f.). Detta är ännu ett skäl till varför jag valde att använda en halvstrukturerad intervjuguide vid mina intervjuer. Att under varje intervjutillfälle ha en mall som hjälpte mig leda samtalet var ett steg ifrån risken att medvetet styra samtalet åt ett specifikt håll. Jag ville avvärja risken att utifrån mina egna förutfattade meningar dras med i möjligheten att styra samtalet åt ett specifikt håll. Medvetenheten om mina egna erfarenheter gjorde att jag ibland ställde fler följdfrågor för att ytterligare fördjupa informantens tankegångar men också för att inte nöja mig med ”det första” svaret bara för att det kanske passade in på mina erfarenheter. Jag ville helt enkelt inte riskera att saker blev osagda bara för att jag kunde se ”saker” mellan raderna i informanternas svar. Jag ställde hellre en extra fråga (såsom ”berätta mer) för att få informanten att säga dessa saker mer rakt ut. Intervjuguiden kan förövrigt betraktas som välfungerade i det hänseendet att de flesta informanterna verkar ha uppfattat frågorna på samma sätt vilket i sin tur lett till ett mer enhetligt material. Detta stärker kvalitén i materialet. Som ovan nämndes är kvalitativa undersökningar sällan generaliserbara tillskillnad mot kvantitativa undersökningar som i större grad kan generalisera sina forskningsfynd.

Resultat och analys

I detta kapitel kommer jag att koppla samman mina teoretiska utgångspunkter med mitt insamlade datamaterial. Kapitlet är uppdelat i fyra huvudrubriker, "Krav ifrån arbetsgivare", "Att utföra emotionellt lönearbete", "Hanteringsstrategier" och "Det emotionella lönearbetets påverkan och konsekvens för de anställda". Kapitlet avslutas med en sammanfattning där jag på ett mer direkt sätt kopplar dessa huvudområden till mina frågeställningar. För att förenkla för dig som läsare kommer jag nu repetera syftet med min uppsats:

"Syftet med min undersökning är att undersöka hur ett begränsat antal anställda påverkas av och hanterar det emotionella arbetet som de ställs inför. Jag vill se vad de kan berätta om kollegorna, hur påverkar och hjälper de varandra eller är emotionshantering något som den anställde ställs inför ensam."

Krav ifrån arbetsgivaren

Hochschild (2012:147f) menar att emotionellt lönearbete definieras av tre karaktäristiska drag: ansikte-mot-ansikte interaktion, att det ifrån arbetsgivaren finns krav om att framställa vissa typer av känslor hos kunden genom att själv visa ifrån arbetsgivaren sett rätt känslor. Det tredje karaktärsdraget är att de sker en viss typ av kontroll över den anställdes känslouttryck. Alla intervjupersoners utsagor visar att deras arbeten uppfyller dessa kriterier och de uttrycker alla att de ställs inför olika krav ifrån sina respektive arbetsgivare. Beroende på arbetsplats var dock de olika kraven mer eller mindre tydliggjorda. Vissa av de intervjuade hade till och med hade exakta fraser de var tvungna att säga vid kundmötet. Medan andra intervjupersoner menade att arbetsgivaren genom osynliga regler tydligt visade sina anställda vilken typ av agerande som önskades. Exempel på detta kunde vara att istället för att gå en säljkurs fick de gå bredvid en mer erfaren kollega för att lära sig hur agerandet borde ske. Madicken berättar om sin inskolning på arbetsplatsen och i de då nya arbetsuppgifterna:

De har inte sagt att "du ska säga såhär" men vi har ju haft upplärning när vi började i kassan där de visar hur man ska göra. De har inte sagt rakt ut "gör så gör så" men de har ändå visat. De kanske inte har sagt det med ord men de har ju visat det. Vi får ju ändå under vår upplärning se och de har visat hur man ska göra, vad som är fel och vad som inte är fel.

Madicken fick genom att gå bredvid en mer erfaren kollega lära sig önskat beteende i kundmötet. Osynliga regler synliggjordes via agerandet som den mer erfarna kollegan utförde. Inte var det heller alltid direkta order som gavs utan stället fanns nogsamt utplacerade budskap på planscher och väggdekor etcetera för att påminna de anställda om hur man bör vara. Detta var något även Hochschild (2012:104f) fann i sin undersökning, att arbetsgivaren placerade ut budskap runt omkring de anställda för att få dem att agera på ett visst sätt. I citatet nedan visar Majken att detta sätt fanns på hennes arbetsplats:

Vi hade lite sådana där affischer som satt på personalrummet och på lagret där det stod lite olika om hur organisationen var och om hur personalen bör vara. Att alltid ha fräscha kläder och alltid ha namnskylt ja lite sådana saker. Men också om beteendet, att alltid vara glad och trevlig och sätta kunden först. (Majken)

De säger inte du måste le utan mer glöm inte att le. De hittar sätt att förmedla buskapet utan att få det att låta tvingande. Det har aldrig hänt mig att någon

kommer och säger till mig ”du måste le”. Men de säger att man måste vara snäll mot kunden... (Arthur)

Arthurs citat ovan visar också hur direkta order inte alltid var styrsättet gällande känslouppvisning. Även fast han menar att de inte var direkta order framgick det ändå tydligt vad arbetsgivaren önskade av de anställda i deras känslouppvisning. Madickens citat nedan vittnar om att arbetsgivare i andra fall använde beröm för att visa önskat beteende ifrån sina arbetstagare. Madicken menar att detta i sin tur utvecklades till en kravkänsla:

Mina chefer har sagt så här ”du är alltid så glad och pigg Madicken, vad härligt fortsätt med det” då har man ju känt att den egenskapen gillar de så den vill man inte ta bort samtidigt som att jag känner att då blir det också ett krav. (Madicken)

Många av arbetsplatserna verkade även koppla ihop bemötande med merförsäljning (att få kunden att köpa något mer, ofta något som denne inte tänkt ifrån början). Detta gjordes för att få de anställda att ge det lilla extra. Majken nämner att man på hennes arbetsplats alltid ska hjälpa till att tänka åt kunden genom att se om det var det något mer denne behövde och i så fall på ett trevligt sätt föreslå detta för kunden. Kunden blev ofta glad över påpekandet, vilket enligt Majken ledde till känslor av glädje hos henne själv då hon både gjorde kunden nöjd, skapade merförsäljning och därmed agerade helt i linje med arbetsgivarens önskemål. Ibland skapade dock arbetsgivaren direktiv som på något sätt försämrade det dagliga arbetet berättade Majken. Saker som såg bra ut i teorin, till exempel att behöva säga vissa fraser vid ett kundmöte, saker som sedan inte alls fungerade i praktiken (för att de stred för mycket med hur hon var som person). Andra intervjupersoner menade att arbetsgivaren sa en sak men gjorde en annan, flera uttryckte tankar om balansen mellan människa och förtjänst. De menade att arbetsgivaren sa att de anställdas välmående var det viktigaste men att de i slutändan ändå lät säljet styra när de genom olika typer av agerande försämrade arbetsvillkoren på arbetsplatserna. Ett exempel på detta återfinns i Arthurs intervju:

...de pratar om människorna och försäljning där de båda måste ligga på samma nivå att det inte får bli bara jobba jobba jobba... det negativa där att ju typ 90% är teori de bara pratar om det och i slutändan känns det som att det blir mer fokus på försäljning. Till exempel att ibland är det så dåligt bemannat att man undrar varför de inte bara kunnat boka in två till att jobba än att låta två, tre kassörer få göra jättemycket jobb. Det är faktiskt något som gör mig lite sur. Att de föredrar att låta få göra massor istället för att ha bokat in någon mer. De pratar om vikten av både god försäljning och människa men i slutet är det ändå bara förtjänst.

Arthur menar att konsekvensen kan bli en högre arbetsbelastning för personalen. Om färre anställda får dela på en högre arbetsbelastning ökar stress och emotionell påfrestning, då långa köer enligt många informanter bidrar till besvärligare kunder. Dessa kunder leder till mer emotionellt arbete för de anställda eftersom de samtidigt som de försöka göra kunden nöjd också själva måste arbeta för att behålla det egna lugnet och inte bli stressade. Madickens citat nedan visar prov på detta då hon berättar om hur de, dagen innan vår intervju, hade varit två kassörer kort på hennes arbetsplats vilket ledde till just en sådan situation:

Igår då kom det fram en surgubbe som inte ens skulle handla något... så kom han fram och sa ”det här är skamligt, det är rent utav skamligt. Köerna är så långa och så här länge ska man inte behöva vänta” och då sa jag ”tyvärr idag

har vi sjukdom så det är inget mer vi kan göra, tyvärr”. Då sa han ”näe men det är fortfarande skamligt” och då ville jag säga andra saker till honom till exempel att ”vi är ju inga robotar, jag kan inte trolla” men det kunde jag ju inte säga. Jag ville ju inte få honom ännu mer sur genom att börja debattera med honom utan då får man svälja det man vill säga, fast att det inte var elakt. Men så sa jag istället ”tyvärr men vi gör så gott vi kan”. Man försöker bara vara på god fot med kunden fast man skulle vilja säga något annat ibland. Men det är ingen idé att diskutera med någon som är ”dyngsur”, man kan inte vinna.

Citatet visar hur Madicken förutom att hantera det pågående kundmötet även får hantera en förbipasserande kunds känslor och klagomål. Hon tvingas hantera sina egna känslor för att inte säga något opassande samtidigt som hon försöker omvandla kundens känslor genom att försöka göra kunden nöjd med ett trevligt bemötande där hon förklarar ett av skälen till köerna. Den avslutande meningen är även den väldigt intressant för det kan ses som en typ rättfärdigande av den emotionella omvandlingen Madicken gör inom sig för att inte säga något opassande. Tanken ”det är ingen idé” kan ses som en sådan typ av djupagerande som Hochschild (2012:35f) tar upp. Informanten försöker genom att tänka rationellt undkomma de känslorna hon skulle vilja känna och uppvisa. Barbalet (2001:29f.f) skriver att rationalitet och känslor ofta går hand i hand, att dessa är medskapare till varandra och det kan därför tänkas stämma att Madicken genom att använda ett rationellt tankesätt kan manipulera sina känslor genom ett djupagerande. Madickens känslöhantering påverkas (och den ökas till och med) av arbetsgivarens agerande. Efter att ovan ha redovisat hur arbetsgivaren uttrycker företagets känsloregler och hur arbetsgivaren påverkar de anställdas emotionella lönearbete, kommer jag nedan att övergå till att beskriva hur de anställda gör för att lyckas leva upp till företagets känsloregler. Hur utför de anställda det emotionella lönearbetet?

Att utföra emotionellt lönearbete

Ett gemensamt drag hos alla informanter i min undersökning var att de hade liknande bilder kring den egna servicerollen. Även om arbetsgivaren inte alltid var tydlig med vilka känslor som bör respektive inte bör visas var alla informanter eniga om vad som förväntades av dem i deras arbete: att vara glad, trevlig och på bästa sätt hjälpa kunden. Just medvetenheten kring den egna rollen kan var en del i att lyckas leva upp till den menar Goffman (2009:22f.). Detta för att man då på bästa sätt kan utföra ett trovärdigt framträdande. Medvetenhet och kunskap kring den egna rollen blir därför en grundsten i konsten att lyckas med det emotionella lönearbetet.

Konsten att visa rätt känslor

Hur gjorde då informanterna för att följa uppsatta känsloreglerna, uttalade som outtalade, utöver sin medvetenhet kring servicerollen? Var deras agerande mer enligt Goffmans (2009:22f.f.) idéer kring djup och ytagerande där aktören spelar för att övertyga publiken och inte för att övertyga sig själv? Eller var deras agerande mer i linje med Hochschilds (2012:35f.f) tankar om djupt och ytligt agerande där aktören försöker övertyga både sig själv och publiken vid sina framträdanden?

Informanten Mia visar upp ett mer ”Goffmanskt” aktörskap då hon menar att det bara är att ”ställa in sig på att vara snäll och rar”. Samtidigt framhåller hon att det inte förenklar faktumet att man inte alltid är den där glada och trevliga servicepersonligheten utan ibland får låtsas vara den vilket inte är helt oproblematiskt:

Det är svårt att låtsas när man inte känner något på riktigt... Det hela blir väldigt jobbigt. För att man själv nästan tycker att det låter falskt och man bara hoppas att de inte hör hur falskt det egentligen är. Det blir väldigt fel bara. (Mia)

Utifrån Goffmans (2009:22f.) tankar kan man tänka att Mia mycket väl vet hur rollen skall gestaltas och att hon försöker leva upp till den. Men då hon själv inte fullt ut tror på sitt agerande vet hon inte om framträdandet blir tillräckligt bra. Mia försöker inte övertyga sig själv om att känna specifika känslor. Hon använder ytagerande för övertyga publiken (vilka kan tänkas vara kunden och den egna arbetsgivaren) för att därmed uppfylla sina arbetsuppgifter. Arthur antar ett annat förhållningssätt när han uttrycker sina tankar om servicerollen:

Man måste vara glad hela tiden, man kan inte ha en dålig dag. De förväntar sig att man har en fantastisk dag, varje dag. Man får inte ha en dålig dag när man möter kunder och om man har det kan man inte visa det för dem... Jag är trevlig när jag känner mig trevlig. Jag gör inget falskt. Visst om jag har en dålig dag så står jag inte och gråter i kassan men jag kanske inte ler. Jag försöker bara upprätthålla en normal kommunikation. Jag ler bara när jag känner att jag vill le, när jag kan känna att det kommer ifrån mig. Många gånger är man väldigt trevlig. Vissa kollegor tycker att jag ler hela tiden när jag är i kassan även om jag tycker att jag inte gör det men det är ändå inget falskt. Är jag arg eller missnöjd med något tar jag det bara till en nivå där man inte visar att man har en dålig dag men jag tvingar inte fram några leenden om jag inte känner för att le. (Arthur)

Citatet kan tolkas som att Arthur använder sig av Goffmans (2009:22f.) sätt att ytagera för att bibehålla servicerollen, även om han menar att han inte ler hela tiden låter han sig heller inte visa något annat än känslor som han anser vara rätt på rätt nivå. Detta vittnar om att Arthur genomför emotionshantering i sitt arbete. Eftersom han säger att han inte gör något falskt kan det tolkas som att han inte genom ett djupagerande försöker omvandla de egna känslorna för att övertyga någon annan. Han försöker dock genom ett ytagerande att inte visa dessa känslor, han försöker vara neutral.

Informanten Madicken uppfyller istället Hochschilds (2012:35f.f) innebörd av begreppet djupagerande, hon försöker nämligen ändra sina egna känslor för att dessa ska avspegla den glädje som hon vill ska visas utåt vid kundmöten. Informanten använder sig först av ett ytagerande genom att agera glatt för att lura sig själv att bli glad på riktigt för att därefter övergå till ett djupagerande:

... ja det är väl att jag tänker att man ska vara på ett visst sätt och jag vet ju hur man känner när man är glad så då går jag väl in i det. Man ska vara trevlig och ha en glad ton, man ska kolla på kunden, vara lite pigg i kroppen asså jag vet ju hur man ska vara när man är glad. Så då betar jag mig glad och man kan ju ofta lura kroppen. Ja men om jag går och ser hängig ut hela dan så blir man ju hängig. Man kan ju lura sig själv så jag antar att jag försöker göra det. Det låter hemskt men så är det när man behöver ladda om och känner att "jag är inte tillräckligt glad" då känner man ju "jag måste vara gladare". Då försöker man ju och ibland kanske det blir överdrift när man tänker att man ska spela glad.

Madicken menar att risken för henne när hon försöker övertyga sig själv är att det utåt sett kan resultera i en övertydlighet som verkar överdriven. Medvetenheten om den egna servicerollen är även framträdande i detta citat då agerandet grundar sig på att informanten kommer på sig själv med att, enligt henne själv, inte vara tillräckligt glad. Vilket är varför hon startar hela processen för att omvandla de egna känslorna. Lika väl som informanterna kunde säga vad de borde visa lika lätt kunde de säga vad man inte fick visa, nämligen ilska. Informanterna menade att man fick bli arg på kunderna men man fick aldrig visa det för dem och därför krävdes det även emotionshantering för att inte visa fel känslor.

Konsten att undertrycka "fel" känslor

En enighet rådde mellan informanterna gällande de känslor som man inte fick visa för kunderna. Informanterna menade att man fick känna dem men man fick inte låta kunderna förstå att man kände dessa känslor, man fick inte bli avslöjad med till exempelvis känna eller uppvisa ilska. Dessa känslor fick hanteras på ett diskret sätt. Vid besvärliga och otrevliga kundmöten där mötet resulterade i negativa känslor som ilska eller ledsamhet gällde det att finna strategier för att dölja de uppkomna känslorna:

Jag försökte få det [kundmötet] klart så fort som möjligt och vara ganska kort. Ehm men inte otrevlig utan mer asså att spara det trevliga humöret till någon annan som jag tyckte förtjänade det bättre. Man får bita ihop, det var ofta man bet ihop och liksom försökte att inte bli arg och ha tålmod. Ibland tänkte jag oj den där personen har haft en dålig dag, men det blir svårt i längden. (Majken)

Vissa saker de säger blir man ju mer påverkad av också. Så man blir stressad, ledsen men tillslut försöker man tänka att personen har en dålig dag, varför ska den få förstöra min. Det påverkar en men man får tänka att det är de som har en dålig dag. Men det är i alla fall inte kul. Man får vara glad om det inte händer, för sådana grejer: man blir liksom trött på en gång, trött i huvudet och även om det blir bättre sen så är man ändå trött. (Arthur)

Ett försök till djupagerande sker när de båda informanterna påbörjar ett försök att tycka synd om kunden. Genom att tänka att kunden nog haft en dålig dag försöker de att omvandla den egna ilskan/ledsamheten till omtänksamhet. Majkens citat visar att det i längden är svårt att använda denna typ av djupagerande. Tillslut kan hon inte övertyga sig själv för att omvandla ilskan till omtanke, djupagerandet misslyckas. Arthurs citat pekar även på resultatet av en sådan emotionell hantering, han visar att det kostar kraft för utövaren att hantera andras känslor och att omvandla de egna känslorna.

Citatet nedan visar, precis som Hochschild (2012:106f) fann i sin undersökning, att vad som anses vara "fel" känslor i en organisation egentligen helt beror på hur känslorna utageras:

Man får bli arg men inte på vilket sätt som helst utan man får bli arg inom ramen kring hur det är okej att vara arg. Att bli arg på ett artigt sätt man måste fortfarande vara trevlig. Man får liksom inte tappa, tappa ansiktet eller tappa humöret. Man får inte vara sig själv. Jag får inte vara mig, egentligen. Någon gång jag är ju glad men jag får inte vara som jag vill ändå. Det är fortfarande inom ramen kring vad organisationen tycker är okej, gällande alla känslor faktiskt. (Madicken)

Madicken menar att man visst får bli arg men när hon sedan fortsätter inser hon att organisationen verkligen styr hur hon ska känna. Hon får bara vara sig själv om hon är glad men egentligen inte ens då för den glädjen måste fortfarande hamna inom ramen för vad som

är okej enligt företagets organisatoriska känsloregler. Enligt Madicken kan därför alla känslor i slutändan betraktas som ”fel” känslor om de gjordes på ett sätt som kunde tolkas hamna utanför organisationens ramar. Det emotionella lönearbetet växer därför i omfång, det krävs en ständig känslohantering för att agera inom företagets känslomässiga ramar. En grund i de organisatoriska känsloreglerna handlar om att agera som att kunden alltid har rätt. Hur påverkar detta faktum informanternas tankar om negativa känslor och påverkade det hur de hanterade den emotionella påfrestningen?

Emotionellt lönearbete och kundsuveränitet

En av anledningarna till varför informanterna undertryckte känslor som av kunden skulle kunna tolkas som negativa var för att arbetsgivarna ville att kunden skulle behandlas som om den alltid hade rätt. Majken menade att man skulle behandla kunden som om den var kung, men detta betydde ändå inte att man fick gå med på vad som helst eftersom kunden egentligen inte alltid hade rätt. Därför blev det en balansgång där den emotionella hanteringen ökade för de anställda. Det gällde att hålla uppe fasaden om kundsuveränitet för att inte råka ut för negativa konsekvenser. Korczynski och Evans (2013:770f.) menar att det är den organisatoriska myten om kundsuveränitet som många gånger skapar besvärliga kunder, vilka sedan bidrar till ökad påfrestning för de anställda. Arthur uttrycker balansgången mellan det egna självet och skapandet av kundnöjdhet på detta sätt:

Även om jag tänker ”vad frågar han” eller ”gå och gör det själv” så får man alltid försöka hitta ett sätt för att kunden inte ska bli missnöjd. Man kan inte bara säga ”ursäkta jag vet inte” och sen gå därifrån utan man måste försöka hjälpa till... ..Man är bara människa. Jag är inte en perfekt robot i arbetskläder utan jag är människa också, man blir sur och man blir arg men skillnaden är att om man visar det drabbar konsekvenserna mig och inte kunderna. Eftersom jag arbetar där kan kunderna gå direkt och ange mig som en som inte hjälper till. Man tänker vidare, ”vad får en arg kommentar för konsekvenser”. Det är skillnaden [jämfört med på fritiden] på jobbet måste man lugna sig.

Arthur undertrycker det han verkligen skulle vilja säga som ett steg i att göra kunden nöjd men även för att inte skapa några negativa konsekvenser för honom själv. Arthur genomför ett ytagerande för att dölja sina känslor men denna gång gör han det inte för kundens skull utan han gör det för sin egen skull. Att han känner att kunderna har makten att ange honom visar att det finns en typ av kontrollering ifrån arbetsgivarens sida. Hochschild (2012:147f.f) skriver att kundklagomål frekvent används av arbetsgivare för att kontrollera att de anställda lever upp till de känsloregler som finns i organisationen. Citatet ovan visar även exempel på den ojämlikhet i känsloutbytet som finns inbäddad i servicemötet. Denna ojämlikhet är något Hochschild (2012:85f) talar om, de två parterna i mötet har inte samma möjligheter att påverka situationen. I detta fall är det negativt för den anställda då denna inte får uttrycka vad den egentligen vill, medan kunden å sin sida har den rätten. Kundmötet skulle också kunna ses utifrån Collins (2004:114) begrepp statusritual eftersom Arthur känner en typ av underlägsenhet gentemot kunden, han vet att mötet inte sker på lika villkor. Collins (2004:114) menar att ett resultat av denna typ av ritual är att den underlägsne parten aldrig vinner emotionell energi, vilket citatet visar. För det är Arthur som får hantera sina och kundens känslor för att, det ojämlika känsloutbytet till trots, försöka skapa ett bra kundmöte. Även Märta uttrycker i citatet nedan ojämlikheten i vissa servicemöten, hon menar att kunden inte ens ser henne som en människa utan som ett materiellt ting utan större värde:

...kring det där om att kunden alltid har rätt och att jag alltid ska vara trevlig men jag tycker inte att när en kund otrevlig då tycker inte jag att jag ska behöva stå och ta det liksom, jag tycker man får bli arg på kunder jag vet att man inte ska det men jag tycker inte att folk ska få bete sig hur som helst. De ser ju en som skjortan de har på sig och fine men jag är fortfarande en människa för det. Jag har nog svårt att inte visa att jag blir arg men jag försöker ju fortfarande genom att förklara och sådär, hålla sig lugn men man skulle ju vilja, ja, vid sådana riktigt hemska situationer... ..Tyvärr är det så att de allra bästa, när folk är extra trevliga och extra nöjda de är ovanliga och de riktigt, riktigt arga och aggressiva det är de ju dem man kommer ihåg.
(Märta)

Märta får arbeta hårt för att kontrollera sina känslor, det kan tolkas som att hon ytagerar enbart för att övertyga kunden om att hon ej är arg. Hon visar därför inte tecken på djupagerande för hon vill inte ändra den kända känsla, hon vill bara undvika att visa den. Citatet visar att Märta ogillar ojämlikheten i servicemötet då den leder till att hon måste kontrollera sina känslor, fast att hon egentligen inte vill kontrollera dem. Hennes agerande styrs av mötet, hon tvingas hantera de egna känslorna samtidigt som hon hanterar och försöker förändra kundens känslor. Slutet av citatet skulle kunna tolkas som att Märta tar med sig negativa känslor hem. I sitt arbete får Märta aldrig ge utlopp för sina verkliga känslor, hon måste hela tiden (genom ytagerande) försöka ge sken av att känna andra känslor. Detta skapar en stor risk att hon förlorar kontakten med sina känslor vilket Hochschild (2012:90) menar leder till känslolöshet i form av emotionell dissonans. De ojämlika statusritualerna kostar som sagt de anställda mycket emotionell energi vilket kan leda till negativa konsekvenser för de anställda. Nedan kommer jag belysa de hanteringsstrategier de anställda använde sig av, där bland annat skapandet av lyckade interaktionsritualer användes som en chans för att återfå förlorad emotionell energi.

Hanteringsstrategier

Som ovan nämnt finns krav på de anställda att visa upp ett visst känsloregister och de försökte alla vara den trevliga servicepersonligheten som organisationen önskade, någon som hjälpte till att skapa kundnöjdhet. Men även om de lyckades hålla sig neutrala inför kunden så uppstod det ändå (ifrån arbetsgivarens sett oönskade) känslor inom dem. I nedanstående avsnitt kommer jag att behandla vilka strategier de anställda använde för att hantera de känslor som uppkom i arbetet.

Kollegors roll

Alla mina informanter underströk hur stor vikt kollegorna spelade för deras trivsel på arbetsplatsen. Majken menade att vissa dagar var det kollegorna som gjorde att hon överhuvudtaget gick till jobbet. Av intervjuerna att döma kan detta delvis bero på att kollegorna spelade en stor roll i de anställdas emotionshantering. Särskilt chansen att kunna dela sina känslor och upplevelser med någon som förstod. Informanten Mia ger uttryck åt detta i citatet nedan. Det kan tolkas som om man delar sina känslor med någon som förstår leder det till en effektiv känslohantering:

Efter sådana möten vill man ta en paus, kanske spy galla med en kollega och sedan kan man fortsätta lite till. För då har man fått ur det ur systemet och kan köra igen (Mia)

Man delar något, de vet hur det känns när det är kö och man har fem kunder på raden som är sura. Då kan vi prata om det, skratta lite åt det, man känner att man är på samma sida och vet hur det är. Någon som förstår. (Madicken)

Det Madicken säger i sitt citat kan ses som en formulering av alla de komponenter som Collins (2004:48) menar skapar en lyckad interaktionsritual. En interaktionsritual består av fyra ingredienser: 1) minst två personer som fysiskt befinner sig på samma plats, 2) synliga eller osynliga gränser kring vilka som deltar och vilka som är utomstående, 3) det ska bland de deltagande finnas ett gemensamt fokus, 4) deltagarna delar ett gemensamt känslotillstånd (Collins 2004:48). Ur citatet kan uttolkas att det finns minst två deltagare, det är bara personalen som betraktas som deltagare, fokuset ligger på att göra ett bra arbete (skapa nöjda kunder) och det finns en gemenskap ("man känner att man är på samma sida och vet hur det är") som kan betecknas som det gemensamma känslotillståndet. Resultatet av en lyckad interaktionsritual är enligt Collins (2004:49) emotionell energi som stärker både individen och gruppen då den bidrar till och stärker känslan av grupptillhörighet. Detta visar därför att kollegorna spelar en stor roll i informanternas hantering av känslor och för deras påfyllnad av emotionell energi. Eftersom servicemötet, som ovan nämnt, kan betraktas som en statusritual vilken leder till förlust av emotionell energi så kan lyckade interaktionsritualer med kollegor vara oundgängliga för att den anställdas chanser att lyckas "ladda om". I Arthurs citat nedan beskriver han hur det kan gå till när kollegorna hjälper honom att bearbeta känslor uppkomna efter ett möte med en besvärlig kund:

Men det finns människor som kan förstöra ens dag. Sådan som gör att man bara måste gå iväg och berätta för någon annan vad kunden sa... ..Om det varit en jättespeciell kund då måste man göra det ibland, det är lite terapi. För om man haft en dryg kund eller en otrevlig kund och pratar om det, släpper det och man kan fortsätta jobba och man tänker inte mer på det. Annars man bara tänker och tänker. Det är lite som när man sett en bra film då måste man ha någon att prata med filmen om för att kunna berätta hur bra den var, den blir bättre då. Dessa grejer är samma man måste få dela, man måste ja det är lite som terapi. Men inte med alla kollegor bara de närmaste, de som har korsat gränsen från kollegor till vänner. (Arthur)

Att med en kollega kunna ventilera sina känslor efter ett kundmöte ser Arthur som terapi, att kunna dela mötet med någon annan (någon som förstår) gör att han kan släppa det. Tänkas kan att ett besvärligt kundmöte leder till "negativa känslor" och att det är dessa som släpper när man talar med en kollega, det som hjälper en att kan gå tillbaka och fortsätta arbeta. Likt vad informanten Mia menade leder chansen att, med en kollega, kunna dela en upplevelse till effektivare emotionshantering. Den sista meningen i citatet kan tolkas som att man utför fler interaktionsritualer med vissa av kollegorna och därför skapar starkare band med dessa, de blir ens vänner. Alternativt kan det tolkas som att man med vissa kollegor skapar fler lyckade interaktionsritualer och därför väljer dessa personer för att man vet att i de ritualerna har man en större chans till att utvinna emotionell energi. Om man med några har fler lyckade interaktionsritualer leder detta även i sin tur till att grupp-känslan stärks och starkare sociala band skapas mellan deltagarna. Tittar man på Arthurs citat utifrån Goffmans (2009:73f.f) teaterperspektiv kan kollegornas samtal även ses som en del av det förberedande som sker i bakre regionsområden. Goffman (2009:73f.f) menar att vissa framträdanden sker i team och då gäller det att hela gruppen bidrar med ett gott aktörskap för att övertyga publiken. Att emellan framträdanden gå igenom förbättringar i framförandet eller baktala publiken hjälper till att bibehålla en trovärdig fasad. Likt Goffmans (2009:73f.f) tankar kan därför

diskussionen kring besvärliga kunder, kollegor emellan, hjälpa de anställda att bibehålla den önskvärda servicepersonligheten. Samtalen om kunderna förs inte av ren elakhet, de anställda utför dem för att hantera sitt arbete och de krav som ställs på dem man kan därför säga att samtalen utförs av ren nödvändighet. Likväl som kollegorna spelade en stor roll i känslobearbetningen hos mina informanter fann jag även att chansen att komma ifrån kunderna, om än för en liten stund, hjälpte den anställde att ladda om inför ett nytt framträdande.

Regioners betydelse

Goffman (2009:97f.f) menar att människors agerande förändras beroende på om de befinner sig i främre respektive bakre region. När de befinner sig i den främre regionen är publiken närvarande och aktören gör sitt bästa för att övertyga om sin roll. I den bakre regionen kan aktören lägga av sig sin roll och förbereda sig för ett nytt framträdande. Hos kassapersonalen som jag intervjuade framgick det att de var i främre region så fort en kund var i närheten. Personal matsal och rastrum för tydliga bakre regioner där informanterna fick möjlighet att vara ifrån kunderna. I samband med besvärliga kundmöten kunde det därför vara av största vikt att få gå iväg för att kunna bearbeta sina känslor:

Det är okej att bli arg och ventilerar så länge kunden inte hör. Mot dem ska, ja alla deras problem ska vi lösa oberoende av hur idiotiska de är. Så arg det får man gå bort och vara någon annanstans. Där är det okej att vara arg men inte framför kunderna. (Mia)

Citatet kan tolkas som att om aktören har möjlighet att gå till en bakre region kan man där få känna- och där kan få man visa den ilska som kan uppkomma i kundmötet. Om en bakre region finns att tillgå behövs inte alltid samma emotionshantering göras eftersom den anställde i bakre region får känna och visa de känslor den inte får visa framför kunden. Det görs även en tydlig åtskiljning kring vad som är främre och vad som är bakre region, regionen bestäms av och beror på var kunderna kan se eller höra dig. Ett regionsbyte kunde även bli en del av den emotionella bearbetning som behövdes efter ett besvärligt kundmöte:

Vissa tillfällen blev det väldigt mycket ibland, särskilt kring jul. Det blev för många kunder som var på en och man kunde inte ta hand om alla på en gång. Å så kryper den här julstressen fram hos kunderna och då får de taggarna utåt. Då kunde det vara skönt att få, eller att låtsas få ett ärende bak på lagret och vara där en stund. Eller bara att springa iväg och dricka vatten eller vadsomhelst bara för att komma bort ifrån butiken och bort ifrån kunderna... ..Bak på lagret, för där var man helt ifred och det blev rabalder, alltså man blev så jävla arg om någon av kunderna gick in på lagret. Asså fyfan vad arga vi blev om kunderna gjorde det –skratt- men alltså på riktigt där fick de inte vara. Vi blev inte arga emot dem såklart men efter när det gått då var det ”va fan gjorde den kunden på lagret”, så det var verkligen vårt place. (Majken)

Majken beskriver i citaten en påfrestande arbetsdag med hög stress och många kunder med ”taggarna utåt”, dagar då hon för ett avbrott gick bak till lagret för att få en chans att hantera allt det pågående. Utifrån Goffman (2009:97f.f) skulle det kunna tolkas som ett behov att få gå till den bakre regionen för att kunna släppa sin roll och återhämta sig inför nästa framträdande. I den bakre regionen går Majken för att få en chans att ”vara helt ifred” och därmed visa och uttrycka känslor som hon ej kunde medan hon var bland kunderna i den främre regionen. Den avslutande delen av citatet pekar på att Majken och hennes kollegor byggt upp en stark regionsbarriär mellan butiken och lagret, det kan tänkas att det är därför

som de blev så arga om någon kund överträdde denna barriär. Det kan även ses som att ilska skapas för att kunden inte spelar sin roll på rätt sätt, för Goffman (2009:97f.f) menar att framträdandet alltid sker i samspel med publiken. Om inte publiken gör sin del rätt måste aktörerna agera ännu bättre eller i detta fall snabbt gå ifrån ett bakre regionsbeteende till ett främre regionsbeteende för att övertyga publiken(kunden) om sin roll. Kundens överträdelse skapar även extra emotionell hantering för Majken, när hon måste dölja ilskan över att kunden brutit mot regionsbarriären för att på bästa sätt utföra ett trovärdigt framträdande. Möjligheten att förändra sitt beteende beroende på i vilken region de befann sig i hjälpte de anställda med emotionshanteringen. Tillgången till en bakre region bidrog även till en bättre känslouppvisning framför kunderna. Regionen kan därför sägas ha en stor betydelse för de anställda.

Detachment eller investment i kundmötet

Bland mina informanter fann jag även andra strategier för att hantera det emotionella lönearbetet. En var att bryta mot känsloregler för att kunna hantera de andra känsloreglerna som arbetsgivaren hade på sina anställda. I och med denna strategi antog informanten ett detachment- förhållningssätt. En annan strategi var att investera lite extra i kundmötet för att öka chansen att få ”något” tillbaka ifrån kunden.

I Arthurs citat nedan ser vi hur han bryter mot en förväntat agerande för att leva upp till en annan känsloregel:

Det är en grej jag blivit tillsagd om faktiskt, att man inte får visa stress framför en kund. För kunden ser dig som expert och om experten är stressad påverkar det kunden... ..Jag är i grunden en lugn person så det är svårt att se om jag är stressad. Jag har kollegor som direkt visar att de blir stressade, det syns i deras ansikten, i hur de rör sig, tar grejer, lämnar grejer där syns stress men så gör inte jag. Om jag blir stressad så slutar jag kanske att le, för som jag sa om jag inte känner för att le så ler jag inte. För om jag skulle tvinga mig att le, att göra något jag inte vill så skulle det göra mig mer stressad. Så blir det jättestressigt så ler jag inte jag gör grejerna utan någon känsla. (Arthur)

För att under tillfällena med högarbetsbelastning inte uppvisa stress eller riskera att förorsaka sig själv mer känslor av stress väljer Arthur att inte le. En känsloregel bryts för att genom ett ytagerande kunna upprätthålla en annan, att inför kunden inte uppvisa stress. Samtidigt som detta kan ses som en strategi för att upprätthålla rätt slags känslorarbete kan det även tolkas som en typ av överlevnadsstrategi. För han verkar även använda denna strategi för att inte förorsaka sig själv mer stress. Beteende kan därför tolkas som en sådan ”detachment”-strategi som Ericksson (2004:556f.) utvecklade i sin forskning. ”Detachment”-strategi användes för att skydda självet emot de skadliga effekterna av emotionellt arbete. Den kännetecknas av att den anställde utförde tillräckligt med emotionellt arbete för att göra kunden och arbetsgivaren nöjd men sällan mer än så. Den andra hanteringsstrategin Ericksson (2004:556f.) menade att anställda använde sig av var ”investment”. Denna strategi innebar att den anställde gav mer i kundmötet än vad man behövde även fast att detta kunde orsaka självet negativa konsekvenser, till exempel ökad stress som i citatet nedan:

Ja kanske att man egentligen inte har tid men så hjälper man den för den är så himla trevlig, det har jag gjort. Samtidigt så tänker jag att ja det kanske är så man gör för att få stamisar också, att de inser att man gör det lilla extra. Så jag tror nog att det kan ge en del i det långa loppet. Men det kan bli stressigt

och så men samtidigt kan det vara värt det... det blir lite både och... jag gör det nog ändå för att jag tycker det är värt det. (Märta)

Märta väljer att hjälpa en kund fast hon egentligen inte har tid för det, hon vet att hon kommer bli mer stressad efter kundmötet men hon tycker ändå att det är värt det. Märta väljer "investment" strategin, hon investerar i kunden för att öka chansen att denna handling i framtiden kommer generera i fler positiva kundmöten. Citatet visar en förhoppning, att Märta genom sitt agerande hoppas att i framtiden återfå den energi hon i situationen lägger på kunden. Genom sitt agerande hoppas Märta att i framtiden återfå mer emotionell energi utifrån mötet med sina kunder, vilket nedanstående citat visar att hon lyckas med:

...de stamkunder som säger att de saknar en när jag kommer dit och att de verkligen märker att man har varit borta, det tycker jag om. Att man känner sig sedd på något sätt. (Märta)

Användandet av denna typ av "investment" strategi gör att det utifrån sett ser ut som att de anställda hanterar kundmötet utifrån Collins (2004:48) interaktionsritualbegrepp. Den anställda bidrar till ritualen men förväntar sig även något i gengäld, emotionell energi. Både kunden och den anställda vinner på lyckade interaktionsritualer. Utifrån Märta's citat kan det tolkas som att kunden minns Märta för att de delat en lyckad interaktionsritual (de har skapat sociala band med varandra) och i nästa interaktionsritual uttrycker kunden glädje över att se att hon är där igen, kunden ger Märta energi. Detta hjälper oss förstå varför Märta väljer att investera i kundmötet även fast att hon i den första situationen själv förlorar på agerandet. Madicken visar i citatet nedan hur lyckade interaktionsritualer föder fler lyckade interaktionsritualer och hur dessa påverkar den anställdes emotionsarbete positivt. Citatet visar också att investmentstrategin kan resultera i emotionella fördelar för den anställda:

Sen är det väldigt fysiskt att stå i kassan så man blir trött både på en fysisk och psykisk nivå. Så det blir ju rätt mycket negativt. Men när roliga kunder kommer försvinner allt det där, när man själv får något tillbaka att de är glada tillbaka då känner man så här att man blir laddad av energi och glädje så då blir man glad till nästa kund... .. Det är som att någon sparkar igång gladheten i mig så då blir det verkligen äkta känslor. Då blir det inte det här "nu ska jag vara trevlig" utan då blir det jag kan inte inte vara trevlig, för det bara sprudlar inom mig... ..Då skulle jag inte ens kunna reglera det här det ska vara så. Utan då bara är jag, då är jag i nuet och bara "wihoo heeej". Så det är jättejätte positivt och det måste verkligen kunderna också känna att då är jag verkligen jätteglad. (Madicken)

Ett lyckat kundmöte kan resultera i flera efterkommande lyckade kundmöten, det vill säga flera lyckade interaktionsritualer. Ur citatet kan vi även se hur Madicken får hjälp av kunden med sitt emotionella arbete. Man kan se det som att kunden hjälper den anställda med ett djupagerande, ett agerande som i detta fall inte tar särskilt mycket kraft ifrån den anställda själv men som genererar i verkliga känslor av glädje. Både Madicken själv och kunderna blir glada av hennes uppvisade glädje. Detta representerar att deltagarna i en lyckad interaktionsritual delar en gemensam sinnesstämning, i detta fall glädje. Att Madicken sedan fortsätter agera äkta känslor tyder på att hon fyllts av emotionell energi. Majkens citat understryker detta:

För man blir ju ganska trevlig av att vara trevlig också. Om man då får ett trevligt bemötande tillbaka så går det lättare (Majken)

För det krävs att båda parter ger och tar för att det skall bli en lyckad interaktionsritual, där båda parter kan utvinna emotionell energi ur mötet. Majken menar att om man investerar i kundmötet kan man vinna något på det själv också. I avsnittet nedan kommer jag ta upp vad som påverkar en anställd att anta en ”investment” strategi alternativt anta ett mer ”detachment” förhållningsätt i kundmötet. Min undersökning visade att detta beslut ofta grundades på hur kunden uppträder i mötet. Kroppsspråk och tonfall hintar många gånger de anställda om vilken typ av kund som de har att göra med, tecken som hjälper de anställda att bestämma om det är ”värt” att ge det lilla extra.

Micromakt i kundmötet

En oväntad aspekt jag fann i informanternas beskrivning av kundmötena var att de ofta anpassade sitt bemötande beroende på hur kunden bemötte dem. De var aldrig, som konstaterats ovan, otrevliga och de blev heller aldrig arga inför kunderna men informanternas utsagor pekar på att de hade funnit andra sätt att agera ut sitt missnöje. Eftersom dessa fynd var oväntade kommer jag nedan att presentera teori som ej finns med i den teoretiska referensramen. Informanternas utsagor stämmer nämligen väl överrens med Johan Asplunds (1992;1987) teori om social responsivitet, asocial responslöshet och micromakt.

Informanternas eget agerande påverkades av om kunden följde, vilka Asplund (1987:9f.f) kallar, grundläggande hälsningsceremonier. Dessa ceremonier bygger på responsorium vilka i sin tur skapas av social responsivitet. Asplund (1992:12f.f) beskriver social responsivitet som ett samspel, ett resultat av samskapandet mellan stimuli och respons. Interaktionen mellan människor menar författaren skapas av alla parter i interaktionen: ”vad den ena personen gör är ett gensvar på vad den andra personen nyss gjort. Detta gensvar föranleder i sin tur ett gensvar från den andra personens sida etc.” (Asplund 1992:12). Responsorium skapas av detta utbyte mellan stimuli och respons. Utbytet i ett responsorium behöver inte ske muntligt, människor kan vara socialt responsiva gentemot varandra via sitt kroppsspråk. Författaren menar att det är social responsivitet som skapar individen och inte vice versa, då individen skapar sig själv i det agerande denne utför men även i hur omgivningen svarar på detta beteende. Den sociala responsivitetens motsatts är asocial responslöshet, detta är något vi lär oss att vara då människor i grunden är socialt responsiva varelser. Asocial responslöshet betyder precis som namnet antyder att man socialt inte svarar andra människor (1992:12f.). Hälsningsceremonier är enligt Asplund (1987:9f.f) en typ av responsorium, de hör till de enklaste och vardagligaste responsorierna som människor utför. Trots att de är väl inövade understryker författaren att de fortfarande är responsorium för det sker ett socialt responsivt utbyte i dessa hälsningsceremonier. En utebliven eller avbruten hälsningsceremoni bryter responsoriumet och tecknar om att en eller fler parter utfört asocial responslöshet. Asplund (1987:14) menar att fullbordade hälsningsceremonier kan ses som en av de mest elementära mänskliga rättigheterna: att få gensvar på sin sociala responsivitet och därmed bli bekräftad och synliggjord.

Informanternas bemötande grundade sig i mångt och mycket på om kunden var socialt responsiv och därmed uppfyllde de hälsningsceremonier som påbörjade varje kundmöte. Man kan säga att det finns en förutfattad förståelse kring hur ett kundmöte skall se ut. Parterna förväntar sig att vissa typer av stimuli ges och att gensvaren då också blir av en typ man förutsatt, ett responsorium förväntas skapas. I citatet nedan kan vi se hur kunderna kunde bryta mot de grundläggande delarna i hälsningsceremonierna:

...någon stövlade in och bara ställde en fråga rakt ut i lokalen och sedan tyckte att man skulle springa fram och vara trevlig och svara på frågan direkt. Istället för att komma fram som man gör till en normalperson eller i ett normalt sammanhang och säga ”hej och jag skulle vilja ha hjälp med det här”. Istället för att bara ställa frågan rakt ut i luften: ”Var har du lim!?”-skratt- jaja hej på dig med liksom. Ja sånt kunde reta mig. (Majken)

Kundens agerande tvingar Majken till att utföra en känslöhantering, för att uppvisa den trevliga servicepersonligheten måste hon undertrycka uppkomna känslor. Den uppkomna känslöhanteringen grundar sig i att kunden visar ett asocialt responslöst beteende då denna bryter mot hälsningsceremonins grunder, att socialt responsivt erkänna varandra som närvarande. Visserligen kan situationen även ses som att kunden genom att ställa en fråga rakt ut i tomma intet visar ett socialt responsivt beteende, kunden agerar och förutsätter att få ett gensvar. Utifrån den tolkningen antar kunden en högre position i mötet. Eftersom hälsningsceremonins grunder är att erkänna varandra, genom att på något sett visa att man sett varandra uppfyller inte kunden dessa grunder. Den hoppar över ett steg i responsoriumet. Kundens agerande skulle därför kunna tolkas som vad Asplund (1987:22f.) menar med micromakt, att genom asocialt responslöst beteende skapa underkastelse hos den andre parten. Det som händer i situationen är att det blir en obalans i mötet, kundens beteende signalerar om missnöje och Majken tvingas då arbeta hårdare för att utjämna balansen och få kunden mer socialt responsiv. Eftersom Majken strävar efter att göra kunden glad behöver hon få en socialt responsiv bekräftelse på att hon lyckas med detta, däri ligger obalansen. Obalansen i ceremonin kan även ses bottsna i att kunden genom att inte vara asocialt responslös inte erkänner Majkens sociala närvaro och rånar informanten på en av hennes elementära mänskliga rättigheter, att bli bekräftad i samspelet med andra människor. Majken försöker då behandla denna kunden på ett bra sätt för att skapa ett responsorium och i och med detta få ett socialt responsivt gensvar. Micromakten visar sig i att kunden tvingar Majken till ett trevligt bemötande, tillskillnad mot om denne hejats och responsoriumet fått en större balans där Majken vill vara trevlig.

Även citatet nedan är ett exempel på hur kunden bryter mot ett responsorium och hur detta brott skapar en omänskligetskänsla hos informanten:

Jag vill att folk ska säga ”hej” men de betar sig inte alltid som folk bör kan jag tycka. En idealkund hade ju varit någon som ser glad ut och någon som i alla fall säger hej, och tackar för sig å så. Det tycker jag nog, som ger lite energi... ...vissa kunder är sådär också att de inte ens tilltalar en som en person utan mer som en, hur ska man säga ett materiellt ting typ. Att de betar sig så mot en maskin... (Märta)

Orden ”de betar sig inte alltid som folk bör” kan tolkas som att Märta har en stark medvetenhet kring hur en hälsningsceremoni bör se ut. Märta beskriver sin idealkund och detta är någon som helt enkelt genomför hälsningsceremonier på förväntat sätt. En idealkund är någon som visar social responsivitet och därmed erkänner hennes närvaro. Kunderna i Märta's citat genomför något som Asplund (1992:143) betecknar som depersonalisation, de omvandlar kassörskan ifrån människa till ett materiellt ting. Tänkas kan att kunderna gör detta för att slippa utföra förväntat responsorium, om de depersonaliserar henne avsäger de sig ansvaret att behöva utföra grundläggande hälsningsceremonier. Det som kunden gör kan ses som ett tecken på micromakt då kunden tar ifrån Märta hennes elementära rättighet att få sin sociala närvaro bekräftad. Asplund (1992:143) menar att i responsorium ständigt berövas

gensvar inte är bra för människors mentala hälsa. Informanterna verkade dock ha funnit strategier för att skydda sig mot den micromakt kunderna använde genom att vara asocialt responslösa. De anställda använde sig i vissa fall även själva av ett asocialt responslöst bemötande för att motverka kundernas micromakt användande:

Med en trevlig person kan man typ göra grejer snabbare eller försöka göra saker på ett bättre sätt... ..Men när de är otrevliga så tänker man inte så, man ser det inte på samma sätt utan bara att ”du måste vänta”. Man agerar efter den där reaktionen man får direkt om det där första som man tänker är ”otrevlig” då förtjänar den ingenting men när någon är snäll då finns inte den grejen i huvudet utan man kommer på flera sätt att hjälpa till. När någon är otrevlig ser man kanske inte handlingsalternativen på samma sätt. (Arthur)

Arthur visar i citatet ovan hur första reaktionen han får av kunden påverkar hur kundmötet fortsätter. Asplund (1987:9f.) menar att direkt när en människa ser en annan person svarar vi socialt responsivt på denne andra part, till exempel genom att höja på ögonbrynen, det sker automatiskt om vi inte medvetet agerar ut asocial responslöshet. Arthurs tal om första reaktionen av en människa kan därför tolkas som: visar kunden prov på social responsivitet? Om kunden svarar asocialt responslöst på hans sociala responsivitet förändras även hans beteende och han antar ett mer asocialt responslöst bemötandesätt. Arthur vet att han kan hjälpa kunden på fler sätt men i och med den asociala responslöshet som kunden uppvisar ser han inte alla handlingsalternativen. Att inte göra allt, som kanske egentligen går, för att hjälpa en kund pekar på att Arthur i sin tur använder micromakt mot kunden. Arthurs strategi när någon utövar micromakt mot honom är alltså att även han använda sig av micromakt för att bryta kundens maktutövande. Micromakt utövandet kan ses som en känslöhanteringsstrategi, för att undvika att uppvisa negativa känslor använder sig Arthur av den asociala responslösheten för att få utlopp för dessa känslor. Asplund (1987:9f.f) menar att asocial responslöshet ofta är ett uttryck för missnöje.

I avsnitten ovan har jag beskrivet hur de anställda lever upp till känsloregler och vad de använder för strategier för att hantera emotioner i arbetet. Nedan kommer jag att redovisa vilka effekter som uppstod på grund av de anställdas emotionella lönearbete.

Det emotionella lönearbetets påverkan och konsekvens för de anställda

Även om kundmöten många gånger gav de anställda emotionell energi, var tillfällena av statusritualer fler (vilka kännetecknas av ojämlika känsloutbyten) där de anställda inte kunde utvinna emotionell energi. I följande avsnitt kommer jag ta upp hur det emotionella lönearbetet har påverkat mina informanter. Det föreslås även en anledning till varför just kassapersonal riskerar att drabbas av fler av de negativa konsekvenserna som kan vara följden av emotionellt lönearbete.

Det var först när jag frågade mina informanter om deras fritid som de verkligt negativa effekterna av deras emotionella lönearbete visade sig. I alla de tre citaten nedan visas tecken på begynnande emotionell utbrändhet:

Jag som är jättehurtig och gillar att träna orkar inte åka till gymmet för att jag orkar inte träffa människor. Så jag kan inte träna som jag gillar för jag måste träffa människor då och jag känner att jag blir lite folkskygg för att jag är så trött på människor. Asså näe jag orkar inte och det är ju verkligen verkligen negativt. För träning är så himla kul, det blir som att mitt intresse

kommer i kläm för att jag måste vara så trevlig i jobbet så att jag inte orkar träffa människor och utöva mitt intresse på fritiden, så det påverkar mig jättemycket. (Madicken)

Att man är så slut efter jobbet så att man inte orkar träffa folk, det har också hänt ibland. Att man fått ta 't lugnt istället för att träffa kompisar. Jag har varit riktigt trött under vissa perioder. Det beror nog på att man känner sig lite styrd på arbetet, att man pratar med så många och måste anstränga sig och sen orkar jag inte göra det på fritiden då vill jag bara lägga mig och vara själv, ensam liksom. Ifred. Inte var tillgänglig för någon annan än mig. Vissa perioder var det så, mest över jul men även lördagar de tyckte jag var fruktansvärda. Då var det riktigt tungt att gå till jobbet. (Majken)

Men samtidigt blir det lite som en teater när man går in på jobbet, det är verkligen face control så det måste man nog släppa, eller jag försöker i alla fall. Man orkar inte hålla uppe det där heller när man slutar känns det som. Det blir som det ofta verkar bli i serviceyrken lite sådär "össch".
IP: Beskriv mer vad du menar med "össch".
Märta: Man blir, man tappar allting man kanske känner att man inte ville var bland folk och sådär det blir lite så att man tappar energin. Eller så kör man på och drar iväg på något på en gång och fortsätter vara social några timmar till, annars är väl alternativet. Ja det blir antingen det eller gå hem och isolera sig. (Märta)

Hochschild (2012:185f.f) menar att utbrändhet grundas i att de anställda med hjälp av olika strategier och metoder, som används för att klara det emotionella lönearbetet, ger för mycket av sig själva i arbetet. I den teoretiska referensramen nämns hur det vardagliga emotionella arbetet är ständigt pågående. Det finns känsleregler att följa i de flesta sociala sammanhang och omgivningen förväntar sig att dessa efterlevs. Av citaten går det att utläsa att ingen av tre informanterna längre har kraften att utföra den vardagliga emotionella hanteringen när de kommer hem från en arbetsdag. Madicken har slutat träna då hon inte längre orkar träffa människor. Hon orkar inte utföra den emotionella hantering som uppstår när hon på gymmet kommer i kontakt med andra människor och därför blir hon hemma. En konsekvens av arbetet som hon är medveten om och som tynger henne vilket resulterar i uppkomsten av nya känslor att hantera. Eftersom träning är ett sådant stort intresse gör det henne ledsen att inte kunna utöva det. Majkens citat pekar på samma sak, på arbetet måste hon anstränga sig så mycket för att lyckas agera den rätta servicepersonligheten att hon på fritiden inte orkar med denna typ av emotionshantering. Majken vill inte vara "tillgänglig för någon annan än sig själv" och därför blev många gånger isolering valet framför interaktion. Även Märta's citat pekar på samma fenomen, en folkskygghet som grundas i att inte orka uppfylla förväntade känsleregler. Slutet av Märta's citat vittnar dock om en tro på interaktionsritualen, en tro att vännerna kan komma att bli en källa till ny kraft: i form av emotionell energi.

Tillslut orkade dock inte Majken längre och en rad faktorer spelade in till att hon, någon månad innan vår intervju, sa upp sig ifrån sitt arbete:

Precis innan jag slutade var jag jätte trött på själva säljgrejen och kunderna. Jag hade verkligen ingen lust att vara där längre. Jag var trött på allt tror jag, trött på produkterna, trött på och stå där och sälja och visa upp vissa saker och prata om grejer, jag var trött på oregelbundenheten eftersom jag inte hade fasta tider. Jag var tvungen att vara så flexibel, inte i förväg vet hur jag skulle jobba, aldrig kunna ha rutiner och att jag så gärna ville vara ledig på helgerna. På slutet var jag nog inte sådär, vissa dagar gick bättre men de

flesta dagar gick jag väl å jag vill inte säga att jag gick och sura men jag tog kontakt med färre kunder och vänta kanske in i det sista med att gå till kassan för att ta hand om att om det blev en lång kö vänta man in i det sista med att gå dit och hjälpa de som stod där. Å det är ju inte bra, men jag kände att jag inte riktigt orkade ge kunden ett bra bemötande det var väl det. Att jag vet att jag kan göra det bättre men jag orkar inte göra det, jag tröttna på't lessna liksom å det spelade ingen roll för mig.(Majken)

Precis innan Majken slutade kan man se en förändring i hennes aktörskap för hon utvecklades mot att bli vad Hochschild (2012:185f.f) benämner som en cynisk aktör. Majken orkade på slutet inte upprätthålla den rätta servicefasaden, hon medger att förhållningssättet inte var bra men trots det så brydde hon sig inte att ändra det. Hochschild (2012:185f.f) definierar en cynisk aktör som någon som vet om att den inte agerar på önskvärt sätt men som inte heller bryr sig att den agerar fel eller uppvisar fel fasad. Att Majken slutade sitt arbete var nog för hennes välmående det rätta, för det är de cyniska aktörerna som utsätts för störst risk att drabbas av emotionell dissonans och därmed tappa kontakten med sina känslor. I citatet nedan ser vi hur informanten Mia i och med det repetitiva i sin arbetsuppgift börjar visa tecken på ett cyniskt aktörskap:

Det är jättetrevligt att prata med kunder vissa dagar. Men ibland orkar man bara inte höra samma fråga en gång till, man har sagt det 1000 gånger. Man får en känsla av att man kanske låter som en robot när man står och upprepar samma sak, visserligen för flera olika personer men tillslut spelar det ingen roll.(Mia)

Mia uppvisar en oro för att låta som en robot men ledan i att upprepa samma sak ännu en gång gör att hon i slutänden inte bryr sig om detta. Många av de negativa konsekvenserna jag funnit bland mina informanter grundar sig i rutinmässigheten i arbetsuppgifterna. Detta stämmer överrens med det Wharton (1999:165f.) belyser nämligen att det ofta inte bara är det emotionella lönearbetet i sig som fungerar skadligt. Författaren menar istället att det är det emotionella lönearbetet i relation med andra arbetsfaktorer, såsom till exempel graden av autonomi i arbetet, som ökar eller minskar risken för till exempel emotionell dissonans eller utbrändhet. Wharton (199:65) menar att arbeten som kräver en mer rutinmässig emotions uppvisning från de anställda ökar risken för att de anställda ska drabbas av emotionell dissonans. Citatet nedan visar hur den enformiga arbetsuppgiften ökar emotionsarbetet hos den anställde för att denne skall kunna leva upp till den önskade känslofasaden:

Jag som jobbar i kassan, det blir enformigt och det är då det är svårt att kanske vara glad och sånt för att man känner att allt går på ett löpande band i princip. För jag har som uppgift att säga samma saker då är det svårt att känna att det blir spontant, att mina känslor blir spontana. Det finns fraser som man ungefär ska använda och då kan det bli såhär "hejhej" och sedan ojoj det kändes inte särskilt äkta men nu har jag sagt det 511miljoner gånger idag men okej vi tar det en gång till. Det är det negativa att det mycket känns förbestämt, jag ska säga hejhej så ska kunden svara hej och så ska jag säga var det bra så och då ska kunden säga ja och då ska jag säga summan och sedan här har du kvittot och så säger vi hej då. Det är liksom redan bestämt och det är ju lite tråkig... ..Jag sökte till företaget för att jag gillar att träffa människor, det gör jag verkligen. Jag är ju inte folkskygg så utan det är i den dosen och i den stressen och i att det blir så monotont och enformigt då blir det inte lika kul. För då får man inte det här samspelet, det blir bara de här artighetsfraserna som man byter och så är det hejdå... ..nu får jag bara känslan av att jag är en robot och man kan känna det en jobbig dag när man

kommer hem att ”fan kunde de inte bara anställt en robot istället”.
(Madicken)

Madicken får arbeta hårdare för att emotionellt visa upp rätt känslor i och med att det finns lite plats för henne att göra något spontant. Automin i arbetsuppgiften är inte särskilt hög och hon vet vad som förväntas av henne i samspelet. Detta gör att känslohanteringen ökar i och med den höga graden av rutin i känslouppvisningen. Madicken heller hinner inte alltid skapa lyckade interaktionsritualer där hon får energin att visa äkta känslor, stressen gör att det istället blir en rutinmässig uppvisning av känslor. Denna rutinmässighet i känslouppvisningen kan ses som en av de största faktorerna i skapandet av emotionell dissonans hos service anställda.

Sammanfattning och slutsatser

Nedan kommer jag att sammanfatta mina resultat genom att på ett mer direkt sätt koppla dem till mina frågeställningar och därefter dra egna slutsatser angående resultaten. För enkelhetens skull besvarar jag en frågeställning i taget:

1. När sker det emotionella arbetet för de anställda?

Min undersökning visar att det emotionella arbetet verkar vara ständigt pågående bland mina informanter. Deras utsagor kring sina arbeten uppfyller de tre karakteristiska dragen för vad som sägs vara ett emotionellt lönearbete: 1) informanterna innehar ansikte mot ansikte interaktion med kunderna, 2) de har krav på sig ifrån arbetsgivaren angående uppvisning av egna känslor och krav att de ska framkalla rätt slags känslor hos kunden, 3) det fanns en kontroll över informanternas känslouttryck, till exempel genom att kunden som en kontrollant alternativt angivare.

Men informanterna uppvisade även på arbetsplatsen prov på mer vardaglig emotionshantering (emotionshantering som de ej får lön för) då detta utfördes kollegor emellan. Det fanns en bra relation mellan informanterna och deras respektive kollegor och de använde varandra som en hjälp i den egna hanteringen av det emotionella lönearbetets krav. Kollegorna utförde därför emotionshantering gentemot varandra och av varandras känslor.

2. Vilka krav, angående emotionellt arbete, ställer arbetsgivaren på den anställde?

Mitt resultat visar att de emotionella kraven framhölls på olika sätt inom olika organisationer. Vissa informanter berättade att deras företag var mer direkta med kraven då de fick gå utbildningar där man lärde sig specifika fraser att följa under ett kundmöte. Andra informanter vittnade om att deras företag utbildade sina anställda genom att låta dem gå bredvid en mer etablerad anställd. På detta sätt förmedlade de indirekt regler och krav som förväntades att de anställda uppfyllde. Oberoende av vilket sätt som användes för att förmedla kraven, resulterade alla sätt i att mina informanter hade en väldigt klar bild kring hur en serviceanställd bör uppträda på arbetet. Företagen lyckades därför på ett tydligt sätt förmedla sina känsloregler till de anställda.

Av mina fynd att döma var makten över de anställdas känslor väldigt bred då det visade sig att alla känslor som görs på fel sätt kan tolkas som att hamna utanför organisationens ramar. De anställda kunde inte själva påverka sitt emotionella arbete och detta var ofta grunden till de negativa konsekvenser som tas upp nedan.

3. Hur påverkas de anställda av det emotionella arbetet och hur hanterar de eventuell påverkan?

Mina informanter berättar om ett arbete som är givande samtidigt som det också är fysiskt och psykiskt krävande. Informanterna uppvisade ett antal strategier som användes för att försöka minska de negativa effekterna av det emotionella lönearbetet. Att investera i kunderna, att ge det lilla extra och med dessa skapa lyckade interaktionsritualer, kunde resultera i att informanterna erhöll emotionell energi. Detta hjälpte dem i deras emotionshantering. Men mina informanter menade dock att det var de besvärliga kunderna (Madicken benämnde dem som ”energitjuvar”) som var den mer vanliga kundtypen. En typ av energitjuv var de som inte uppfyllde hälsningsceremonins grunder, att agera socialt responsivt mot varandra. För att kunna hantera effekterna som uppkom efter mötet med dessa energitjuvar tog informanterna ofta hjälp av sina kollegor. Det gav dem en chans få prata av sig och på så sätt förbereda sig inför nästa kund. Vissa av informanterna hade även möjligheten att använda sig av regionsbyten i sin emotionshantering. I en bakre region fick dessa chansen att släppa sin servicefasad och vara sig själva. Illskan som uppstod över kunder som bröt dessa ”bakre regionsbarriärer” pekar på att det fanns ett stort behov att, genom ett regionsbyte, få släppa på aktörsskapet. Energigtjuvar, brist på regionsbyte i kombination med en stressig vardag där känsloreglerna oftast uppfylldes av ren rutin ledde till uppkomsten av negativa konsekvenser av det emotionella lönearbetet. Mitt material visar informanter på väg mot en emotionell utbränning och informanter som visade starka tecken på att bli cyniska aktörer vilket i sin tur kan leda till emotionell dissonans.

4. Vilken roll spelar kollegorna vid de undersöktas emotionshantering?

Som ovan nämnt spelade kollegorna en stor roll informanternas emotionshantering. Informanterna fick med dem en chans att ventilerade uppkomna känslor efter kundmötet, vilket skapade en effektivare emotionshantering. Jag fann att det även var av betydelse vem kollegan var. Informanterna föredrog vissa kollegor att utföra denna ventilering med, tänkas kan att man valde dem som genererande i flest lyckade interaktionsritualer. Det fanns även en chans att kollegorna i stunder av stress, kunde skapa en gemensam sinnestämning och därmed på sätt och vis hämta kraft i varandra.

Diskussion

För att förenkla för dig som läsare kommer jag att börja detta kapitel med att upprepa mitt syfte och mina frågeställningar. Utifrån dessa kommer jag sedan kommer att göra en kortfattad redogörelse för mina slutsatser av undersökningen. Efter detta kommer jag redovisa en kritisk granskning av mitt arbete och de resultat jag kom fram till. Avsnittet avslutas med förslag på vidare forskning.

Syftet med min undersökning är att undersöka hur ett begränsat antal anställda påverkas av och hanterar det emotionella arbete som de ställs inför. Jag vill se vad de kan berätta om kollegorna, hur påverkar och hjälper de varandra eller är emotionshantering något som den anställda ställs inför ensam. Utifrån detta syfte har jag skapat följande frågeställningar:

- När sker det emotionella arbetet för de anställda?
- Vilka krav, angående emotionellt arbete, ställer arbetsgivaren på den anställda?
- Hur påverkas de anställda av det emotionella arbetet och hur hanterar de eventuell påverkan?
- Vilken roll spelar kollegorna vid de undersökta emotionshantering?

Slutsatser

Den emotionella hanteringen verkar vara ständigt pågående bland informanterna, det emotionella lönearbetet sker på arbetstid men det medför extra emotionshantering på fritiden. Arbetsgivarnas känslokrav var många även om dessa inte alltid av explicit uttalade var informanterna väl medvetna om att det fanns regler för hur man fick uppvisa sina känslor i arbetet. Känsloreglerna i samband med rutinmässigheten i arbetet påverkade de anställda på ett negativt sätt, detta stämde även överrens med det litteraturen beskrev. För det är inte alltid emotionellt lönearbete medför negativa effekter. Att dra all typ av emotionellt lönearbete över en kam och påstå att alla sådana arbeten leder till emotionell dissonans vore därför beklagligt. Negativa effekter skapas istället när det emotionella lönearbetet korsas samman med faktorer såsom brist på autonomi och rutinen i uppgiften. Kollegor och regionsbyten var viktiga faktorer som bidrog till att motverka det emotionella lönearbetets negativa följder.

Intressant är att funder kring hur mitt material hade påverkats av ett mer åldersmixat urval. Om mina informanter hade arbetet i yrket längre, skulle det då ha uppkommit andra hanteringsstrategier och skulle de negativa konsekvenserna var lika framstående? En fundering jag haft är hur faktumet att alla mina informanter hade en universitetsexamen påverkade de resultat jag fick. Mina informanters möjligheter att finna andra arbeten med andra arbetsuppgifter är större än de är för de anställda som enbart innehar en utbildning på gymnasienivå. Eftersom det heller inte var en jämn könsfördelning bland mina informanter väljer jag att inte dra några slutsatser kring emotionellt lönearbete och kön. Jag är medveten om att det i samhället finns olika förväntningar på kvinnors och mäns känslöagerande men jag anser att min studie var för liten för att göra några sådana slutsatser själv. Jag vill inte riskera att bygga vidare på, av samhället skapade, redan befintliga stereotyper.

Metoddiskussion

Då valet av metod är ett av de viktigaste i skapandet av ny forskning är det därför centralt att belysa hur mitt metodval påverkade besvarandet av mitt syfte och mina frågeställningar. Eftersom jag var intresserad att fånga de anställdas känslor och erfarenheter har det kvalitativa metodvalet fungerat bra för insamling av datamaterial. Om jag hade haft chansen att använda

två kvalitativa metoder, genom att även ha utfört observationer hade mitt arbetes trovärdighet stärkts. Jag hade haft möjligheten att även studera hur de anställda faktiskt agerade, tillskillnad mot nu när jag undersökt hur de säger att de agerar. Kombinationen av de båda hade kunnat berika och öka djupet i min förståelse för det emotionella arbetet som genomförs av informanterna. Om jag istället hade valt en kvantitativ metod skulle mitt undersökningsmaterial kunnat få en större bredd. Det hade varit intressant att se om hanteringsstrategier för och konsekvenser av emotionellt arbete hade varit desamma, om jag hade haft ett större urval. Eftersom mitt urval är så litet ökar risken att resultaten blir situations- och individbundna vilket kan vara en negativ effekt, men så behöver inte alls vara det. Det kan istället ses som att resultaten som framkom bildar en god grund för fortsatta studier inom ämnet. Urvalet har även gjort att jag, som ovan nämnt, inte kunnat göra några generaliseringar gällande ålder eller kön. En möjlighet vore att i framtiden genomföra en undersökning där urvalet var mer statistiskt riktigt för att på så sätt få möjligheten till en bredare förståelse kring till exempel området emotionshanteringsstrategier. Detta skulle kunna göras genom en större kvantitativ enkätundersökning, som med ett större urval kunde bidra till möjligheten att göra generaliseringar av resultaten. För att få verklig bredd i resultatet borde urvalet i en sådan undersökning bestå av både män och kvinnor i olika ålder, med olika typer av utbildning och längd inom yrket.

Trots det ovan nämnda har användandet av intervjuer som datainsamlingsmetod har fungerat väl för att besvara mitt syfte och mina frågeställningar. Eftersom jag utifrån en intervjuguide och möjligheten att ställa följdfrågor, verkade lyckas med att fånga upp informanternas åsikter och erfarenheter. Då intervjuguiden var en nedbrytning av mina frågeställningar hade jag chansen att ställa flera olika frågor för att ringa in en känsla eller upplevd erfarenhet. Intervjuguiden hjälpte mig också att, under intervjuerna, hålla mig till ämnet. När man pratar om känslor så finns risken att informanten svävar iväg vilket jag lyckades avvärja genom att försiktigt leda informanten tillbaka till ämnet med hjälp av frågorna i guiden. Detta kombinerat med möjligheten att kunna ställa följdfrågor gjorde att mitt material blev innehållsrikt. Trots att materialet inte fick så stor bredd som jag hade kunnat önska, så har jag ändå lyckats få ett djup i min insamlade data. Eftersom intervjusituationen inte är ett jämnt samtal är det även av vikt att se hur jag som intervjuare påverkade intervjusituationen. Som ovan nämnt hjälpte intervjuguiden mig att bibehålla den röda tråden under intervjun. Den hjälpte mig att få informanterna att hålla sig till ämnet. Intervjuguiden bidrog även till att jag under intervjun, med min förförståelse och erfarenhet av emotionellt arbete, inte försvagade materialet. Jag märkte nämligen under transkriberingen att om jag inte hade jag ställt vissa frågor, som jag minns att jag under intervjutillfället tyckt känts lite överflödiga, skulle materialet blivit väldigt ytligt. Intervjuguiden hjälpte mig därför att få ett rikare och djupare material.

Som jag önskade vid kontakten med mina informanter genomfördes intervjuerna på lugna platser, de genomfördes antingen hos mig eller hos informanterna. Avskildheten som gavs på respektive plats tror jag bidrog till en ökad sanningsenlighet i svaren då risken för att någon tjuvlyssnade var extremt liten. Detta medförde att informanten kunde känna sig trygg i situationen med vetskapen om att samtalet bara var emellan oss två. Avskildheten och lugnet det medförde gjorde att varje informant gavs utrymme att i egen takt utveckla sina tankar. Sanningsenligheten i informanternas svar höjdes nog även av att de etiska kraven uppfylldes. Detta hjälpte sannolikt till att bidra med en trygghet hos informanterna då de var medvetna

om att deras namn skulle ersättas med fiktiva namn och företaget de arbetade på ej skulle nämnas vid namn.

Studien jag genomfört skulle kunna ligga till grund för vidare forskning. Intressant vore att närmare undersöka de hanteringsstrategier som används av anställda i emotionella lönearbeten. Särskilt för att se om det finns en ålders och/eller könsaspekt som påverkar dessa strategier. Intressant vore också att undersöka vilken roll företaget och företagskulturen spelar i de anställdas välmående vid emotionella lönearbeten. Förslagsvis genom att ha informanter ifrån ett och samma företag för att kunna göra denna koppling, för kan en företagskultur försämra de anställdas välmående? Resultatet av studien skulle även kunna ligga till grund för vidare forskning kring begreppet micromakt och dess användning inom serviceyrken.

Referenser

- Ashforth, BE (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity, *Academy Of Management Review*, 18, 1, pp. 88-115,
- Asplund, J (1987). *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Asplund, J (1992). *Det sociala livets elementära former*. Göteborg: Bokförlaget Korpen
- Barbalet, J.M (2001). *Emotion, social theory and social structure*. Cambridge: The Cambridge University Press
- Burton, Clare. (1991). *The Promise and the Price: The Struggle for Equal Opportunity in Women's Employment*. North Sydney: Allen & Unwin.
- Collin, R (2004). *Interaction Ritual Chains*. Oxfordshire: Princeton University Press
- Erickson, K. (2004). To Invest or Detach? Coping Strategies and Workplace Culture in Service Work. *Symbolic Interaction*, vol. 27, no. 4, pp. 549-572.
- Erickson, Rebecca J. and Amy S. Wharton. (1997). Inauthenticity and Depression : Assessing the Consequences of Interactive Service Work. *Work and Occupations*, vol 24, pp. 188-213.
- Fineman, S (edt) (2000). *Emotions in organizations*. [2 uppl.]. London: Sage Publication
- Godwyn, M. (2006). Using Emotional Labor to Create and Maintain Relationships in Service Interactions. *Symbolic Interaction*, vol. 29, no. 4, pp. 487-506.
- Goffman, E. (2009). *Jaget och maskerna*. Stockholm: Norstedts
- Guiry, M (1992). Consumer and Employee Roles in Service Encounters. *Advances In Consumer Research*, vol 19, no 1, pp. 666-672
- Gustavsson, B-O. (1998). *Det goda tjänstearbetet – förutsättningar för arbetstillfredsställelse i kundintensivt tjänstearbete*. Karlstad: Högskoletryckeriet.
- Hochschild, A (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Ivarsson, L, & Larsson, P 2008, Anställdas Upplevelse Av Interaktionen Med Kunder/Mottagare I Tjänstesektorn, n.p.: SwePub, EBSCOhost
- Korczynski, M, & Evans, C n.d. (2013). Customer abuse to service workers: an analysis of its social creation within the service economy. *Work Employment And Society*. Vol. 27, no 5, pp. 768-784.
- Kvale, S & Brinkmann, S (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. [2 uppl.]. Studentlitteratur: Lund
- Leidner, R (2006). *Fast food fast talk: service work and the routinization of everyday life*. Berkeley: University of California Press.
- Patel, R & Davidson, B (2003). *Forskningsmetodikens grunder*. [3 uppl.]. Studentlitteratur: Lund.

Steinberg, R, & Figart, D (1999) Emotional labor since The Managed Heart. *Annals Of The American Academy Of Political And Social Science*, vol 561, pp. 8-26,

Wettergren, Åsa (2013). *Emotionssociologi*. Malmö: Gleerups

Wharton, AS (1999) The psychosocial consequences of emotional labor. *Annals Of The American Academy Of Political And Social Science*, vol 561, pp. 158-176.

Wibeck, V. (2011). Fokusgrupper: *Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod* [2 uppl.]. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1

Bakgrundsfrågor

Ålder?

Kön?

Utbildning?

Anställningstyp?

Vad arbetar du med, vad är dina uppgifter?

Hur länge har du jobbat här i butiken?

Har du tidigare erfarenhet av serviceyrket?

Krav på den anställda

Vad tycker du är viktiga egenskaper hos *en kassapersonal/butikssäljare*?

Vad tror du är kundernas förväntningar på dig?

- Hur hanterar du dessa förväntningar?

Vad har du för förväntningar på kunderna? (Hur ska en "idealkund" vara enligt dig?)

Vad är arbetsgivarens förväntningar på dig?

Känslouppkomst och känslohantering i arbetet

Vad tycker du är positivt respektive negativt med ditt jobb?

Har du fått några speciella riktlinjer för hur du ska bete dig mot kunderna?

- a. Skrivna regler?
- b. Oskrivna regler?
- Arbetar du efter dessa riktlinjer?

Hur du deltagit i någon kurs där du fått lära dig bemöta kunden?

Bemöter du olika kunder på olika sätt?

Berätta om någon gång då du hanterat en väldigt nöjd kund!

Hur påverkar ett sådant möte dig? Beskriv.

Vilken typ av kund tycker du är jobbigast att bemöta?

- Kan du berätta någon gång då du mötte en sådan kund

Hur hanterar du en besvärlig situation med en kund? Kan du beskriva en sådan!

- Hur påverkar ett sådant möte dig? Beskriv.

Finns det olika typer av besvärliga situationer?

- Berätta om den senaste besvärliga situationen du upplevde?

Efter ett besvärligt kundmöte: Var hämtar du kraft och energi ifrån? Hur gjorde du sedan för att koppla bort den besvärliga kunden för att kunna vara trevlig mot nästa?

Finns det tillfällen då det är svårt att inför kunden visa en speciell känsla?

Om du tänker dig att det kommer en besvärlig kund och du måste vara trevlig, hur känner du dig då?

- Får man bli arg på kunder?
- Får man vara hjälpsam? Kan man vara för hjälpsam?

Hur hanterar du respektive ni här på arbetsplatsen klagomål ifrån kunderna?

Hur ska man helst bete sig mot kunderna på din arbetsplats?

- Beter sig alla anställda lika?

Kollegors roll

Hur skulle du beskriva din relation med kollegorna?

Hur viktiga är dina kollegor?

Får du stöd och hjälp ifrån dem?

Har du någon som du kan prata av dig hos?

Brukar du diskutera kunderna med kollegorna?

Regioners betydelse

Är det viktigt att gå undan ifrån kunderna ibland? Varför? (personalrum, köket)

Kan du beskriva hur och var du kan varva ner? Rast?

Vad känner du när du tar på dig arbetskläderna?

Bemöter du personer på samma sätt utanför jobbet så som du gör när du är i tjänst? Beter du dig på samma sätt när du lämnar arbetsplatsen?

Påverkar ditt arbete ditt familjeliv och din fritid?

Vad brukar du ägna fritiden åt?

Vad tänker du kring ditt arbete framöver? Kommer du stanna på arbetsplatsen? Vill du byta arbete och göra något annat? Varför?

Är det något som du vill tillägga nu, något som jag borde frågat om?

Avslutning