



Karlstad Business School

Handelshögskolan vid Karlstads universitet

Caroline Adolfsson & Jenny Eriksson

”... nu har jag inga miner kvar”

En kvalitativ studie om restauranganställdas
upplevelser av det emotionella lönearbetet

“... I have no faces left”

A qualitative study of restaurant workers experiences of emotional labor

Arbetsvetenskap
C-uppsats

Termin: VT- 2016

Handledare: Jonas Axelsson

Förord

Vi vill tacka våra intervjupersoner som ställt upp och deltagit i vår studie. Utan er hade inte detta varit genomförbart. Vi vill också rikta ett tack till vår handledare Jonas Axelsson som kommit med råd och tips längs vägen.

Vi har båda sökt efter teorier till vår studie. I skrivandeprocessen har vi vid fåtal tillfällen delat upp arbetet, dock har vi redigerat, skrivit om och korrekturläst varandras texter. Vi anser därför att vi tillsammans författat uppsatsen och att det inte är möjligt att skilja på vem som skrivit vad.

Caroline Adolfsson och Jenny Eriksson
Karlstad 2016

Sammanfattning

Det emotionella lönearbetet kan innebära att sälja sitt leende, för att sprida en positiv och glad känsla hos de personer som bemöts. Enligt tidigare studier anses det vara ett krävande arbete, arbetstagaren blir en del av det företaget säljer. Det framkommer att arbetstagaren använder sig av olika strategier för att kunna hantera uppgifterna kring arbetet. Det visar sig att det finns uttalade krav och förväntningar från både kunder och arbetsgivare. Arbetet i en restaurang är en socialt etablerad roll och därmed finns förväntningar i uppträdandet hos den anställde. Att försöka uppfylla dessa förväntningar kan vara krävande och arbetstagaren kan uppfatta det som utmattande att behöva utföra ett emotionellt lönearbete. Det finns även uttalade krav kring hur arbetstagaren får uppträda och detta kan arbetsgivaren kontrollera via rutiner på arbetsplatsen eller andra kontrollverktyg som exempelvis mystery shoppers.

Vårt syfte är att få en djupare förståelse kring emotionellt lönearbete hos restauranganställda. Genom att formulera tre frågeställningar kunde vi ta reda på om de upplever att de behöver uttrycka känslor i arbetet, samt hur det hanteras och om de påverkas av det. Även om det finns krav från arbetsgivaren gällande känsloutstrålning. För att besvara våra frågeställningar så intervjuades sex personer som arbetar inom restaurangbranschen. Vi var intresserade av personernas upplevelser kring emotionellt lönearbete. Analysen påbörjades därefter och vi sammanlänkade resultatet från vår studie till teorin och tidigare forskning. Det vi kom fram till var att arbetstagarna upplever sig behöva uttrycka känslor i arbetet. Hur detta kommer till uttryck varierar bland respondenterna. Vi kan också se en tendens till att de påverkas av känslouppvisning och att det finns strategier för att hantera det. Strategierna har varit att dölja känslor som inte är tillåtna genom att ytagera. Den sociala bearbetningen har även varit en viktig strategi för att avreagera sig och få utlopp för det som inte kan visas i arbetet. Vi ser att personalutrymmet spelar en viktig roll då det används för att skapa distans till arbetet. Arbetstagaren upplever att arbetsgivaren ställer krav på att visa specifika känslor i arbetet. En positiv aspekt av det emotionella lönearbetet har också setts då våra respondenter uttrycker glädjen av att möta människor.

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte och frågeställning	6
1.3 Avgränsning	6
1.4 Disposition	6
2. Teori	7
2.1 Centrala begrepp	7
2.1.1 Emotion	7
2.1.2 Emotionellt lönearbete	7
2.2 Goffman	9
2.2.1 Roll	9
2.2.2 Främre och bakre regioner	10
2.3 Hochschild	11
2.3.1 Hantera känslor: ytagera eller djupagera	11
2.3.2 Kritiskt perspektiv på Hochschild	12
2.4 Arbetsgivarens övervakande och regler	14
2.4.1 Rutiner	15
2.4.2 Övervakning	15
2.5 Effekter av emotionellt lönearbete	15
2.5.1 Förhållningssätt	15
2.5.2 Fysiska och mentala effekter	16
3. Metod	19
3.1 Metodval	19
3.2 Förståelse	20
3.3 Urval	21
3.4 Utformandet av intervjuguide	22
3.5 Genomförande av intervjuer	23
3.6 Bearbetning och analys	24
3.7 Validitet och reliabilitet	26
3.8 Forskningsetik	28
3.8.1 Etisk diskussion	29
4. Analys och resultat	30
4.1 Upplevelsen av känslohantering	30
Uttrycka sig genom att träda in i en roll	32
Ytagera och djupagera	33
4.2 Påverkan och hantering	35
Strategier för hanterande	35
Effekter av emotionellt lönearbete	38
4.3 Upplevda krav på känslouppvisning	40
5. Sammanfattande diskussion	45

5.1 <i>Slutsats</i>	45
5.2 <i>Diskussion</i>	48
Förslag till vidare forskning.....	49
Referenslista	50
<i>Bilaga 1.</i>	
<i>Bilaga 2.</i>	

Illustrationer

Figur 1 – Memos.....	25
Tabell 1 – Analysprocessen.....	25

1. Inledning

I detta avsnitt presenteras bakgrunden till ämnet, syfte samt frågeställning för att ge en tydlig överblick för läsaren. Sist presenteras också dispositionen av de resterande kapitlen i uppsatsen.

1.1 Bakgrund

Under 1970-talet ökade intresset för de psykosociala aspekterna i arbetet, på grund av att arbetsuppgifter gick från fysiska till allt mer psykiska (Eriksson & Larsson, 2009:160f). Björk (2012:64ff) menar att typiska arbeten i Sverige inte längre är industriarbeten vid ett löpande band utan de finns att hitta inom tjänstesektorn i form av servicetjänster. Arbetet handlar inte om att låna ut sin kropp åtta timmar per dag, utan att låna ut ett leende, sin hjälpsamhet eller vänliga inställning i utbyte mot lön. Emotionellt lönearbete används för att konkurrera mellan företag genom god service. Björk ställer sig frågan hur ”de goda servicearbetarna” upplever kravet på att uttrycka känslor i arbetet.

Arlie Hochschild (2003:3-23) beskriver servicearbeten som att känslan är en del av det som säljs. Hennes studie om flygvärdinnor, har ett exempel där de uppmanas att le inför passagerarna inför en flygtur. Att planet kommer i tid, landar i säkerhet och så vidare nämns aldrig inför flygturen, fokus ligger på passagerarnas upplevelse ombord. I studien skapar hon begreppet emotionellt lönearbete. Känslor levereras som en upplevelse i utbyte mot lön.

Precis som Hochschild nämner kan fenomenet appliceras på olika servicearbeten idag, inte minst inom restaurangbranschen. Vi upplever att en restaurang kan ha den finaste och godaste maten, men besöket upplevs mediokert på grund av den restauranganställdes brist på hjälpsamhet och trevlig inställning. Service innebär inte bara att leverera rätt beställning utan även att uppträda personligt och trevligt i mötet med gästen. Restaurangbesöket ska kunna överträffa gästens förväntningar. Samtidigt ska de restauranganställda uppfylla arbetsgivarens krav på arbetet. Kravet på det emotionella lönearbetet upplevs många gånger som en del av arbetet. Det finns ett intresse i hur individer hanterar detta som en daglig uppgift, vilket texten vidare kommer att behandla.

Bakgrunden till vårt ämnesval grundar sig i den erfarenhet vi har från arbete med emotionella krav inom restaurang och detaljhandeln. Vi anser det viktigt att fördjupa förståelsen kring anställdas upplevelse av emotionellt lönearbete då det kan ses som påfrestande. Vi anser det viktigt att belysa hur det emotionella lönearbetet hanteras och därmed ge en djupare förståelse för ämnet.

1.2 Syfte och frågeställning

Syftet är att få en djupare förståelse kring emotionellt lönearbete hos restauranganställda. Syftet skall besvaras genom frågeställningarna nedan.

Upplever personer i ett emotionellt lönearbete att de i mötet med kunden behöver uttrycka känslor i arbetet och om så är fallet hur?

Hur påverkas och hanterar anställda uttryckandet av känslor i arbetet?

Ställer arbetsgivaren krav på känslouppvisning angående kundbemötande och om så är fallet hur förhåller sig de anställda till kraven?

1.3 Avgränsning

Respondenterna i studien arbetar på olika arbetsplatser. Det är svårt att göra en gemensam definition av restaurangerna. De arbetar varken på exklusiva restauranger eller snabbmatsställen. Vid besöket blir gästen omhändertagen av en servitris och blir serverad vid bordet. Eftersom syftet är att fördjupa vår kunskap i ämnet tillämpas en kvalitativ metod.

1.4 Disposition

Kapitel två presenterar den teoretiska referensramen som är utgångspunkten för vår studie. Grunden i teorin är Hochschilds studier kring emotionellt lönearbete. Vi har också valt att plocka med relevanta delar ur Goffmans teori kring roller, vilket Hochschild hämtat sin inspiration från.

I kapitel tre följer en redogörelse för den metod som vi valt att använda samt hur vi gått tillväga i vårt genomförande.

Kapitel fyra behandlar avslutningsvis analys och resultat av de intervjuer som genomförts samt kopplingen till den teori som presenterats.

I kapitel fem förs en sammanfattande diskussion kring slutsatserna av studien.

2. Teori

I detta kapitel presenteras den bakgrund som vi anser är relevant för vår studie. Grundläggande begrepp definieras. Därefter presenteras Erving Goffmans teori kring roll och främre/bakre regioner samt Arlie Hochschilds forskning kring emotionellt lönearbete. Teorierna går att koppla med varandra eftersom Hochschild hämtat sin inspiration från Goffman. Detta ses relevant för att förstå sambandet mellan agerandet och känslorna hos en individ. Avsnittet tar även upp studier kring restaurangen som arbetsplats vilket är en faktor att ta hänsyn till. Kapitlet belyser också ett kritiskt perspektiv på Hochschilds teorier för att exemplifiera en annan synvinkel kring emotionellt lönearbete.

2.1 Centrala begrepp

Inledningsvis tydliggör vi för två centrala begrepp. Begreppen ligger till grund för denna studie. Vi anser definitionen viktig för förståelsen av den teoretiska referensramen och det empiriska materialet.

2.1.1 Emotion

Emotioner betyder känsla eller sinnesrörelse. Exempel på uttryck av emotioner kan vara uppvisandet av glädje, sorg och ilska (Nationalencyklopedin 2016). En känsloupplevelse kan vara en reaktion, medveten eller omedveten som på visar det vi känner (Egidius 2008:164). De senaste årtiondena har organisationsforskare undersökt hur emotioner påverkar de anställda och varför anställda reglerar känslor. Det har även studerats om det finns olika strategier anställda använder i sitt arbete och konsekvenserna av en sådan arbetsplats. Emotion kan definieras som en känsla som kommunicerar information. (Buckner 2013:95f; Hochschild 2003:17f).

Dahlgren och Starrin (2004:56) menar att mycket av forskningen kring emotioner är inspirerade av Hochschilds arbete från 1983 om flygvärdinnor. En viktig sak att notera, är att det lätt går att blanda ihop emotioner som människan kan känna i arbetet med de emotionella krav som arbetet ställer. Hochschilds forskning fokuserar på kraven i emotionellt lönearbete.

2.1.2 Emotionellt lönearbete

Det har skett en förändring på arbetsmarknaden. Från att ha varit många hantverks-, industri- och jordbruksarbeten återfinns idag allt fler arbeten inom servicesektorn. Mycket handlar om att sälja en känsla där de anställda måste kunna hantera och bringa fram rätt sinnesstämning för att erbjuda kunden något av värde. Ur detta växer emotionellt lönearbete fram som också kan ses som ett styrmedel från ledningens sida, vilket kan hjälpa företaget att sälja mer (Buckner 2013:96f). Det vi uppvisar är det som säljs och i längden kommer uppvisandet och känslorna att få en relation till varandra. Det är svårt att separera dessa två under längre tid

vilket leder till att emotiv dissonans skapas (Hochschild 2003:90). Emotiv dissonans innebär att personen agerar på ett vis som inte motsvarar vad personen egentligen känner (Johansson & Lalander 2013:50).

Ett arbete som klassas som emotionellt lönearbete bör enligt Hochschild (2003:147f) uppfylla tre kriterier. Första kriteriet innebär att arbetet skall ha kontakt med kunder¹, antingen genom ansikte mot ansikte eller röst mot röst. Fysisk eller verbal kontakt krävs för att kunna uppfylla andra kriteriet, vilket är att arbetet under kontakten skall producera någon typ av känsla hos motparten. Det kan vara en känsla som exempelvis glädje. Det tredje kriteriet innebär att det finns arbetsgivare som i något avseende bestämmer de olika känslor som den anställde tillåts utagera under ett arbetspass. Arbetstagarens känslor är delvis kontrollerade av arbetsgivaren i form av exempelvis riktlinjer, krav eller förväntningar på hur situationer skall hanteras. Hochschild menar att det sker kommersialisering av känslor, där känslorna blir en del av det företaget säljer. Det är känslor som inte är spontana, utan kan vara genomtänkta av arbetsgivaren för att producera den bästa möjliga upplevelsen för kunden. Hon menar att människorna blir ett föremål som ingår i den vinstdrivande planen för företaget. I detta ingår att individerna skall agera på ett sätt som främjar vinsten. Ashforth och Humphrey (1993:107) anser att Hochschilds definition av emotionellt lönearbete bör berikas med synvinkeln av vad de anställda identifierar sig med. Finns en stark identifikation till rollen i arbetet, mår individen bättre än om personen inte kan identifiera sig med arbetet.

Restaurangbesöket ses som en tjänst där god mat och service förväntas. Macdonald och Sirianni (1996:3) påpekar att begreppet tjänst kan vara svårt att greppa. Dels för att det inte finns någon allmän internationell definition av ordet och dels på grund av att det är något som produceras och konsumeras på samma gång. I Sverige definieras tjänst som en aktivitet där en kund och tjänste-/serviceföretag interagerar och uppfyller ett visst behov för kunden. Dessutom är kunden ofta deltagande i framställningen (Nationalencyklopedin 2016). Macdoonald & Sirianni (1996:3) definierar begreppet servicearbete i enighet med Hochschild, arbetet kännetecknas av ansikte mot ansikte eller röst mot röst interaktion med kunden. Interaktiva servicearbeten kan innefatta det som Hochschild kallar för emotionellt lönearbete, en medveten manipulation görs för att framställa sig på ett visst sätt, eller för att skapa en specifik känsla hos andra, till exempel en kund. Känsloreglerna för det emotionella arbetet kommer ofta från ledningens sida och att följa dessa riktlinjer är för anställda något som ingår i arbetet.

Efter Hochschilds upptäckt och definition av emotionellt lönearbete utlöstes en debatt bland flera forskare om definitionen. Vad som var emotionellt lönearbete och inte, vad det innebar och så vidare. Morris och Feldman (1996:986) anser att emotionellt lönearbete består av de krav som arbetsgivaren ställer på anställdas uttryck av känslor. Kraven baseras bland annat på emotionellt känslouppvisande, hur mycket de anställda uppmärksammar företags

¹ Kund och gäst kommer i texten att användas synonymt.

känsloregler och emotionell dissonans. Ashforth och Humphrey (1993:90) håller till viss del med Hochschild i sin teori om hanterandet av känslor, dock vill de fokusera på fler aspekter. Fokus ligger på uppförandet hos de anställda istället för känslan som ligger bakom uppförandet. De anser att det är uppförandet som tillsammans med arbetsgivarens krav påverkar individen. Trots olika syn på emotionellt lönearbete är det fortfarande Hochschilds tillämpning av djupagerande och ytagerande på emotionellt lönearbete som är det vanliga och mest dominerande synsättet. Hennes teorier appliceras i arbetslivet för att förklara emotionellt lönearbete. Senare i teorikapitlet kommer en djupare redogörelse för Hochschilds teori.

2.2 Goffman

Goffman skapade det dramaturgiska perspektivet och använder teatern som en metafor för att förklara sitt synsätt. Skådespelare på en teaterscen träder in i olika roller och framför teatern trovärdigt för sin publik. Detta görs i en främre region där skådespelet tar form, bakom scenen kan personerna förbereda sig för sitt framträdande. Goffman menar att detta är en bra metafor för samspelet i vardagen. Nedan kommer vi närmare gå in på de aspekter i perspektivet som vi kopplar till restaurangverksamheten (Johansson & Lalander 2013:37ff).

2.2.1 Roll

När en individ spelar en roll finns det en förväntning i att de som observerar skall tro att det som sker är på riktigt. Tanken är att få de andra att tro att den individ de ser har just de egenskaper som uppvisas. I samband med detta finns en uppfattning om att individen spelar ett spel och att framträdandet görs till förmån för andra (Goffman 2014:25). Hur individen själv ser på att uppvisa äkta intryck kan förklaras på två sätt. Den ena uppfattningen är att individen känner sig vilseledd av sitt eget uppträdande och därmed övertygad om att intrycket som förmedlas är äkta. Så länge individen själv tror att det är äkta, kan publiken också övertygas om att det är äkta. På detta vis är det ytterst få som ser igenom om uppträdandet inte är äkta. Detta kallar Goffman för en uppriktig aktör. Den andra uppfattningen är att individen inte känner sig helt övertygad trots en viss rutin. I detta fall kan individen uppleva att agerandet endast är till för att styra publiken i en viss riktning till förmån för andra syften. En individ som inte har någon tro på det han gör och inte har något intresse i vad åhörarna tycker, kallar Goffman för cynisk (Goffman 2014:25).

Den cyniske aktören kan känna en viss upprymd känsla i att kunna styra sin publik, då de måste ta situationen på allvar. Detta innebär inte att lura sin publik utan många gånger handlar det om att se till personernas bästa. Goffman menar att det i många servicearbeten finns personer som vanligtvis är uppriktiga men som ibland behöver ljuga för gästerna eftersom de inte förväntar sig att bli motsagda eller ifrågasatta. Vissa kunder tillåter inte att de blir uppriktigt behandlade, då krävs det att den anställde kan tillgodose behovet trots annan uppfattning. (Goffman 2014:26).

Goffman (2014:29ff) menar också att det finns en viss förväntning i uppträdandet i en socialt etablerad roll. En individ väljer den fasad som passar bäst in på de normer och värderingar

som finns på arbetsplatsen. Som exempel på en restaurang finns det flera fasader, och du väljer den som passar bäst in på din uppgift som servitris eller som kock. En given social fasad har en tendens att få en viss stereotyp förväntning.

2.2.2 Främre och bakre regioner

En region definieras som en plats där en viss del är avgränsad för sinnesintryck. Graden av begränsning kan variera, inglasade kontorsrum är en avgränsad region när det gäller ljud, men inte avgränsat när det gäller insyn. Goffman (2014:97f) menar att det går att använda sig av begreppen främre och bakre region när det gäller ett framträdande. Främre regionen är den plats där framträdandet äger rum. Det kan vara ute i restaurangen eller på butiksgolvet. Ett framträdande i främre regionen kan ge en uppfattning om att individen försöker följa de normer som finns. Normerna kan delas upp i två delar. Det ena rör hur individen behandlar sin publik i samtalet, detta kallas även för hövlighetsnormer. Den andra delen rör hur individen uppträder inom hör- eller synhåll för publiken, även kallat dekorum, anständighet. Vad gäller krav på anständighet så kan det delas upp ytterligare. Den så kallade moraliska delen är ofta som ett mål i sig själv, och handlar om att följa regler. Det kan handla om att inte ofreda någon eller blanda sig i andras angelägenheter. Sedan finns de instrumentella kraven som istället handlar om skyldigheter en arbetsgivare kan kräva av sina anställda, till exempel att vara aktsam och följa normer (Goffman 2014:98).

Den bakre regionen definieras som "bakom kulisserna". Ett utrymme som är avskärmat från publiken och där det är tillåtet att motsätta sig de intryck individen uppmanats visa i främre regionen. Den bakre regionen är ett utrymme där individen kan ta av sig sin fasad och kliva ur rollgestalten. Kontrollen över den bakre regionen är viktig vad gäller att skapa en buffert mellan sig själv och de krav som arbetet ställer. I de flesta arbeten är det personalutrymmet som ses som den bakre regionen. Där är personalen avskärmad från kunderna och är inte iakttagna och kan därmed kliva ur rollen (Goffman (2014:101ff).

Fines (1996:100) studier om restaurangkök tar även upp en bit av serveringspersonalens arbete. Han förklarar hur personalen står leende inför gästerna, men så fort de kommer innanför dörren till köket släpper leendet och ber kockarna laga maten snabbt eftersom gästen har ont om tid. Fine (1996:105f) beskriver även att hur god maten än är och hur fint den presenteras i restaurangen, kan vi alltid garantera att köket är ett kaos och inte alls lika välorganiserat och städat som själva restaurangen. Vad som finns bakom dörren till köket vet ingen om. Jämför vi detta med Hochschilds flygvärdinnor som går undan för att få andrum och kunna lugna ner sig skulle det kunna antas att servitrisernas andrum finns i köket.

Kockarna och servitriserna kan upplevas som fiender till varandra då de har fokus på olika saker, kockarna är fokuserade på att leverera bra mat medan servitriserna är fokuserade på kundupplevelsen. Då kommunikationen mellan dessa två grupper är viktig för verksamheten är humor ett vanligt förekommande medel att använda. Skämt och förlöjligande av gäster i

köket kan förekomma, vilket skulle kunna ses som ett sätt för servitriserna att hantera ilska och aggression över känslor som uppstår bland kunderna (ibid: 119f). Även Strömberg och Karlsson (2009:643f) nämner humor som ett sätt för arbetstagare att hantera komplexitet i arbetet. Ett sätt för arbetstagare att kunna hantera situationer är att förlöjliga och skämta på någon annans bekostnad, vanligtvis chefen på arbetsplatsen. Detta skulle kunna kopplas till Fines uttalanden kring förlöjligande av gäster under restaurangbesöket. För att hantera komplexiteten i restaurangpersonalens krav på att hantera känslor uppstår skämt på gästernas bekostnad, dock bakom stängda dörrar.

2.3 Hochschild

Hochschild har bidragit stort kring forskningen om emotionellt lönearbete. Hennes studie om flygvärdinnor på det amerikanska flygbolaget Delta Airlines visar gruppens emotionellt krävande arbetsuppgifter. Flygbolaget har höga krav på sitt servicearbete och har även ett träningsprogram för detta innan kabinpersonalen sätts i arbete. Hon tycker det är extra intressant att visa hur långt krav kan sträcka sig i emotionella arbeten. Studien är omfattande då både personer från huvudkontoret, personer i utbildning och flygvärdinnor i tjänst intervjuas och observeras. Hon jämför också sitt resultat med en mindre studie på ett annat flygbolag. Resultatet visade att personalen förväntades tygla känslor och det påbörjades redan under utbildningskursen. Personerna undervisas bland annat i att tjänsten också skall innehålla ett leende (Hochschild 2003:13ff). Som tidigare nämnts hämtar Hochschild sin inspiration från Goffman. Det är möjligt att hennes begrepp ytagera och djupagera i viss mån överlappar med Goffmans begrepp cyniske och uppriktiga aktören. Det finns en medvetenhet i att begreppen kan uppfattas liknande.

2.3.1 Hantera känslor: ytagera eller djupagera

Genom att ytagera eller djupagera finns det två möjliga vägar att hantera känslor. Ytagerande är likt ett skådespel, där individen tar på sig en roll eller mask som sedan spelas. En regisserad film där allt från kroppspråk, verbal kommunikation och så vidare är ett skådespel av känslor som inte känns äkta för den som utför detta. Ytagerande kan beskrivas som att personen agerar som om känslan fanns där, fast den inte gör det (Hochschild 2003:35ff). Djupagerande baseras på en riktig känsla, som är en del av personen själv. Två vägar kan leda till detta, att faktiskt uppleva känslan på riktigt eller att ta en känsla från en upplevd situation och applicera den på en annan situation. Att ta fram en känsla ur minnet krävs att känslan tidigare upplevts i en annan situation (Hochschild 2003:38ff).

Hochschild (2003:35-55) menar att vi använder oss av ytagerande och djupagerande dagligen. Vi kan klistra på ett leende när vi träffar en granne vi inte gillar, eller känna oss extra tacksamma över en hemmakväll med hela familjen samlad. I båda fallen är personen med på agerandet, problemet uppstår dock när organisationerna börjar styra över hur vi skall agera. Agerandet tas ifrån individen och ersätts av arrangerade metoder att använda i mötet med

andra personer. Det blir något mekaniskt över agerandet, där det finns ett korrekt och optimalt utförande att förhålla sig till. Organisationerna vill inte bara se agerande på ytan utan har utvecklat tekniker för att personalen ska djupagera och visa äkta känslor. Ashforth och Humphrey (1993:107) argumenterar också för ett tredje alternativ utöver djup- och ytagerande som innebär att individen helt agerar efter sina känslor, och faktiskt känner så som den uttrycker.

Gabriel et al.(2014:875f) försöker i sin studie få bättre förståelse för den känslomässiga arbetsprocessen som arbetstagarna ställs inför och hur det upplevs. Resultatet kan urskilja skillnader i de två strategierna, djupagerande och ytagerande. Att använda sig av en hög grad av ytagerande, även om det kombineras med tilltänkta strategier på hur arbetet skall utföras, skulle det kunna vara skadligt för individen. Att enbart använda sig av djupagerande visar sig vara förmånligt, men att det också går att kombinera yt- och djupagerande, på olika nivåer i situationer. Det kan även urskiljas en svårplacerad kategori där agerande sker varken på ytan eller djupgående. Judge et al.(2009:79-82) finner både positiva och negativa effekter kring djupagerande personer, dock är effekterna avsevärt färre än hos individer som använder sig av ytagerande. Det går dock inte direkt att urskilja en koppling till emotionell utmattning, trivsel eller arbetsglädje varken för djupagerande eller ytagerande personer. Det diskuteras om djupagerande personer skulle vara mer känsliga för både negativa och positiva effekter av ett emotionellt arbete, då de upplevs agera med sina riktiga känslor och på så vis blir mer känslomässigt berörda.

Hochschild (2003:37ff) ser tecken på båda typer av agerande under sin studie om flygvärdinnor på Delta Airlines. Hon ställer frågan hur de försöker stoppa känslan av irritation mot passagerare. Svaren hon får är att de försöker inbilla sig en glad känsla ändå, de tar djupa andetag och försöker slappna av i axlar och nacke. De tänker tankar där passagerarens irritation inte har med flygningen att göra, utan något helt annat, på detta vis blir det lättare att vara trevlig och hjälpsam. Fokus bör ligga på vad den andra personen känner och tänker. Personalen skall då försöka tänka ut en ursäkt till personens beteende och om detta misslyckas skall de tänka att arbetsdagen snart är slut genom att räkna ner timmar och minuter. Flygvärdinnornas beskrivning kring hanterande av sin ilska innebär oftast att de går undan, spenderar någon minut på toaletten för att lugna ner sig, någon tuggar isbitar, några tänker på att hämnas genom att hälla i något i kaffet för passageraren. Exemplet visar att när känslohantering inte är möjlig direkt, sker den oftast i efterhand i ett personalutrymme (Hochschild 2003:113f).

2.3.2 Kritiskt perspektiv på Hochschild

Wharton (1996:97ff) har gjort en studie om emotionellt lönearbete på en bank och på ett sjukhus där interaktion med kunder/patienter sker. Tanken med studien var att se om emotionellt lönearbete kan leda till emotionell utmattning. De som inte har den emotionella interaktionen i sitt arbete visar sig ha högre inkomst, arbetar mer timmar per vecka och har haft sina jobb längre än de som utför emotionellt lönearbete.

Att de med emotionella lönearbeten skulle vara mer benägna att bli emotionellt utmattade visade sig i studien inte stämma överens med den uppfattning som fanns. Istället förklaras den emotionella utmattningen bero på andra saker som graden av inflytande, antal arbetstimmar och vilken befattning personen har. Överlag har de med lågt inflytande, många arbetstimmar och de som inte arbetat så länge, en större risk att drabbas av utmattning än andra. Denna studie visar inget samband mellan att kön, civilstånd och utbildning skulle ha någon relation till emotionell utmattning. Whartons resultat strider mot tidigare forskning, anledningen till det förklarar hon genom att hon använt sig av en kvantitativ studie, där hon undersökt sambandet mellan utvalda variabler. Resultatet av att emotionellt arbete inte leder till emotionell utmattning betyder inte att deltagarna i studien inte känner någon annan form av påfrestning. I denna studie framkommer det inte om de upplever andra besvär som kan kopplas till det emotionella lönearbetet (Wharton 1996:101f).

Bolton och Boyd (2003:289, 293, 303-305) anser att Hochschilds arbete haft en betydande roll för forskningen kring emotionellt lönearbete. De tycker dock att det är dags att gå vidare och utveckla arbetet och poängterar några brister. Hennes teori bygger på att det inte finns något rum för privata känslor alls i arbetet. Detta anser Bolton och Boyd är felaktigt då det i arbetet finns både känslor som tillhör organisationen men också känslor som är individens privata. Hochschild nämner att under ett arbetspass förvandlas personens känslor och därmed inte längre kan klassas som personens egna. Bolton och Boyd tycker att hänsyn till personens privata känslor bör iakttas. Hochschilds syn på emotionellt lönearbete anses vara ensidig. Författarna menar att det borde finnas fler indelningar som förklarar blandningen av olika roller men där det också finns en suddig gräns mellan. Det blir en syn på begreppet med fler infallsvinklar än Hochschilds teori. Ett exempel är: Vad händer om servicearbetaren håller med kunden istället för att presentera organisationens service agerande? Då har den anställdes känslor inte alls omvandlats till något med arbetet att göra, utan är dennes privata känslor. Det finns ingen åtskillnad i hennes teori beroende på vad som ligger bakom det emotionella lönearbetet. Bolton och Boyd vill gärna se en åtskillnad mellan varför emotionellt arbete sker:

In order to effect varied performances the organizational actor must draw upon different sets of feeling rules of which the typology broadly distinguishes three classes: commercial, professional or social feeling rules. (Bolton och Boyd 2003:295)

Sammanfattningsvis menar Bolton och Boyd att Hochschilds arbete är allt för enkelspårigt. Det behövs fler dimensioner då gränserna mellan privat och arbete inte alls är tydliga utan mer en suddig gräns. Det bör också tas hänsyn till varför de emotionella kraven finns, är det i vinstdrivande syfte eller varför existerar detta emotionella lönearbete?

Tidigare forskning har varit fokuserad på negativa konsekvenser kring emotionellt lönearbete. Teorierna kräver fler synvinklar då arbetet alltid på något vis påverkar arbetstagarna på olika

sätt. För att möta efterfrågan på de ökade kraven inom emotionellt lönearbete bör fokus ligga på anställda i arbetsrollen snarare än individen själv (Morris & Feldman 1996:1004ff). Synen på emotionellt lönearbete är både enligt Bolton och Boyd samt Morris och Feldman för snäv och enkelspårig. De anställda påverkas i sitt arbete av många andra aspekter som inte tas upp och därför krävs fler dimensioner och perspektiv på Hochschilds teori.

2.4 Arbetsgivarens övervakande och regler

Servicesektorns utbredning har gjort att organisationer börjat lägga mer fokus på servicen som erbjuds kunder. Organisationer bygger upp speciella regler kring agerandet hos de anställda (Morris & Feldman 1996:986). Buckner (2013:100) liknar detta med ett styrmedel där arbetsgivaren kontrollerar arbetstagarnas känslor. Han nämner två tillvägagångssätt, det ena är att kunna matcha sin känsla med organisationens krav för att uppfylla och levererar det organisationen vill. Det andra är att om känslan inte finns vet de anställda ändå hur de skall agera för att spela en känsla som motsvarar organisationens önskemål. Reglerna kan vara både skrivna och oskrivna i företaget. Ett exempel på en skriven regel kan vara ett policydokument där det står att kunder ska bemötas med ett leende. En oskriven regel kan exemplifieras genom vad som anses passande att uttrycka och inte. Båda typerna av regler kan utföras med djupagerande eller ytagerande.

För emotionella lönearbeten, där ofta lågstatusarbeten ingår finns en viss skillnad gentemot de som arbetar inom tjänstemannasektorn. För professioner som läkare och advokat finns inte de uttalade riktlinjerna om känsleregler från ledningen utan de är i stor mån självövervakade. För de med lågstatusarbeten däremot finns det tydliga riktlinjer för vilket uppträdande som är accepterat. Vad de skall säga och hur de skall uppträda finns det riktlinjer kring. Detta kontrolleras sedan av både kunder och ledning för att se till att det efterföljs (Macdonald & Sirianni 1996:3).

Tidigare fanns en klar skillnad mellan arbeten där det krävdes ett visst personligt engagemang och arbeten där personer till största del endast behövde arbeta med kroppen. I det sist nämnda kunde tankarna vara någon annanstans. Idag efterfrågas servicearbetare att vara involverad i arbetet på ett annat sätt. Även när det handlar om de mest grundläggande interaktionerna som i sig inte nödvändigtvis skulle kräva ett visst engagemang finns det i dag ett krav på det. Det begärs att de skall visa en del av sin personliga identitet och uttrycka sin personlighet även om arbetet i sig självt är av temporär karaktär. För en servicearbetare innebär detta att låtsas tycka om arbetet som utförs och genuint bryr sig om kunderna (Macdonald & Sirianni 1996:4).

2.4.1 Rutiner

Leidner (1996:29ff) beskriver hur införandet av rutiner på arbetsplatsen har gjort att arbetstagarnas inflytande begränsats. Ett exempel på detta kan vara att det införts en mall på hur kundmötet skall gå till. Mallen innehåller hälsningsfraser, ordningsföljd för beställningen samt riktmärken för tidsåtgången till varje kund. Rutinerna har gjort att arbetarna fått enkla uppgifter som skall repeteras om och om igen. Detta i sin tur leder till okvalificerade arbeten och det har bidragit till att arbetarna är lättare att ersätta. Självbestämmanderätten har försvunnit och lönen har minskat. Införandet av rutiner är en form av kontroll från ledningens sida. Leidner tar upp en aspekt värd att fundera över, huruvida rutinerna gynnar den personliga servicen många förväntar sig få. Hon menar att en standardisering utgör ett hinder för den spontana och personliga interaktionen. Hennes studie på McDonald's visar tydligt på hur inflytandet har minskat. De har dragit allt till sin spets, det finns rutiner i praktiskt taget allting, vilket gör att arbetarna inte har något utrymme att agera efter egen förmåga. Vid ovanliga problem och situationer där det inte finns utarbetade rutiner förväntas de hänvisa kunden vidare till chefen (Leidner 1996:29ff). Noon et al. (2013:140ff) diskuterar om det skett en taylorisering av servicearbeten, för att arbetet skall utföras på bästa möjliga sätt. Arbetsuppgifter blir uppdelade, mallar för bemötande utformas och varje steg kan granskas för att se om det utförs på det mest effektiva viset. Rutinerna som begränsar arbetstagarnas inflytande skulle kunna liknas med taylorisering.

2.4.2 Övervakning

Fuller och Smith (1996:78-85) beskriver andra tillvägagångssätt för att kontrollera arbetstagarna. Kundernas upplevelse av besöket har stor betydelse för företagets anseende. Ett rykte sprider sig fort och kan drabba företaget negativt. Att kontrollera arbetstagarna genom att hyra in så kallade mystery shoppers som låtsats vara kunder för att sedan rapportera in sin upplevelse av besöket är ett vanligt tillvägagångssätt. I vissa fall utrustas de även med mikrofoner, så att interaktionen mellan kund och anställd går att lyssna på. I Fuller & Smiths studie visade de sig att de företag som regelbundet använder sig av mystery shoppers hade namnskyltar på alla anställda. Detta möjliggjorde och underlättade identifieringen av de anställda om de fått kommentarer om sitt uppförande. Rapporterna som ledningen sedan får från de inhyrda övervakarna sparas för att kunna följas upp till nästa rapport inkommer. Denna typ av övervakande kan göra att personalen upplever att någon hela tiden studerar dem.

2.5 Effekter av emotionellt lönearbete

2.5.1 Förhållningssätt

Det emotionella lönearbetets påverkan på anställdas välmående, attityder och uppförande kan härledas till olika faktorer och förklaringar. Hochschild (2003:186f) nämner tre förhållningssätt den enskilde kan ha till arbetet, där det identifieras olika risker. Det första förhållningssättet är att individen identifierar sig helhjärtat med arbetet. Detta gör det svårt att

använda strategier där personer träder in i en roll och på så vis finns en större risk att drabbas av negativ stress och utbrändhet. I det andra förhållningssättet kan individen göra en åtskillnad mellan sig själv, sin identitet och arbetet. Vid detta förhållningssätt är det mindre risk att bli utbränd. Däremot kan det hända att individen anklagar sig själv för att göra åtskillnad mellan sig själv och jobbet, och därmed inte tar jobbet på allvar utan agerar som en aktör. Det tredje förhållningssättet innebär att individen i låg grad är involverad i arbetet och befinner sig mentalt någon annanstans. Det finns en risk att individen inte identifierar sig själv i sitt beteende och bryr sig inte om de människor som påträffas i arbetet. Det innebär att individen inte känner någon skuld för att spela ett skådespel, utan ser det som något arbetet kräver. Personen i fråga kan då upplevas kall i sitt agerande (Hochschild 2003:186f).

I den första situationen där individen identifierar sig själv med yrket finns störst risk för utbrändhet. Arbetet ses inte som något skådespel utan som en personlig service. Individens grad av personligt engagemang påverkar risken för att bli utbränd eller att drabbas av negativ stress. Detta återkommer senare i texten. Ett sätt att reducera risken för negativa konsekvenser menar Hochschild är genom inflytande. En större kontroll över arbetsförhållanden skulle påverka individerna positivt. Ju mindre kontroll de anställda har att påverka, desto större risk för ohälsa. Minskade möjligheter att påverka arbetet leder till att individen kan överanstränga sig och bli utbränd eller mentalt avlägsna sig från arbetet och må dåligt över det (Hochschild 2003:187f).

2.5.2 Fysiska och mentala effekter

Emotionellt lönearbete är många gånger associerat med stress, emotionell utmattning och låg arbetsglädje. Kopplingen sker i arbeten där kraven på känslouppvisning är höga, skillnaden är stor mellan vad individen egentligen känner och vad som förväntas. Förväntningar, kontroll och höga krav anknyter till en mer negativ upplevelse av arbetet, än personer som upplever att de själv till viss del kan styra över arbetet (Noon et al.2013:192ff).

Buckner (2013:102-110) beskriver att människor kan antas ha en viss mängd av tålamod för att klara av emotionellt lönearbete. När denna resurs har förbrukats är riskerna för utmattning och utbrändhet stor eftersom bufferten är använd. Emotiv dissonans visas när anställda tar helt avstånd och skiljer på rollen i arbetet och sig själv. Känslorna kopplas helt bort från personen i arbetet. Effekterna går inte bara att se hos individer utan även mellan individer, i grupper och på organisationsnivå. Det kan exemplifieras genom att titta på hur arbetet påverkar känslan och tonläget i gruppen eller i hela företaget. För personer som arbetar på golvet i företag är effekterna vanliga och mest synliga. Bhave et al. (2013:734) beskriver en buffert som håller på att uttömmas vilket leder till att framgångsrikt reglera sina känslor blir allt svårare. Särskilt vid situationer där individen ytagerar på höga nivåer.

När organisationer förväntar sig en viss typ av beteende krävs också en viss uppoffring av individen för att kunna utföra detta, till syfte att öka kundupplevelsen. Utbrändhet

förekommer när personer blir allt för känslomässigt involverade i arbeten där höga krav existerar. Det finns ett samband med att personen i fråga inte har någon större möjlighet att själv kunna styra arbetets utförande. Det kan uttrycka sig i utmattning, depression eller minskad arbetsinsats. Känslan av att trivas på arbetet går att koppla till effekter av det emotionella lönearbetet. Uttryckt glädje och hjälpsamhet mot andra kan leda till att känna uppskattning i arbetet och en positiv känsla uppstår. Beröm är ett exempel som kan lyfta en persons trivsel på arbetet och därmed få personen att trivas mer med att utföra ett emotionellt lönearbete. Även om arbetet resulterar i något bra för företaget kan det ge negativa effekter på individens hälsa (Grandey 2000:103-108).

Det finns ytterligare komponenter där sambandet med ytagerande skulle kunna vara skadligt och sänka trivseln på arbetet. Sker ytagerande som en rutin i det dagliga arbetet ses samband med känslomässig utmattning, negativ stämning och minskad arbetsglädje. Även om orsakerna till ytagerande varierar, kan det ändå belysa sambandet mellan ytagerande och försämrat välmående hos individen (Judge, Wolf och Hurst, 2009:78-82). Generellt sett blir då ytagerande mindre bra för individen. Även den mest erfarna arbetstagaren måste någon gång ytagera för att kunna ge god service åt besvärliga kunder. Djupagerandet är komplext men studier visar att det ger en mer positiv effekt än ytagerande. För organisationer innebär detta att en strategi för djupagerande är lönsamt för verksamheten. (Buckner 2013:102-118).

Det kan få konsekvenser för arbetstagarna att låna ut sina känslor till organisationens ledning. När de privata känslorna har blivit kommersialiserade kan förmågan att tolka emotionernas signaler förloras. Det innebär att individen inte förstår vad känslorna betyder. De tappar sitt värde och förmågan att tolka omvärlden kan rubbas. För att undvika detta krävs en medvetenhet om när individen djupagerar respektive ytagerar. Ett högt arbetstempo och intensitet i arbetet gör det allt svårare att uppträda genuint och ge en personlig service. Djupagerandet byts ut mot ett uppvisande av en påklistrad känsla (Hochschild 2003:188f). En intressant tanke kring arbetet är när vi lyckas använda våra riktiga känslor. Det blir dock svårare att hålla fast vid det genuina när tempot i arbetet trappas upp. Risken uppstår att förlora kontakten med våra egna känslor men också förmågan att veta när känslorna är äkta och när de är en del av skådespelet. Hochschild menar att signalfunktionen av känslorna skadas vilket leder till att vi tappar greppet om när känslorna vill meddela oss äkta känslor (Hochschild 2003:21). Det emotionella lönearbetet drar nytta av människors känslohantering i privata livet. Detta genom känsloreglerna, där normer och värderingar styr hur vi skall känna och uppträda. Att känna till dessa är en fördel för arbetstagaren vilket då går att utnyttja i arbetet (ibid: 56ff).

Det har även diskuterats om det går att bli motståndskraftig eller immun mot de påfrestningar som emotionellt lönearbete kan ge. Detta skulle kunna yttra sig på flera vis som att ta avstånd, spela en roll, humor eller social bearbetning. Detta beskrivs som fyra nyckelord för att kunna vara motståndskraftig mot emotionellt lönearbete. Att ta avstånd beskrivs bland annat som att en servitris lämnar gästerna och går in i köket för att lugna ner sig eller hämta andan, men kan

också yttra sig som undvikande att fråga gästerna vissa saker för att de vet med sig att maten inte håller måttet. Andra sätt att ta avstånd är att gå in i en roll, där individen är personlig men inte visar sitt äkta jag, ett slags skådespel. Den sociala bearbetningen och humor går till stor del hand i hand. Upplevelser bearbetas genom diskussion där skämt och förlöjligande av situationen ingår. Allt distanserade blir relaterat till rollspel i arbetet, vilket då kan jämföras med Hochschilds ytagerande (Sandiford & Seymour 2011:1210ff). Fine (1996:114ff) kommenterar också gemenskapen i restaurangen, vanligtvis umgås personer i branschen mycket med varandra även utanför arbetstid. En nära relation kan innebära att den sociala bearbetningen kring arbetet inte bara görs på arbetet, utan även på fritiden med närstående eller kollegor.

3. Metod

Avsnittet kommer att ta upp hur vi gått till väga i vår studie. Metodval presenteras samt genomförandet av datainsamling i form av intervjuer. Vi har även redogjort för vår förståelse och tagit hänsyn till den forskningsetik Vetenskapsrådet presenterar. Syftet är att läsaren enkelt skall kunna förstå hur studien har genomförts. En diskussion kring validitet och reliabilitet förs i slutet av kapitlet.

3.1 Metodval

Syftet med vår studie var att få en djupare förståelse kring emotionellt lönearbete hos restauranganställda, därför ansåg vi att kvalitativ metod var mest lämplig. Bryman (2002:249) beskriver att kvalitativa studier är en forskningsstrategi där tonvikten ligger på ord snarare än på siffror. En kvalitativ metod är lämplig när vi vill uppfatta något ur respondentens ögon. Vi uteslöt därför en kvantitativ metod eftersom vi inte var intresserade av kvantitet eller mängd, utan av upplevelsen av vårt fenomen (Trost 2010:25f). I studien vill vi förstå vad respondenterna känner och hur det kommer till uttryck. Repstad (2007:13ff) betonar ordet kvaliteter som står för betydande drag eller egenskaper hos ett fenomen som det grundläggande i kvalitativ metod. Intresset i att förstå individens åsikter, uppfattningar och känslor är centralt. Den kvalitativa ansatsen går på djupet snarare än på bredden. Det innebär att miljön studeras i sin helhet till skillnad från kvantitativ metod där variabler väljs ut. Ett nära förhållande mellan forskaren och den miljö eller personer som studeras är idealet för den kvalitativa forskningsmetoden och något som eftersträvas. Detta är dock inte alltid praktiskt möjligt, beroende på studiens storlek kan det vara svårt att ha en långvarig och nära kontakt i praktiken.

Vi ansåg att intervjuer var den forskningsmetod som lämpligast kunde besvara våra forskningsfrågor och vårt syfte. En intervju möjliggjorde för mer djupgående svar från respondenterna än vad som kunnat åstadkomma vid en kvantitativ metod. Bryman (2002:299f) beskriver intervjun som den mest använda metoden inom kvalitativ forskning. En anledning till att intervjun är så populär menar Bryman är för dess flexibilitet. I vår studie använde vi oss av semistrukturerade intervjuer som kännetecknas av det finns en intervjuguide med tilltänkta teman och frågor. Forskaren har sedan möjlighet att ställa frågorna i en ordning som gör att samtalet känns naturligt. Det finns en frihet för respondenten att själv utforma svaren och riktningen på intervjun. Det går att beskriva som en intervjumetod där den tillfrågade har möjlighet att fritt svara utefter det som känns betydelsefullt. Respondenten har då möjlighet att ge sin bild av verkligheten. Genom att be intervjupersonen beskriva ett fenomen som är intressant för undersökningen, får forskaren ta del av intervjupersonens definition av fenomenet. (Bryman 2002:127,310. Lantz 2013:34).

Flexibiliteten ses som en styrka i denna metod. Det är praktiskt möjligt att ändra om frågor under studiens gång då forskaren inte är ute efter att jämföra eller generalisera. Vid intervjuer finns en form av flexibilitet inom varje intervju. Även om varje intervju i en datainsamling utgår från samma tema kan de bli väldigt olika. Forskaren kan ställa olika följdfrågor beroende på vad intervjupersonen svarat i tidigare frågor. En annan flexibilitet inom en kvalitativ studie är att analysen vanligtvis påbörjas samtidigt som datainsamlingen pågår (Bryman 2008:430).

Delar av vårt metodval påminner om en hermeneutisk syn. Hermeneutiken är idag mångfasetterad och kan uttrycka sig på olika vis, grunden är dock förståelse och tolkning. Inom hermeneutik är forskarens subjektiva bild av fenomenet viktig. Hermeneutiken bygger på den förförståelse som forskaren redan har och ses som en tillgång för att vidare tolka och förstå studien (Patel & Davidson 2011:28f). Vi har använt oss av denna hermeneutiska syn då vi i början av studien antecknade vår förförståelse kring ämnet. Detta har varit till hjälp under utformandet av intervjuguiden och under genomförandet av intervjuerna. Vi tror att förförståelsen har varit till stor hjälp under våra intervjuer, då vi kunnat ställa relevanta följdfrågor kring vissa ämnen. Detta för att få en djupare förståelse kring intervjupersonernas upplevelse. Det var även svårt att bortse från den förförståelse som vi redan har både under intervjuerna men också i analysarbetet. Vi kommer i nästa avsnitt beskriva vår förförståelse kring ämnet.

3.2 Förförståelse

Förförståelse innebär att det finns en grund av kunskap eller förståelse hos forskaren innan studien påbörjas. De tankar, kunskaper, känslor och intryck som forskaren har med sig innan studien ses som en tillgång. Det möjliggör för att förstå och tolka forskningsobjektet (Patel & Davidson 2011:29). Vi har båda arbetat inom emotionellt lönearbete, inom detaljhandeln och restaurangbranschen vilket gör att vi har en viss förförståelse för så väl arbetsuppgifter som kundbemötande. Vår arbetserfarenhet från området medför att vi har en uppfattning och upplevelse om hur det är att själva hantera emotionellt lönearbete. I studiens början diskuterade vi vilka upplevelser vi haft kring emotionellt lönearbete. Det visade sig att vi hade liknande upplevelser och det är svårt att plocka ut någon konkret situation där vi inte delar samma uppfattning. Arbetet har försatt oss i situationer där vi omedvetet behövt ytagera och djupagera. Exempel på detta kan vara när en situation med en besvärlig kund uppstår, och vi inte delat personens uppfattning. Vi upplever då att vi trätt in i en roll och därmed ytagerat för att kunna göra kunden nöjd och hantera situationen på ett trevligt sätt. Djupagera upplever vi använt oss av i möten med gäster som återkommer och är trevliga. Mötet blir mer personligt med återkommande gäster. Då behövs inte en roll spelas utan många gånger känns det då mer naturligt att vara sig själv och inte behöva låtsas vara trevlig.

Vi är också bekanta med specifika krav angående känslomässigt hanterande och dess påfrestning när kunder är missnöjda. Vi tror detta kan vara en tillgång under intervjuerna då vi

kan sätta oss in i respondenternas situation. Vi har en grundförståelse i hur kontrollverktyg, exempelvis mystery shoppers fungerar. Vi vet att det är svårt att hålla en jämn nivå på servicen hela tiden, och att det kan vara svårt att hinna med i tempot. Vi är medvetna om att det kan finnas tillfälligheter som gör att helhetsintrycket påverkas. Krav från arbetsgivaren gällande kundbemötande har vi fått del av via skriftlig information. Därför har vi en förståelse av hur det är att arbeta efter uttalade krav. Att det finns förväntningar som inte är uttalade är något vi upplevt. Det finns normer kring arbetets utförande som vi förväntas följa. Förförståelsen kring kundbemötandet gör att vi kan applicera många av Hochschilds exempel på egna erfarenheter, vår förhoppning är att det ska ge oss större förståelse för respondenterna. Men också få en inblick i hur det påverkar personer som hanterar ett emotionellt lönearbete. Vår föreställning kring det emotionella lönearbetets påverkan är att det kan upplevas påfrestande och många gånger även en känsla av falskhet.

3.3 Urval

Vårt mål från början var att använda ett målinriktat urval. Det är en vanligt förekommande urvalsteknik i kvalitativ forskning som innehåller intervjuer. Urvalet grundar sig i personer som vi tror är relevanta för vår frågeställning och som vi tror kan bidra med intressanta och användbara tankar (Bryman 2008:433).

Vi kontaktade tre personer som vi önskade intervjuas. Dessa personer valdes ut för att vi visste att de arbetar inom större restaurangverksamheter där vi upplevt att det är mycket fokus på kundbemötande. Efter intervjuer med dessa tre personer hänvisade de oss vidare till andra personer som de trodde skulle vara intressanta för vår studie. Detta innebar att vårt urval bestod av sex personer från olika restauranger. Detta liknas med ett snöbollsurval, där intervjupersoner tipsar om andra potentiella intervjupersoner (Bryman 2008:433f). Vi skulle därför beskriva vårt urval som ett kombinerat målinriktat- och snöbollsurval. Personerna har olika arbetsuppgifter i de restauranger där de arbetar. Däremot har alla arbetsuppgifter som fokuserar på kundbemötande och servering. Det är inte möjligt för oss att kunna presentera en speciell befattning, eller specificera arbetsuppgifterna närmare. Vi anser dock inte en speciell befattning som viktig i vår studie, då fokus ligger på upplevelser hos personer som arbetar i restaurang med kundbemötande. Med tanke på deras anonymitet har vi därför inte valt att beskriva detta närmare.

Att avgöra hur många personer som behöver intervjuas kan vara svårt att veta innan arbetet påbörjats. Bryman (2008:436) nämner att det är svårt att avgöra när den teoretiska mättnaden är uppnådd. Det vill säga när tillräckligt mycket information har samlats in för att få en känsla av att materialet är tillräckligt varierat eller att temat är uttömt. I vårt fall där vi inte haft som syfte att jämföra olika grupper med varandra ansåg vi att ett lägre antal intervjuer var tillräckligt. Vi var intresserade av upplevelsen kring emotionellt lönearbete och kände att svaren från respondenterna i de sista intervjuerna liknade de tidigare intervjuer vi gjort. Det är

möjligt att vi fått andra svar om vi intervjuat fler personer med tanke på studiens omfattning och tidsram så fanns det inte utrymme för att intervjua ett större antal personer.

Tre av respondenterna kontaktades via telefon vid förfrågan om en intervju och de resterande kontaktades via e-mail. Efter att vi fått bekräftat att de ville delta i vår studie, skickades ett e-mail ut. Där vi tackade för att de ville delta i vår studie. Vi förklarade också syftet kring uppsatsen, samt de etiska kraven (se bilaga 1). Syftet med det utskickade informationsbrevet var att vi ville att intervjupersonerna i lugn och ro skulle kunna ta del av syftet och forskningsetiken. Detta så att de vid vårt möte var medvetna om syftet och rättigheterna under intervjun. Gemensamt kom vi fram till en tid och plats där varje person ville genomföra sin intervju. Fyra av intervjuerna genomfördes hemma hos intervjupersonen, medan två genomfördes i ett bokat grupprum på universitetet.

3.4 Utformandet av intervjuguide

I utformandet av intervjuguiden utgick vi från våra tre frågeställningar och valde sedan passande teman till varje fråga. De teman som plockades ut beskrev forskningsfrågan övergripande. De övergripande ämnen som valts ut är bakgrundsfrågor, känslouttryck i mötet med kunden, påverkan och hantering, upplevda krav på känslouppvisning samt en avslutande fråga. Därefter konstruerades frågor till varje tema vilket gjorde att forskningsfrågan bröts ner till mindre frågor. Dessa frågor konstruerades även utifrån vår förförståelse.

Repstad (2007:86) nämner att en intervjuguide är ett bra hjälpmedel, den fungerar som en mall över de frågeområden som skall undersökas. Han menar även att forskaren inte skall bli avskräckt om den intervjuade personen kommer in på frågor som var tänkta att ställa senare i intervju. Att avbryta för att få frågorna i en viss följd kan leda till att den intervjuade personen blir osäker eller irriterad, och därmed tystare.

Intervjuguiden består av tjugosju frågor placerade under de fyra olika ämnen som tidigare nämnts, samt en avslutande fråga kring om intervjupersonen vill tillägga något utöver det vi pratat om (se bilaga 2). Vi ställde även följdfrågor med tanken att få en djupare förståelse kring svaret. Ordningföljden av frågorna går från allmänna till mer specifika. De frågor som vi antog skulle kunnat uppfattas som känsliga, kring arbetsgivarens krav, har förlagts sist i intervjun då intervjupersonerna oftast är mer öppna och bekväma med situationen (Lantz 2013:72ff). När vi kände oss klara med intervjuguiden gjorde vi två testintervjuer med anhöriga, enbart i syfte att kontrollera så att frågorna uppfattades korrekt, var rätt formulerade och lätta att förstå. Vi ville få andra ögon på våra frågor, så att de uppfattades på samma sätt som vi tänkt oss. Vi ägnade mycket tid till att försöka undvika två frågor i en fråga, vilket kan skapa förvirring, detta var även något vi tänkte på under intervjun när vi ställde följdfrågor. Vi gjorde efter testintervjuerna några små justeringar i formuleringarna av frågorna.

3.5 Genomförande av intervjuer

Intervjuerna genomfördes under en tre veckors period beroende på när intervjupersonerna hade möjlighet att träffas. Vi började med att tacka respondenterna för att de ville ställa upp i vår studie. Personerna tillfrågades om de läst vårt utskickade informationsbrev, och om det fanns ytterligare frågor eller funderingar kring studien, anonymiteten eller annan forskningsetik. Personerna tillfrågades om de kände sig bekväma med att intervjun spelades in i syfte att vara till hjälpmedel i vår analys, för att sedan förstöras när studien avslutats. Personerna hade inga problem med en inspelad intervju. Ljudinspelaren på datorn slogs på och vi gav en mycket kort introduktion till ämnet emotionellt lönearbete samt att intervjun kommer att innehålla huvudteman med frågor. I och med vårt informationsbrev var personerna redan lite insatta i ämne och syfte. Därför gick vi inte djupare in på detta, utan började intervjun. Vi tyckte dock att det var viktigt att nämna, då enligt Lantz (2013:71) intervjun blir effektivare om intervjupersonen vet vad forskarna vill få ut av dem. Det blir en slags gemensam överenskommelse vad som skall presteras och åstadkommas under intervjutillfället.

Intervjuerna började med frågor som vi antog ligga nära respondenten. Frågor som ålder och vad de har för arbetsuppgifter och arbetslivserfarenheter. Frågorna är enkla att svara på och kan leda till att intervjupersonen blir avslappnad och lättare svarar på de kommande frågorna (Lantz: 2013:73).

Under de första intervjuerna la vi märke till att när personerna svarade på en fråga, kom de lätt in på en annan. Vi ställde istället följdfrågor om exempelvis vilka effekter de trodde att situationen innebar. Det gjorde att när frågan dök upp i ordningsföljden i intervjuguiden, kunde vi hoppa över den eftersom vi redan fått svar. Vi valde också att formulera om några frågor under intervjuernas gång. Till exempel frågan om hur något påverkade personen, kunde leda till förvirring och de visste inte riktigt vad de skulle svara. När vi istället formulerade om det som vilka effekter kan detta visa sig i? Eller vilka effekter upplever du att detta ger dig? Var frågan lättare att förstå. Detta gjorde att ordningen i intervjuguiden inte alltid följdes, samt att det uppstod följdfrågor som inte fanns med. Följdfrågorna användes för att personen skulle utveckla sitt svar eftersom vi ansåg att de nämnt något som var extra intressant för studien.

Vi använde oss också av tekniken att sammanfatta om frågan hade fått ett långt besvarande där intervjupersonen kommit in på olika spår (Lantz 2013:76). Vi valde då att ställa frågor som exempelvis: Har vi förstått det rätt att du upplever det så här...? Detta för att säkerställa att vi uppfattat intervjupersonens känsla och upplevelse på korrekt vis.

Under den period som intervjuerna genomfördes hade vi mellan intervjuerna möjlighet att transkribera dem nästan direkt efter att de ägt rum. Vi valde också att anteckna tankar vi känt och tänkt kring intervjun under tiden. Detta till hjälp för senare analys. Ett exempel på detta

kunde vara att vi antecknade om vi tydligt kopplade något till ytagerande, antingen under eller direkt efter intervjun. Intervjuernas längd varade mellan 30 till 45 minuter. En möjlig anledning till längden av intervjuerna var att ju fler intervjuer vi gjorde, desto fler följdfrågor började vi ställa. En orsak till detta kan ha varit att intervjusituationen var ny för oss och vi var ovana att agera intervjuare. Det kan ha påverkat intervjutiden och att de sista intervjuerna blev något längre än de första. Respondenterna hade olika upplevelser av emotionellt lönearbete och det gjorde att längden på svaren varierade. Det förekom att någon respondent inte upplevt det vi frågade om vilket gjorde att personen inte kunde besvara frågan. Detta påverkade tiden på intervjun.

Vid fyra av intervjuerna var vi båda närvarande. En av oss höll i intervjun medan den andra satt bredvid, förde lättare anteckningar och kunde även flika in med följdfrågor om det behövdes. Vi turades om vem som hade huvudansvaret för vilken intervju. De två andra intervjuerna utfördes av bara en av oss, då det inte var praktiskt möjligt att vi båda två kunde närvara vid tidpunkten. En möjlig nackdel med att båda närvarade vid intervjuerna kan vara att intervjupersonen känt sig underlägsen. Det kan då upplevas som en två mot en situation och därmed påverka intervjun negativt. Vi är medvetna om att detta kan ha påverkat respondenterna, dock fick vi inte den upplevelsen under intervjutillfället. Vi såg det som en fördel att kunna hjälpa varandra med följdfrågor under intervjun.

3.6 Bearbetning och analys

Vår bearbetning och analys började med att vi lyssnade igenom intervjuerna noggrant samtidigt som de transkriberades till text. Detta för att vi lättare skulle kunna få en överblick och analysera det som ansågs viktigt i intervjupersonernas uttalanden. Utskriften skrevs ut noggrant ord för ord, även vissa känslor markerades så som skratt och pauser.

Vi valde att namnge personerna med ett könsneutralt namn. Detta ville vi göra för att ytterligare säkerställa att personerna kunde förbli helt anonyma. Det var ett medvetet val att inte redovisa kön. Det är möjligt att det kan vara en skillnad mellan könen men vårt syfte var inte att undersöka den skillnaden.

Vi valde i transkriberingen av intervjuerna att plocka bort namn som användes, och ersätta detta med [Namn] eller eventuellt [Företaget], om det var så att de nämnde namnet på verksamheten där de arbetar. I transkriberingsarbetet valdes vissa gånger uttryck bort som vanligt förekommer i tal, så som “öhhh”, “ehhh”, “mhh”, men som inte tillför något till vare sig texten eller känslan i intervjun. Stöd för detta återfinns i Kvale och Brinkmann (2009:203f). De menar att uttrycken ovan kan få texten att bli osammanhängande och låta förvirrande. Det kan även bli så att om en respondent vill ta del av intervjuutskriften kan personen få en upplevelse och känsla av att låta ointelligent. Vi valde därför att plocka bort de uttryck som inte tillförde texten något, utan som bara förekommer i dagligt tal. Texten får

därmed ett bättre flyt och sammanhanget blir lättare att både förstå och tolka. Ansågs uttrycket betydande för texten finns det dock kvar. Till exempel om de tvekade i sitt svar. För att se till att sammanhanget kring citaten inte går förlorade, har vi tänkt extra på att det sociala sammanhanget har betydelse för hur citatet tolkas. Genom att beskriva den sociala situationen närmare har vi försökt att undvika att citatet tolkas fel. När det rycks ur sitt sammanhang finns en risk att det får en annan betydelse (Bryman 2008:526).

När intervjuerna var utskrivna började vi med att läsa igenom de noggrant för att få en överblick av allt som sagts under intervjun. Därefter valde vi gemensamt ut teman som ansågs relevanta i förhållande till teorin. Ett exempel på detta är temat träda in i en roll. Våra anteckningar kring de teman vi använt oss av kan liknas med memos. Detta är enligt Corbin och Strauss (2015:106f) en anteckning som hjälper forskaren i sin analys. Det hjälpte oss att koppla intervjuerna till teori och forskningsfråga. Till viss del kan det liknas med en tematisk analys. Exempel på vår memotext:

Exempel på memos:

Att visa en “korrekt” känsla inför gästen verkar vara viktigt för respondenten. Vi får upplevelsen av att det beror på de förväntningar som dels arbetsgivaren har men också de gäster som kommer på besök. För att upprätthålla denna korrekta känsla beskriver personen att den ibland agerar på ett sådant vis som skiljer sig från sitt riktiga jag. Detta kan vi koppla till Hochschilds ytagerande och Goffmans rollbegrepp. Personen verkar kliva in i en roll i dessa situationer, där respondenten skiljer på sig själv och arbetsrollen för att lättare kunna hantera situationen.

Figur 1- Memos

Enligt Bryman (2008:527ff) följer inte forskare en analysmetod rakt av, utan den anpassas till den enskilda forskningen. Till exempel kan ett tema definieras på olika vis, beroende på forskningen. Ett tema kan vara samma som en kod, men för andra skiljer sig begreppen åt, där tema är något övergripande och koder något som kategoriseras under teman. I vårt fall så har vi använt oss av tema som det övergripande och använt koder till varje teman. De teman vi valt ut återkopplas till teorin. Genom att använda oss av transkriberingstexten har vi plockat ut koder och teman. Exempel på hur kodningen såg ut:

Tabell 1- Analysprocess

Transkribering	Kod	Tema
“Le och vara glad. Det är ju liksom, utåt får du inte visa något annat. Det är liksom, hur fel gästen än har i sin kritik så är det bara le och tacka och ta emot och sen får du tycka och tänka vad du vill...”. (Kim)	Ytagera	Träda in i en roll

“Det är ju inte så att jag går runt varje dag och är så här som jag är mot kunderna”. (Michell)	Mask	Träda in i en roll
“...Så på sätt och vis går man in i en karaktär men samtidigt så tror jag många som jobbar i branschen, jag gör det speciellt, jag tar en väldigt stor del av mig själv med i karaktären för jag tycker det är kul”. (Kim)	Pendlar mellan	Träda in i en roll

3.7 Validitet och reliabilitet

Validitet

Validitet i en kvalitativ studie avser hela forskningsprocessen och inte bara datainsamlingen. Med validitet innebär att forskaren studerar det som skall studeras (Trost 2010:133). I vårt fall innebär detta att våra frågor undersöker det vi haft för avsikt att studera. Vi har byggt vår studie utifrån våra tre forskningsfrågor, som i analysen länkas med vårt empiriska material för att ge svar på frågorna. Vi har under hela forskningsprocessen försökt se kopplingar mellan forskningsfrågan, teoretiska referensramen och våra intervjuer för att säkerställa att vi undersöker det som vi avser att undersöka.

Vi utförde två testintervjuer för att säkerställa att våra frågor uppfattades korrekt, var lätta att förstå samt hängde ihop med våra forskningsfrågor. Vi fick värdefulla synpunkter från dessa intervjuer, vilket gjorde att vi justerade några frågor och ordval. Det gjorde frågorna lättare att förstå. Vi anser att detta är ett moment som stärkte validiteten i vår studie, då vi ville säkerställa att intervjuguiden hängde ihop med frågeställningen och syftet innan vi började genomföra våra intervjuer. En möjlig nackdel i detta moment kan vara att personerna i testintervjuerna inte arbetat i restaurangsbranschen, och kan därför haft svårt att sätta sig in korrekt i våra frågor.

Det var stundtals svårt att inte vara ledande när vi behövde förklara frågor som intervjupersonen hade svårt att förstå. Vi tror dock inte att det påverkade intervjupersonen speciellt mycket att vi hjälpte till att tolka frågorna. Vi är ändå medvetna om att det är något som skulle kunnat påverka validiteten på ett negativt sätt. Under intervjuerna försökte vi arbeta mycket med att ställa frågor som: Har vi förstått det rätt att du... Detta för att försäkra oss om att vi förstått intervjupersonen riktigt, när frågan blivit lite för utsvävande.

I vår studie är vi intresserade av att få veta hur intervjupersonen hanterar ett emotionellt lönearbete. Därför har vi försökt ställa frågor som syftar till att ta reda på hur personen upplever fenomenet (Trost 2010:133f). Den allmänna upplevelsen eller hur personen tror att emotionellt lönearbete kan tolkas i andra situationer har vi därför försökt undvika att fråga. En

följdfråga som tillkom när en person inte upplevt en situation var: Hur tror du det upplevs? Det är en fråga som inte fokuserar på personens egen upplevelse och kan därför ha påverkat vår validitet negativt.

Reliabilitet

Reliabilitet handlar om tillförlitlighet och huruvida resultaten från studien blir desamma om studien görs på nytt (Bryman 2008:49). I och med att detta är en kvalitativ studie så är det svårt att säkerställa att reliabiliteten är hög. Syftet med studien är inte att kunna generalisera resultaten eller att mäta om något fenomen är vanligt förekommande. Vi är intresserade av varje enskilds upplevelse av det emotionella lönearbetet och beroende på vem vi frågar kan vi få olika svar. Eftersom vi inte har möjlighet att använda oss av reliabilitetsmått för att få en stabilitet så får reliabiliteten säkras på andra sätt (Patel & Davidson 2011:104). En förutsättning för att studien ska vara tillförlitlig på andra sätt är intervjuarens förmåga. Ju mer tränad desto bättre tillförlitlighet och det var något vi märkte av, att vi kände oss säkrare efterhand. Detta kan ha påverkat reliabiliteten i studien då vi är relativt nya på att genomföra intervjustudier.

Det förekom tillfälligheter som kan ha stört intervjusituationen. Ett tillfälle var när en respondents telefon plingade till flera gånger under intervjun. Detta kan ha påverkat uppmärksamheten och påskyndat intervjun. Vid en annan intervju hemma hos respondenten var det en katt som påkallade uppmärksamhet. Detta kan varit två tillfälligheter som påverkat reliabiliteten i studien.

Internbedömarreliabiliteten är också en viktig aspekt. Överensstämmelsen mellan vad vi som forskare registrerat för svar talar för en god reliabilitet. Genom att vi båda närvarade vid de flesta intervjutillfällena kunde vi säkra att vi tolkade det som intervjupersonen sa lika. Vid de intervjuerna där enbart en närvarade säkrades reliabiliteten genom att lyssna på ljudinspelningen och diskutera tillsammans. Ljudinspelningen kan vara ett sätt att säkra reliabiliteten, med hjälp av ljudinspelningen och minnesanteckningar kunde vi gå tillbaka och lyssna igen för att se till att vi tolkat allt rätt. Vi diskuterade även om vi kan ha haft det som Patel och Davidson (2011:105) kallar för intervjuareffekt. Det menas att intervjuaren på något sätt påverkar intervjupersonen att medvetet eller omedvetet svara det som förväntas av dem. På så vis kan det som intervjupersonen egentligen känner komma i skymundan. Vid ett tillfälle hände det att en intervjuperson blev osäker på sitt svar, och frågade oss om det var rätt svar, eller om vi fick det svar vi önskade. Vi svarade då att det inte finns några rätt eller fel utan vi är intresserade av den personliga upplevelsen.

3.8 Forskningsetik

Vetenskapsrådet (2016:6f) har utvecklat fyra allmänna forskningsetiska principer. Principerna är inte uttömmande, utan mer riktlinjer som skall guida forskaren i sitt projekt. Vi kommer nu att belysa dessa fyra allmänna principer kring forskningsetik.

Informationskravet

Informationskravet innebär att de som är berörda av forskningen skall bli informerade om syftet till studien. Det finns inget krav på hur detaljerad informationen måste vara. Syftet och undersökningen i stora drag måste presenteras. Det skall också finnas lättillgängligt hur kontakt med forskaren tas. Viktigt är att det framgår att deltagandet är frivilligt och att resultaten inte kommer att användas i annat syfte än till denna studie (Vetenskapsrådet 2016:7). Informationsbrevet som intervjupersonerna fick ta del av informerade om studiens syfte. Det informerades också om deras frivilliga deltagande, samt att resultatet enbart kommer att användas i vår C-uppsats. Brevet avslutades med kontaktinformation till oss om det fanns vidare frågor eller funderingar.

Samtyckeskravet

Innebörden av samtyckeskravet är att deltagaren själv bestämmer om denne vill delta i studien eller inte. Vill respondenten avsluta sin medverkan mitt i en intervju skall detta respekteras (Vetenskapsrådet 2016:9f). Vårt informationsbrev innehöll utöver information om personernas frivilliga deltagande ett meddelande kring att de när som helst kunde avbryta sitt deltagande i studien. Intervjupersonerna tillfrågades också innan intervjun om de läst informationsbrevet, och om de hade några funderingar kring sin medverkan.

Konfidentialitetskravet

Alla i undersökningen skall ges konfidentialitet och uppgifter som rör deltagarna skall förvaras på ett sådant sätt att ingen annan kan få tillgång till dem. Detta ger ett skydd så att inte deltagarna skall kunna identifieras utifrån de svar de angivit, utan kan förbli anonyma (Vetenskapsrådet 2016:12f). I samband med intervjun upplystes respondenterna om att deras medverkan var helt anonym. Detta gick också att återfinna i det informationsbrev som skickades ut. Efter studiens färdigställande kommer de inspelade intervjuerna och transkriberingstexten förstöras för att säkerställa att intervjupersonerna förblir anonyma. Vi valde även att använda könsneutrala namn till respondenterna för att säkerställa konfidentialitetskravet.

Nyttjandekravet

De uppgifter som forskaren har kring deltagarnas personuppgifter får bara användas i forskningsändamål. Forskaren får inte exempelvis sälja informationen till företag som sedan kan använda det i marknadsföringssyfte. Enda gången forskare får låna ut sitt material är till andra forskare som också följer forskningsetiska principer (Vetenskapsrådet 2016:14). Som

ovan tidigare nämnts informerades intervjupersonerna om att intervjun endast kommer att användas i vår C-uppsats i informationsbrevet.

3.8.1 Etisk diskussion

Innan vår studie genomfördes diskuterade vi hur respondenterna bäst skulle få ta del av informationen. Vi kom båda fram till att vi tyckte det var bäst att informera personerna innan själva intervjutillfället. Dels för att intervjun lättare skulle kunna genomföras om personen var förberedd, men även för att individen själv skulle känna sig förberedd och kunna ta del av sina rättigheter flera gånger i lugn och ro innan tillfället. Vi tycker det är viktigt att personerna helt förstått sina rättigheter och att de haft tid att reflektera kring om de samtycker till intervjun. Det är även viktigt att informera om att det går att avbryta eller välja att inte svara på en fråga. Vi ansåg det också viktigt att trots brevet, försäkra oss om att det inte fanns några funderingar innan intervju startade. Informationen om forskningsetiken nämndes därför två gånger för respondenterna.

Löpande under studiens gång har vi diskuterat hur vi ska kunna uppfylla de forskningsetiska kraven. Då vi till viss del använt oss av ett snöbollsurval, kan vi se en problematik i att intervjupersonerna känner varandra. Detta kan riskera deras anonymitet, då personerna kan prata med varandra om intervjuerna. Vi anser dock att detta ligger utanför vår kontroll om personerna själva väljer att diskutera deras medverkan i intervjun. Vi har för att ytterligare försökt stärka anonymiteten gett personerna könsneutrala namn och valt att inte ta med sådant som kan härledas till de företag där personerna arbetar. Vi valde att under analysen diskutera personerna under deras påhittade namn, så att vi kunde minimera risken att någon uppfattade vilken person det rörde sig om. Ytterligare en problematik vi kan se angående de forskningsetiska kraven är om de bakgrundsfrågor vi ställt i intervjun. Då vi inte använt oss av dessa i analysen av vårt empiriska material kan det diskuteras om vi uppfyllt nyttjandekravet. Det bör enbart samlas in material som skall användas i studien. Vi ansåg ändå frågorna som relevanta till ämnet och som en inledning för att få igång samtalet, då frågorna är lätta att besvara.

4. Analys och resultat

I detta kapitel kommer resultatet av vår studie att presenteras. Vi har delat in vår text i teman som baseras på våra forskningsfrågor. Resonemanget kopplas till vår teoretiska referensram, och exemplifieras med hjälp av citat.

4.1 Upplevelsen av känslöhantering

Det här avsnittet kommer att behandla forskningsfrågan: Upplever personer i ett emotionellt lönearbete att de i mötet med kunden behöver uttrycka känslor i arbetet och om så är fallet hur?

Det emotionella lönearbetet innebär att tillsammans med den tjänst eller produkt som säljs finns också en känsla som den anställda skall framföra för att skapa ett värde hos kunden. Att frambringa och sälja en känsla till motparten kan vara en försäljningsteknik som förväntas användas av de anställda (Buckner 2013:96f). Respondenterna i denna studie arbetar alla med ett emotionellt lönearbete inom restaurangverksamhet. Det finns en medvetenhet kring kundens förväntningar på personernas uppträdande. Fokus har riktats mot de känslor som uppvisas, snarare än kundens förväntningar kring till exempel mat eller lokal. Vi ser att känslan som skapar ett värde hos kunden beskrivs som någonting positivt. Det kan handla om känslor av glädje, lyhördhet och att skapa en känsla av att sprida energi runt omkring sig. Vilket Michell beskriver: "Att jag ska vara glad... lyhörd... tillmötesgående och trevlig. Och ah, sprida energi liksom" (Michell). Arbetet innebär dagligen möten med människor med olika personligheter, vilket gör bemötandet till en hårfin balansgång i vad som förväntas av den anställde.

Emotionella lönearbetet skall uppfylla tre kriterier. Det första kriteriet innebär att arbetet skall ha kontakt med gäster, ansikte mot ansikte eller röst mot röst. Andra kriteriet kräver fysisk eller verbal kontakt som producerar någon typ av känsla hos motparten. Tredje kriteriet innebär att arbetsgivaren bestämmer vilka känslor som tillåts under ett arbetspass. Känslorna är inte alltid spontana utan är en del av försäljningen på företaget som förväntas produceras av de anställda (Hochschild 2003:147f). I vår studie kan vi se tecken på dessa tre kriterier i samband med att respondenterna beskriver sitt sätt att arbeta. Första kriteriet kan beskrivas genom att ha en kontakt som till exempel hälsa och söka ögonkontakt med kunden. En person beskriver det så här: "... man hälsar och söker ögonkontakt, sen så kan det ju bli att man småpratar lite, det beror ju också på, man får ju känna av gästen lite..." (Alex). Vi tolkar det som att det inte är kriteriet i sig själv som får personer att uppleva att de behöver uttrycka känslor i sitt arbete. Det är uppfyllandet av dessa tre kriterier sammantaget som gör att personer delvis känner att de behöver uttrycka känslor i arbetet. Dock finns en antydning hos respondenterna att ögonkontakt och kroppshållning är viktigt att uttrycka på rätt sätt. Det kan

vara allt från hållning, tonläge i rösten till att skjortan är struken. Andra kriteriet kring att behöva producera någon typ av känsla hos motparten stärker naturligtvis känslan av att behöva uttrycka känslor i arbetet. Det handlar om att skapa något positivt som företaget har stor nytta av och som ökar deras försäljning. Det efterfrågas enligt Macdonald & Sirianni (1996:4) att vara inne i arbetet, där även enkla uppgifter kräver ett stort engagemang och personlighet. Även om det handlar om några få sekunder krävs det att arbetstagarna lyckas producera en positiv känsla hos gästen. Det räcker inte med att säga hej, utan mötet behöver helt enkelt frambringa engagemang, intresse och personlig service. Gästen vill inte vara en i mängden, och för att undvika detta krävs många gånger ett känslomässigt engagemang från arbetstagaren. Charlies beskrivning exemplifierar producerandet av en känsla hos motparten:

Ja, kunderna räknar ju med att jag skall vara glad, och ge dem en personlig service. Det duger inte med att bara säga hej utan man skall vara intresserad av dem som person. Även om man bara ses i tio femton sekunder. Eller om de vill småprata lite så skall man alltid sätta sig in i vad det är, i deras liv å sätta dem först liksom. De vill bli uppassade. (Charlie)

Kriteriet angående att arbetsgivaren bestämmer vilka känslor som tillåts kan innebära en risk. Arbetstagarens känslor är inte längre spontana utan helt kontrollerade av arbetsgivaren. Personalen kan bli föremål för den vinstdrivande verksamheten och i detta ingår att skapa den bästa möjliga upplevelsen för kunden (Hochschild 2003:147f). Upplevelsen av att behöva uttrycka känslor i mötet med kunden stärks ytterligare när arbetsgivaren ställer krav på arbetstagarna. Kraven kan komma till uttryck både som oskrivna och skrivna regler. Spontana känslor försvinner och ersätts istället av värderingar där arbetstagaren förväntas kunna agera utefter dessa och på bästa sätt möta gästens behov. En respondent säger:

Mm, [Företaget] har ju 10 värdegrunder eller vad det nu är, och de klart att de vill att vi ska va liksom serviceminded och så. Så det finns ju jättemycket krav på hur vi ska vara. Vi kan ju inte gå runt och ah... alltså om vi har en dålig dag ska det inte gå ut över kunden till exempel. (Michell)

Uppfattningen av att det inte alltid är respondenten själv som styr hanteringen av känslorna framkommer i viss grad. Det visar sig att mallar för agerande kring känslor förekommer på arbetsplatsen. Vi ser detta som ett sätt för arbetsgivaren att försöka styra uttrycken av känslor bland arbetstagarna. Automatiskt leder detta till att respondenterna har en föreställning av att behöva uttrycka positiva känslor i arbetet. Det Michell benämner som värdegrunder antar vi är företagets värderingar och något respondenten förväntas följa. Det råder dock en tveksamhet om dessa värderingar följs, då Michell uttrycker en osäkerhet. Respondenten är dock medveten om att det finns krav på uppförande, det verkar inte vara acceptabelt att ta ut en dålig dag över kunden. Detta gör att de spontana känslorna skjuts undan och individen använder sig av företagets värderingar för att hantera en arbetsdag.

Uttrycka sig genom att träda in i en roll

Upplevelsen av att behöva uttrycka känslor i sitt arbete kan yttra sig på olika vis hos individer. Goffman (2014:25) beskriver träda in i en roll som ett uttryck där personen skall få de andra att tro att det individen uttrycker är äkta känslor. Medan motparten tror att personen har dessa känslor och uppträdanden spelar personen ett skådespel. Goffman (2014:26) beskriver rollen cynisk som att individen kan agera för att styra sin publik i en viss riktning. Den personen behöver inte ha något intresse i motpartens tyckande. Det handlar inte om att lura sina kunder, utan att se till kundens bästa. Enligt Kim kan träda in i en roll innebära att le och vara glad, eftersom du inte får visa så mycket annat utåt. Vi tolkar detta som att skådespel används för att se till gästen bästa. Vad personen själv tycker spelar inte så stor roll. Det blir ett uttryck för att hantera upplevelsen av att behöva visa en viss känsla. Kim har heller inget intresse i vad personerna tycker, allt handlar om att inte skapa en dålig stämning. Respondenten vill att kunden skall känna att den har rätt, om det inte är helt katastrofalt fel. Vi tolkar det som att det förekommer tillfällen när Kim anser att gästen har fel, och därmed har svårt att uppträda trevligt. Vi kan anta att det kan handla om situationer när det förekommer personliga påhopp, som inte är relaterat till arbetet. Kim säger:

Le och vara glad. Det är ju liksom, utåt får du inte visa något annat. Det är liksom, hur fel gästen än har i sin kritik så är det bara le och tacka och ta emot och sen får du tycka och tänka vad du vill. Men det är gästen som ska se att, gästen ska alltid känna att den har rätt. Om det inte är helt katastrofalt fel men, det finns ingen mening med att ställa sig och argumentera. Det blir bara dålig stämning. (Kim)

Det finns en förväntning att restaurangpersonalen skall uppträda på ett särskilt vis. Goffman (2014:29ff) beskriver att det finns en fasad och socialt etablerad roll som inkluderar förväntningar kring ett beteende. Individerna väljer den fasad som passar bäst med de normer som finns i arbetsrollen. Vi tror oss veta genom vår förförståelse, att det finns förväntningar på restauranganställdas arbetsuppgifter. Det är vad Goffman (2014:29ff) kallar en given fasad med en stereotyp förväntning. Omgivningen förväntar sig gott uppförande och ett tillmötesgående bemötande av de restauranganställda. Det kan handla om att gästen alltid skall känna att denne har rätt och att arbetstagaren skall motsvara de förväntningar som ställs. Känslan av att behöva uttrycka känslor i enighet med socialt etablerade roller, kan då ge uttrycket av att en roll spelas. En av respondenterna uttrycker att personen måste möta förväntningarna från gästerna, speciellt vid tillfällen där kunden framför kritik. Det förväntas av kunden att arbetstagaren skall kompensera och vara trevlig för att lösa det som kunden anser är problemet. Detta behövs även om personen inte är överens med kundens kritik och då används en roll för att hantera situationen. Arbetstagaren kan även behöva gå undan en stund för att avreagera sig. Charlie beskriver sitt sätt att möta förväntningarna så här:

Svarar med ett leende och löser problemet. Så bra det går, ger pengar tillbaka eller ger dem ett presentkort eller någonting. För att de skall få chansen att få en annan uppfattning vid ett annat besök. Man kan vända det till något positivt, att de fick god hjälp istället för bara negativt. Sen går jag in i ...ehmm...back of house och

“skriker” lite mot en spegel och så kan jag gå ut igen och vara glad mot andra.
(Charlie)

När individerna inte lyckas förmedla den känslan som gästerna förväntar sig, görs försök till att vinna tillbaks gästens förtroende med hjälp av kompensation. Tanken med detta är att gästen skall vara nöjd med sitt besök och kunna tänka sig att återvända. Vi tolkar det som att det finns en kamp för att alltid göra gästen nöjd. Detta för att de skall komma tillbaka. Det läggs lite extra tid på de gäster som är missnöjda med bemötandet från arbetstagaren. Ett försök till att uppfylla det Goffman kallar för stereotyp eller socialt etablerad roll görs bland arbetstagarna. Vilket vi anser vara ett tydligt tecken på att restaurangpersonalen upplever sig behöva uttrycka känslor i arbetet. Alex säger:

...Så kanske man till slut har vunnit dem tillbaka eller vad man nu skall säga...för om man kanske försöker skynda på med resten sen, så kan man småprata lite och sådär så brukar det ofta lösa sig tillslut, det kanske är att de bara fått vänta lite...(Alex)

Vi tror att detta är ett sätt för Alex att hantera den kamp som uppstår när gästen inte är nöjd. Alex kompenserar då med extra uppmärksamhet vilket vi tolkar som en strategi för att lösa problemet.

Ytagera och djupagera

Det upplevda känsloutstrålandet kan uttryckas och hanteras genom att träda in i en roll på arbetsplatsen. Hochschild (2003:35ff) benämner detta som ytagerande, när personer drar på sig en mask och agerar som om en känsla fanns, fast den inte gör det. Skådespelet sker på ytan, utan att beröra individen på djupet. Agerandet kan upplevas som påklistrat eller mekaniskt. Michell medger att sitt uppträdande skiljer sig på arbetet gentemot i privatlivet. Det är något som upplevs ingå i arbetet, Michell behöver använda sig av en mask för att vara trevlig och tillmötesgående. “Det är ju inte så att jag går runt varje dag och är så här som jag är mot kunderna” (Michell). Den delen av restaurangen där gästerna befinner sig kallar Goffman (2014:97f) för främre region. Här görs ett försök till att arbetstagarens aktivitet skall följa de normer som finns kring arbetet. Det är i denna region som vi får upplevelsen av att respondenterna känner sig tvingade att uppvisa positiva känslor. I den främre regionen spelas rollen upp och ytagerandet tar form. Ytagerandet är en form av distansering, i detta fall från arbetet. Eftersom det är något som behöver visas upp kommer en känslouttryttning i form av en distansering och att agera på ytan.

Ytagerande kan ha samband med känslomässig utmattning. Det blir psykiskt påfrestande att upprätthålla en trevlig fasad (Judge et al. 2009:78ff). Respondenterna beskriver sitt agerande som mekaniskt, vilket vi kopplar till ytagerande då uppträdandet inte är genuint utan personerna träder in i en roll. I samband med det nämns också att arbetet kan vara utmattande, både fysiskt och psykiskt. Det är utmattande att både ytagera genom att vara glad och trevlig

samtidigt som tempot i branschen är högt för att hinna med alla arbetsuppgifterna. Charlie säger:

...Efter ett tag orkar man inte, det är utmattande. Först skall man mentalt vara glad och trevlig, sen skall du också hålla tempot uppe som om du springer maraton...
(Charlie)

Gabriel et al.(2014:875f) menar att enbart använda sig av ytagerande kan vara skadligt för individen. Detta även om det finns strategier på hur arbetet skall utföras kan det innebära vissa hälsoskadliga risker. Hochschild (2003:35-55) menar att problemen kommer först när organisationen lägger sig i och börjar styra över känslorna. När det används arrangerade metoder för hur personerna skall agera finns en risk för att det upplevs mekaniskt. Gästens förväntningar kring arbetstagarnas bemötande beskrivs vid ett tillfälle som att agerandet liknar en robot. Agerandet är vid detta tillfälle väldigt ytligt och förståelsen för arbetstagaren är minimal. En person säger: "...folk trodde att vi var robotar helt enkelt. Att vi stod rakt upp och ner och tog emot beställningar utan några som helst känslor..." (Love). Det är psykiskt ansträngande att upprätthålla en fasad för att tillfredsställa alla, vilket Love ger en exemplifiering på. Agerandet blir mekaniskt och utmattande. Även tillfällen när det är mycket att göra, många kunder i restaurangen finns ytagerandet nära till hands för att klara av att uttrycka de känslor som gästen förväntar sig under besöket. Charlie beskriver denna känsla som: "...Ibland kan man ju känna sig väldigt mekanisk, om det är mycket att göra" (Charlie).

Förutom ytagerande finns djupagerande som baseras på en äkta känsla och är en del av personen själv. Det kan innebära att personen upplever känslan som uttrycks eller att känslan tidigare upplevts i en annan situation och kan appliceras igen i ny situation (Hochschild 38ff). Kim beskriver hur en stor del av sig själv återfinns i den karaktär som Kim är på arbetet. Detta för att trivas med sitt arbete. Många av de känslor som Kim upplever i arbetet är äkta. Det sker en identifikation med arbetsrollen och definieras därmed som ett djupagerande. Respondenten säger:

...Så på sätt och vis går man in i en karaktär men samtidigt så tror jag många som jobbar i branschen, jag gör det speciellt, jag tar en väldigt stor del av mig själv med i karaktären för jag tycker det är kul. (Kim)

När individen kan identifiera sig i sin arbetsroll återfinns också vissa risker att drabbas av negativa konsekvenser. När arbetet ses som en personlig service och inte som en del av ett skådespel menar Hochschild (2003:187f) att det finns en risk för utbrändhet. Graden av personligt engagemang ökar risken för att drabbas av ohälsa. För att undvika detta menar Hochschild att ett ökat inflytande är positivt för individen. Genom att själv ha kontroll över sin arbetssituation minimeras risken för ohälsa. Kim kommenterar sitt inflytande med att ha mycket fria tyglar i sitt arbete. Det finns riktlinjer för på vilket sätt känslor skall hanteras i arbetet, men de följs inte så noga. De äkta känslor och engagemang som personen utstrålar i

sitt arbete skulle kunna bidra till ohälsa. Dock kan dessa fria tyglar ses som positivt för Kim. Det ger inflytande och eget handlingsutrymme att vara sig själv:

Vi har rätt mycket fria tyglar. Vi behövde ryta ifrån och då gjorde vi det. Vi hade väldigt hårda riktlinjer att gå på, men de följdes inte så noga, utan det var, vi i baren körde i alla fall vårt race. Sen vet jag inte om vi i baren var svåra att ha och göra med och tyckte att vi ägde restaurangen eller om det var så att cheferna tyckte vi gjorde ett bra jobb, det vet jag inte. Men det är ett tillfälle jag velat göra något jag egentligen inte borde. (Kim)

Oberoende av hur utstrålandet av känslor visar sig hos den restauranganställda, kan vi konstatera att det finns en upplevelse av att behöva uttrycka positiva och glädjande känslor under sitt arbetspass. Ett lysande exempel på detta är Kims kommentar kring förväntningarna på sitt bemötande: "Att man skall vara glad och positiv och tillmötesgående. Det tror jag är dem tre stora sakerna som de förväntar sig när de möter någon i den branschen" (Kim). Kim menar att det finns tre stora förväntningar på personalen i restaurangbranschen. Alla tre förväntningarna har att göra med att producera en känsla hos motparten. En känsla av att uttrycka glädje, positivitet och att vara tillmötesgående. Det finns en tydlig tendens att restauranganställda har upplevelsen av att behöva visa positiva känslor och att det ingår i arbetsuppgifterna.

4.2 Påverkan och hantering

Avsnittet behandlar forskningsfrågan: Hur påverkas och hanterar anställda uttryckandet av känslor i arbetet?

Strategier för hanterande

I vår studie ser vi att respondenterna har skilda strategier för att hantera känslor som uppstår i arbetet. Fine (1996:119) beskriver att humor är vanligt förekommande för att hantera arbetssituationen. I en restaurang så har kocken uppgiften att se till att maten är god, medan servitriserna har uppgiften att se till att upplevelsen är bra. De har olika uppgifter men kommunikationen mellan dem är oerhört viktigt för att nå ett bra resultat. Genom att skämta och förlöjliga gästernas beteenden kan ilska och irritationen hanteras. Love säger:

Vi hade en speciell grej, men det blev ju kanske först när man hade tid för det, eller hade lite paus... när det var väldigt lugnt. Då hade vi en bok där vi skrev av oss liksom. Konstiga situationer eller helt förfärliga kunder, och det blev ju ett sätt att läsa om det senare. Det var ju väldigt roligt. Då kunde man se tillbaka och tänka att herregud, hur stod vi ut med den här personen. (Love)

Att hantera gästernas beteende genom att skriva av sig är en strategi som används. Att sedan kunna titta tillbaka på det i efterhand kan ge en positiv effekt, då det är möjligt att skratta åt de

kunder som besökt restaurangen. Humor är vanligt förekommande. En del av detta kan vara att förlöjliga gästernas beteenden och skämta om det senare. På detta sätt kan arbetstagarna kontrollera känslorna och undvika att irritationen går ut över kunden (Fine 1996:119). För att kunna hantera den komplexitet som arbetet innebär kan humor ligga när till hands. Hantera situationer med hjälp av förlöjligande eller skämt kan göra det lättare för arbetstagarna att hantera de krav som ställs på deras uppförande (Strömberg & Karlsson 2009:643f). Vi tolkar det som att skriva i boken är en strategi för att hantera att arbetet kräver en viss känsloutstrålning. När det uppkommer känslor som inte är tillåtna att visa gäller det för arbetstagarna att gömma undan dem. Att sedan kunna ge utlopp för det i boken kan vi anta gör situationen lättare att hantera då de får utlopp för känslorna som de känt utan att kunden är medveten om det.

Det framgår tydligt i vår studie att det emotionella lönet arbetet i någon grad påverkar individen. Förutom att använda sig av humor som en strategi menar Sandiford och Seymour (2011:1210ff) att det finns andra strategier för att hålla sig motståndskraftig mot de påfrestningar arbetet kan medföra. Där ingår social bearbetning som ett exempel på hur individen kan hantera de situationerna.

Alltså har det hänt nått speciellt som gjort att hela dagen bara varit kaos så kanske det är så att när man kommer hem så behöver man prata med nån som ändå förstår lite, nån som jobbar inom samma yrke eller nån som... ofta nån som förstår att okej jag förstår vad du menar, utan att man behöver gå in på så mycket, utan att man ändå kan kanske få ut den här aggressionen lite eller inte aggression men att man får prata av sig lite. Så att ja det händer ibland att jobbet följer med hem. (Alex)

Den sociala bearbetningen handlar om att prata av sig om det som hänt på arbetsplatsen med någon i familjen eller med en kollega. Genom detta har individen möjlighet att bearbeta det som inträffar på arbetsplatsen och därmed få utlopp för aggressionen. Vi tolkar det som att Alex inte utagerar de verkliga känslorna på arbetsplatsen utan att de behandlas hemma när arbetsdagen är slut. Denna strategi kopplar vi till Goffmans rollbegrepp. För att hantera att irritationen som kunderna medför inte går ut över dem, så används en roll som strategi för att inte ta åt sig personligt där och då. Rollen lämnas kvar på arbetsplatsen vid arbetsdagens slut, men de känslor som upplevs under arbetsdagen är inte lika lätta att lämna kvar på arbetsplatsen. Att de inträffade situationerna sedan diskuteras när Alex kommer hem kan tyda på att det finns en påverkan i någon grad, men hanteras genom rollspel på arbetsplatsen och social bearbetning hemma. Vi kan även anta att Robin använder sig av detta:

Ja. Jag tror att jag måste ventileras. Det jag tar med mig hem är ofta om det uppstått en situation som är jobbig eller om någon kund varit helt galen i huvudet, och jag måste ventileras det här, då brukar jag prata med min sambo 'vet du vad som hände idag, herregud, han gjorde så här' Då vill jag gärna att min sambo ska säga att nej men det var dumt gjort, så man får lite medhåll. Även ventileras med kollegor eller vänner som jobbar i samma bransch som vet vad man pratar om. Så det händer, att jag tänker, eller

går igenom situationen hemma. Nu hände det här och jag gjorde det här, hur ska jag göra nästa gång. Det händer att jag tänker på det. (Robin)

Robin använder sig av den sociala bearbetningen för att hantera påfrestande situationer som uppstår i restaurangen. Robin reflekterar över hur liknande situationer skall hanteras nästa gång. Detta tyder på att individen påverkas av det som inträffar på arbetsplatsen, eftersom det krävs en eftertanke för vad som kan ändras till nästa gång. Vi tolkar det som att den sociala bearbetningen som Sandiford och Seymour (2011:1210ff) nämner används som en strategi för att försöka bli motståndskraftig vid påfrestningar. Vi upplever att den sociala bearbetningen inte omedelbart fungerar som en strategi för att bli motståndskraftig. Vi tror att det behövs bearbetas under en längre tid för att fungera som ett skydd. I arbetet där möten med kunder ingår är det svårt att förutse vad för situationer individen behöver handskas med. Därmed blir det svårt att redan innan situationen uppstår bearbeta och bli motståndskraftig. Det framgår därför tydligt att känslouppvisandet kräver någon typ av hantering för att situationen skall vara hållbar. Vi ser också att det kan finnas ett behov av bekräftelse, då Robin vill ha medhåll från sin sambo. Det kan handla om försäkran att personen agerat riktigt i de jobbiga situationerna med kunderna.

Förutom att distansera sig själv och träda in i en roll så berättar respondenterna att de har andra strategier för att kontrollera känslorna. Det Goffman (2014:98) beskriver som främre region kan liknas med det utrymme i restaurangen där gästerna befinner sig. Inom det området upplever vi att det finns ett krav på anständighet, det är inte accepterat att bete sig hur som helst inför gästerna. Sedan finns det utrymmen där individen är avskild från gästerna, det blir det utrymme Goffman menar är bakre regionen. Det här utrymmet är bakom kulisserna, och du tillåts att kliva ur rollen och motsätta dig de intryck som visats i den främre regionen. Ett utrymme bakom kulisserna fungerar som en buffert mellan sig själv och de krav arbetet ställer. En respondent använder sig av personalutrymmet för att andas några gånger och för att varva ner. Denna strategi används både i kundrelaterade situationer men även om det är någon kollega som gör att tålamodet håller på att rinna över. För att undvika en eventuell dum kommentar så kontrolleras det genom att använda sig att den bakre regionen.

Ja, alltså [skratt] andas några extra gånger, eller kanske gå iväg nån minut där man är ensam. Man kanske går på toaletten, typ eller in i omklädningsrummet bara i nån minut för att varva ner. Så att man sedan kan gå ut och bara köra på, för att inte få nått utbrott. Det kan vara samma sak om man blir irriterad på jobbet, på nån man jobbar med. Det kanske har uppstått en situation så att man blir lite osams, det kan ju också va så att jag tycker det är bättre, istället för att säga något dumt att man kanske bara. Okej jag behöver bara andas lite. Så kanske man bara går bakom knuten och andas man några gånger och sen kan man köra på igen. (Alex)

Goffmans syn på den bakre regionen tolkar vi som ett utrymme där det är accepterat att visa de riktiga känslorna som upplevs. I den bakre regionen kan individen djupagera och kliva undan från den främre regionen där gästerna befinner sig. Detta anser vi är en strategi för att

se till att rätt beteende uppvisas i de offentliga utrymmena. Anledningen till att det finns bakre utrymmen tror vi kan vara för att det många gånger är svårt att kontrollera och visa upp rätt känsla. Det behövs ett utrymme där det är möjligt att avreagera sig. Medvetenheten om att arbetet ställer vissa krav på hur och vilka känslor som får visas upp antar vi kan påverka individen. Det öppnar även för möjligheten att själv hitta strategier som fungerar för den enskilde individen.

Effekter av emotionellt lönearbete

Hochschild (2003:147f) talar om en kommersialisering av känslor, att det är en del av det företaget säljer. Vilka känslor som får uppvisas är noga genomtänkt av arbetsgivaren och utrymmet för spontana reaktioner har minskat. De anställda är en del av den vinstdrivande planen i företaget, och skall uppträda på så vis att de kan påverka vinsten positivt i företaget. Detta kan bli påfrestande för de anställda. Att behöva visa upp rätt känslor och dölja det som är irriterande kan få konsekvenser för arbetstagaren. Det finns situationer där respondenterna upplever att det är svårt att hantera känslorna. Speciellt vid tillfällen när de upplever kunden som besvärlig. Robin säger:

Ja, det är ju lite som det här när någon klagar på något som man inte själv kan kontrollera, det kanske inte är mitt fel att vi serverar Pepsi istället för Coca-Cola. Då kan jag känna att varför kommer du hit till mig och säger det här. Och då kan jag nog ha svårare att vara trevlig tillbaka, än om det skulle vara så att jag glömt servera en Pepsi. Då är det lätt att be om ursäkt och gå ut med en direkt. (Robin)

Det förekommer att kunderna riktar kritik mot restaurangpersonalen. Vi kan se en variation kring hur kritik hanteras hos individerna. Vi tolkar det som att situationer där individen själv kan styra upp och rätta till eventuella problem är lättare, än situationer som ligger utanför deras kontroll. Robin tar åt sig personligt av kundens kritik när det handlar om företeelser personen inte kan göra något åt. Vi upplever att Robin i detta fall påverkas av att inte ha kontroll över allt. Det visar sig genom svårigheten att vara trevlig mot kunden och känslan av att kritiken är personlig. Situationen leder till att individen känner sig ledsen. Därmed ser vi att individen kan påverkas negativt ett emotionellt lönearbete.

Buckner (2013:102-110) nämner att individen har ett förråd med tålamod för att klara av ett emotionellt lönearbete. När resurserna i förrådet är förbrukade så finns det en risk att det inte går att hålla tillbaka känslorna längre. Här ökar risken för att drabbas av ohälsa i form av utmattning och utbrändhet då bufferten är använd. Kim beskriver svårigheten med att hålla tillbaka känslorna när en gäst varit otrevlig under en längre tid av kvällen.

Till en början, sedan i slutet skrek jag lika mycket tillbaka. Men då var det bara han, jag, tjejen i baren och chefen kvar i restaurangen, så då kände jag fuck it. Nu har jag inga miner kvar. (Kim)

Kim är till en början lugn och försöker hantera situationen efter bästa förmåga. Sedan kan vi anta att det förråd med tålamod som Buckner menar att individen har är förbrukat. Här avgör också omgivningen möjligheten för Kim att vara otrevlig mot gästen. Vi antar att det är lättare att reagera på det sättet när det inte befinner sig lika mycket gäster i restaurangen som tidigare under kvällen. Kim menar att det inte finns några miner kvar, detta kopplar vi till det som Hochschild (2003:35ff) kallar för ytagerande. Kim skådespelar till en början för att visa upp de känslor som kunden förväntar sig. När alla masker i skådespelet är använda rinner bågaren över för Kim som övergår till att djupagera. Då visas de känslor som individen känner på riktigt. Det är i den situationen som gästen får höra några otrevliga ord. I det här fallet tolkar vi det som att djupagerandet ger utlopp för de känslor som inte längre kan hållas inne genom att ytagera.

Judge, Wolf och Hurst (2009:78-82) menar att när ytagerande sker som en rutin i det dagliga arbetet så finns ett samband med emotionell utmattning. Det i sin tur leder till negativ stämning på arbetsplatsen och arbetsinsatsen påverkas. Möjligheten att själv styra över arbetet spelar också in. Ju större inflytande desto mindre risk att drabbas av ohälsa. Vi får uppfattningen av att Charlie inte har det inflytande som krävs för att minimera risken att drabbas av utmattning. Charlie använder sig av en metafor för att beskriva stressen i arbetet. Uttrycket ”då dör man” syftar till att beskriva det höga tempot och krävande situationerna i arbetet. Vi tror Charlie menar att branschen kan innebära utmattning, såväl psykiskt som fysiskt. Beskrivningen av att tempot är högt och att det samtidigt krävs ett leende och trevligt bemötande till kunderna tyder på att Charlie behöver ytagera.

Man kan inte stressa upp sig för att det är mycket att göra för då dör man i den här branschen. Det märks tydligt, på nya i yrket. De stressar som dårar ibland. Men de är ingen idé. Efter ett tag orkar man inte, det är utmattande. Först skall man mentalt vara glad och trevlig, sen skall du också hålla tempot uppe som om du springer maraton. De nya brukar förstå det efter ett tag, och bli som vi andra, eller så slutar man. (Charlie)

Respondenterna i vår studie beskriver att de påverkas i någon grad av situationer som inträffar på arbetsplatsen när det gäller kundmötet. Det handlar om negativa konsekvenser för individen. Kritiken som kommer från kunderna tas personligt och tankar kring arbetet tas med hem. Robin beskriver tillfällena när kunderna ska beställa mat och pratar i telefon samtidigt. Robin känner sig då respektlöst behandlad men känner inte att det är tillåtet att säga ifrån. Detta är något som påverkar arbetssituationen och vi kan anta att detta förekommer i branschen, då Robin själv undviker det i liknande situationer. Vi kan anta att känna sig respektlöst behandlad kan ha negativa effekter på individen. Det lämnar respondenten i en svår situation då det är svårt att säga ifrån, personens känslor och organisationens krav krockar.

Om till exempel en kund kommer fram till mig och pratar i telefon, och ska beställa mat. Det tycker jag är jätterespektlöst, men det är ju inget jag kan tala om för

kunden att det beteendet, att nu får du lägga ner telefonen, det är respektlöst, nu beställer du mat...Sen så påverkar det ju mig på det viset att jag själv aldrig pratar i telefonen när jag beställer mat eller det kommer fram en servitris, eller ens i kassan på Ica. Just för att jag vet själv hur det känns. (Robin)

Det förkommer även tillfällen när personerna i studien upplever att det är roligt att arbeta. Det är mötet med olika kunder och att ingen dag är den andra lik som gör arbetet roligt. Emotionellt lönearbete är inte enbart något som är påfrestande utan vi tolkar det som att det även kan ge något tillbaka. En situation som beskrivs som givande är när det finns tid för att småprata med gästen. När samtalet blir mer personligt och det går att vara sig själv lite mer. Då blir det inte den mekaniska känslan som ofta inträffar när det är stressigt, utan det känns som ett riktigt samtal. Även kollegorna nämns som en viktig del för att trivseln på arbetsplatsen är god och vi antar att en gemenskap kan hindra viss negativ påverkan för individen. Till exempel genom att kunna be sin kollega om hjälp vid besvärliga situationer så att kunden eller den anställde inte hinner bli irriterad. Detta tror vi även kan vara en strategi för att minska den negativa effekten det emotionella lönearbetet kan ha. Kim tycker sitt arbete är roligt i mötet med nya människor och när det bjuds på en trevlig upplevelse där en personlig interaktion sker. Att kunna göra det lilla extra för gästerna är något som gör arbetet roligt.

Träffa nya människor, det är alltid trevligt. Sen samma sak det, att bjuda in människor och bjuda på en trevlig upplevelse. Oavsett om det handlar om goda drinkar eller om det är trevlig människa att snacka med, så är det alltid kul för folk att...ja men man gör lite extra för dem. (Kim)

4.3 Upplevda krav på känslouppvisning

Detta avsnitt behandlar forskningsfrågan: Ställer arbetsgivaren krav på känslouppvisning angående kundbemötande och om så är fallet hur förhåller sig de anställda till kraven?

Arbetsuppgifterna hos restaurangpersonalen fokuserar på att tillfredsställa gästerna och bemöta dem vänligt. Det finns en upplevd känsla av att arbetsgivaren har speciella krav på tillvägagångssättet att bemöta dessa uppgifter. För att en individ skall kunna möta dessa krav ser vi tydliga exempel på att personerna använder sig av ytagerande. I vår studie är ytagerande en framträdande strategi i hur både arbetsgivarens krav och gästernas krav samverkar. Vikten av att gästerna är glada och nöjda vid sitt besök är något vi uppfattar att respondenterna är noga med. Genom att ytagera och inte alltid visa äkta känslor kan kraven hanteras.

Att agera och visa känslor utefter vad arbetsgivaren tycker är lämpligt är något respondenterna känner igen sig i. Vi kan urskilja kraven som rent uttalade eller något som individerna bör ta för givet. En respondent beskriver kraven så här:

Inte som [Namn] har uttryckt sig specifikt, alltså att [Namn] vet väl att vi har jobbat inom service så många år, när jag började där så [Namn] förväntar ju sig förmodligen att man skall vara glad, framåt och utåtriktad och möta kunden på bästa sätt. Så att [Namn] liksom inte... det är inte så att [Namn] har sagt tydligt men man vet ju oftast vad som förväntas av en liksom...(Alex)

I Alex fall antar vi att kraven är uttalade då det inte finns något specifikt uttalat kring vad som gäller på arbetsplatsen. Att det inte finns uttalade krav på vad som förväntas, kan handla om att det är en socialt etablerad roll. Vi tolkar det som att chefen i detta fall tar för givet att Alex vet vilken stereotyp förväntning det finns i rollen som restauranganställd. Alex beskriver några exempel på känslor som tros vara acceptabla att visa, detta tyder på att respondenten är väl medveten om att det finns förväntningar i den innehavande rollen.

Det Buckner (2013:100) menar är ett styrmedel för känslor beskriver han i två tillvägagångssätt. Citatet ovan exemplifierar hans synsätt bra. Alex matchar sin känsla och erfarenhet med organisationsens krav för att uppfylla det som förväntas av personen, vilket är det första sättet att hantera känslor. Personer som inte har den upplevda känslan kan använda sig av det andra tillvägagångssättet. Det innebär att individen ändå skall veta organisationens synsätt och använda sig av det, trots att känslan inte är äkta. Det gör att personer ändå uttrycker det verksamheten vill förmedla. Michell beskriver detta i form av ledord, värderingar och krav på hur uppförandet skall gå till. Vi tolkar det som att kraven på uppförandet skall vara till hjälp vid de situationerna individen inte känner de känslor som skall uppvisas. Att kraven är uttalade antar vi kan fungera som en påminnelse eller strategi för att undvika att oönskade känslor visas.

Organisationens uttalade krav på bemötande kan enligt Leidner (1996:29ff) också uttryckas i form av olika rutiner. Detta kan begränsa arbetstagarens handlingsutrymme. Det är rutiner som förväntas gynna gäster, effektivitet och kundservice, till exempel speciella hälsningsfraser, standarduttryck och riktmärken för ett kundbemötande. Kim kommenterar riktlinjer från sin arbetsgivare:

Vi har som ett kompendium, där det står om det så att de inte ska sitta längre än en minut innan de får sina menyer, där är kanske viktigare att hälsa och ta en dryckesbeställning på ett nytt bord än att plocka av disken på det gamla bordet. Så det har vi fått ett litet kompendium på eller vad man ska säga. (Kim)

Metoder för hur uppträdandet skall gå till kan liknas med införandet av de rutiner som Leidner (1996:29ff) talar om. Detta är något Kim upplever på sin arbetsplats. Vad gäller prioriteringsområden beskriver Kim att det är viktigare att ta en ny dryckesbeställning än att plocka bort disk. Det är något som finns beskrivet i kompendiet. Rutiner för hur kundmötet skall gå till och mallar över vad som är tillåtet kan begränsa arbetstagarens spontanitet och naturliga agerande. Detta i sin tur kan leda till att uppträdandet liknas vid en robot när individen använder sig av samma mall till alla gäster. Utifrån vår förförståelse kan vi

konstatera att dessa mallar och kompendium kan vara detaljerade. Det kan till exempel innehålla säljande fraser och en lista med arbetsuppgifter som bör prioriteras. Den önskan gästen har av att få ett personligt bemötande begränsas då kraftigt. Sammanhanget kan dra en parallell till det Noon et al. (2013:140ff) diskuterar, om servicearbeten har blivit tayloriserade. Allt skall vara så effektivt som möjligt, något som kan gynna gästerna vad gäller snabb service, men det där lilla extra som många efterfrågar kan bli bortprioriterat.

Respondenterna nämner mekaniskt eller rutinmässigt bemötande som mindre bra. Att ha ett robotliknande beteende upplevs som ett uppförande individen inte bör visa, även om det förekommer i branschen. Personerna försöker undvika detta så gott det går. Respondenterna upplever att med ett mekaniskt beteende försvinner det personliga och därmed en bra känsla hos motparten. En reflektion kring detta antas vara att våra respondenter har en bild av att arbetet innefattar personligt engagemang, och att de inte enbart rollspelar i arbetet. Vi upplever här en problematisk situation hos restaurangpersonalen. Samtidigt som bemötandet skall vara personligt krävs också att rutiner följs. Det betyder att de tänka på att sälja maträtter och drinkar för att verksamheten skall öka försäljningen. Respondenterna gillar mötet med nya människor, fartfyllt arbete och att ingen dag är den andra lik. Kraven från arbetsgivaren och gäster uttrycks vid tillfällena som en stor börda. När hänsyn måste tas till de båda utvecklar personerna strategier för att tillmötesgå parterna.

Fuller och Smith (1996:78ff) nämner kontrollverktyget mystery shoppers som ett sätt för arbetsgivaren att kontrollera att arbetstagarna uppfyller de krav som ställs. Charlie arbetar på ett företag som använder sig av denna metod för kontroll. Det kan vara en typ av övervakande som gör att arbetstagarna känner sig iakttagna eller utstuderade hela tiden (Fuller & Smith 1996:78-85). Charlie berättar att mystery shoppers övervakar arbetstagarna och ger en negativ effekt på gruppen. Rapporten som kommer efter mystery shoppers besök får en effekt av att arbetstagarna blir rädda för att göra fel. Arbetstagarna börjar spekulera i vem som kan vara mystery shopper för att kunna uppföra sig lämpligt mot den personen. Kontrollen av arbetstagarna får ett felvänt fokus menar Charlie:

Just i situationen när den utförs. Nej inte direkt, det var så många kunder för att man skulle orka tänka på att nu kanske det kommer en mystery shopper [...] Men jag har ju varit med om att det påverkat andra, mina kollegor negativt när själva mystery shopper bedömningen hängs upp på anslagstavlan. Folk har blivit ledsna, eller tagit åt sig när det varit kritik som kanske egentligen inte stämmer, eller bara var en ren tillfällighet just den dagen. Det blir så dumt då, det blir en negativ effekt som påverkar hela arbetsplatsen av något som egentligen inte borde vara en så stor grej. Och då blir folk rädda istället, för att göra fel, eller börjar spekulera i vilka kunder som kan vara mystery shoppers. Det blir felvänt fokus liksom. (Charlie)

Utifrån vår egen förförståelse så är vi medvetna om att mystery shoppers kan ha en negativ inverkan. Det kan vara ögonblickshändelser som gör att rapporten från mystery shopper drar

ner helhetsbetyget. Det är svårt att hela tiden hålla en hög nivå, det är en arbetsplats som präglas av en hektisk miljö där förutsättningarna hela tiden förändras.

Bolton och Boyd (2003:289ff) framför en kritisk åsikt kring Hochschilds studier om emotionellt lönearbete och anser att teorin behöver utvecklas. Det kan finnas känslor som både tillhör verksamheten men att personer även har egna känslor på arbetet, något som Hochschild inte bearbetar i sin studie. Samt vad händer om arbetstagaren håller med gästen istället för arbetsgivarens krav på hur arbetstagaren skall agera. Detta väcker en reflektion om teorierna kring emotionellt lönearbete bör innehålla fler aspekter, som i dagsläget inte hanteras. Det uppstår en situation där Kim håller med gästen men måste agera efter arbetsgivarens villkor:

...Och det är på samma sätt när folk kommer 'men du fan, det här var dåligt' då kan jag säga att ja men det är inte jag som bestämmer, utan det är chefen. Jag hade jättegärna gjort det men chefen säger något helt annat och jag måste lyssna på mig chef. (Kim)

Kim hanterar situationen genom att förklara att det inte är arbetstagarens beslut utan att det tas av arbetsgivaren. Kim måste följa arbetsgivarens rekommendationer oavsett sin egen åsikt. Respondenten försöker visa förståelse för båda sidor, då personen hamnat någonstans emellan sina egna, gästens och arbetsgivarens känslor. För att hantera detta hänvisas ansvar över på arbetsgivaren för att lättare kunna hantera gästens kritik. För detta fenomen finns inget stöd i Hochschilds forskning som bygger på att endera agerar du med dina känslor eller inte. Vi anser att exemplet ovan kan vara ett förslag på ett problem som kan förekomma och som påverkar arbetstagaren men som inte riktigt går att placera in, utan hamnar i en vad Bolton och Boyd (2003:289ff) kallar gråzon. Vi anser att det är en intressant aspekt när krav och önskemål från flera parter krockar med varandra. Det ställer arbetstagaren i en svår position då det blir omöjligt att tillgodose allas önskemål.

Till den sista forskningsfrågan kan vi konstatera att arbetsgivaren ställer krav på arbetstagaren vad gäller kundbemötande och hantering av känslor. Vi upplever att arbetstagarna är väl medvetna om vad arbetsgivaren förväntar sig, oberoende av om det finns uttalade krav kring det eller ej. Hur respondenterna förhåller sig till kraven varierar. Vi ser en tendens till att förhållandet till kraven är något som påverkar individen. Till exempel mystery shopper, där övervakandet blir något som gör att individen kan ta illa upp. När inte hela situationen framkommer i rapporterna tror vi det kan leda till irritation bland arbetstagarna. Detta i sin tur kan påverka humöret och förmågan att leverera en bra upplevelse för kunden. Något annat som påverkar arbetstagarna är införandet av rutiner. Där upplever vi många gånger att det är svårt att uppträda genuint och ge kunden den service som förväntas. När allt skall vara så effektivt som möjligt är det svårare att uppträda lika personligt gentemot gästerna. Om det finns mallar för hur kundbemötandet skall gå till upplever vi att det kan bli en krock mellan effektiviteten och kundupplevelsen. Vi ser en tendens till att det blir omöjligt att arbeta både

snabbt och effektivt samtidigt som kunden känner sig personligt bemött. Detta i sin tur gör det svårt för arbetstagarna att veta hur de skall uppträda, en förvirring som vi tror kan leda till stress och ohälsa.

5. Sammanfattande diskussion

I detta kapitel reflekterar vi om studiens resultat. Här redogörs för vad vi kommit fram till i studien och knyter det samman med syftet. Styrkor och svagheter diskuteras samt förslag till ny forskning.

5.1 Slutsats

Syftet med studien är att få en djupare förståelse kring emotionellt lönearbete hos restauranganställda. För att besvara syftet konstruerades tre frågeställningar. Vi kommer i detta avsnitt att behandla varje frågeställning och det resultat som studien visar.

Första forskningsfrågan är: Upplever personer i ett emotionellt lönearbete att de i mötet med kunden behöver uttrycka känslor i arbetet och om så är fallet hur?

Vi kan konstatera att restauranganställda upplever sig behöva uttrycka känslor i arbetet, speciellt i mötet med kunden. Det finns flera tendenser som visar detta under studiens gång. Den tid respondenterna spenderar i den främre regionen, präglas av positiv känsloutstrålning. Exempel på känslor som nämns är glädje, trevlighet, tillmötesgående och positivitet. De upplever sig behöva prestera och generera dessa positiva känslor för att göra gästen tillfredställd. Vi kan tydligt se att Hochschilds tre kriterier på emotionellt lönearbete infinner sig hos de anställda. I dessa kriterier återfinns upplevelsen av att behöva visa känslor. Framförallt i kriteriet där uppvisandet av känslor skall skapa något av värde för motparten.

Vi kan tydligt definiera rollspel, ytagerande och djupagerande som uttryck på känsloutstrålning. Det finns tydliga tendenser till att känslouppvisning leder till att arbetstagarna träder in i roller och agerar på ytan. Användandet av djupagerande är inte lika tydligt framträdande. I personliga möten när tiden räcker till, används djupagerande där arbetstagaren visar mer av sig själv. När den anställde pratar om känslor i de främre regionerna får vi en uppfattning av att det innebär positiva känslor för motparten. Däremot kan arbetstagaren uppleva det som både positivt och negativt.

Genom denna forskningsfråga kan vi till vårt syfte konstatera att den restauranganställda upplever sig behöva uttrycka känslor. Hur personen hanterar utstrålning av känslorna och vilka effekter det kan ha på individen diskuteras nedan.

Den andra forskningsfrågan behandlar: Hur påverkas och hanterar anställda uttryckandet av känslor i arbetet?

Genom vår första forskningsfråga kan vi konstatera att arbetstagarna upplever sig uttrycka känslor i arbetet. I och med att detta påverkar individen behövs strategier för att hantera arbetet. Vi får en upplevelse av att det är något som skiljer sig åt bland individerna, det kan bero på att de arbetar på olika arbetsplatser och därmed ser deras arbetssituation olika ut. Vi ser en tendens till att ytagerande används som en strategi för att hantera situationer som kräver att en specifik känsla uppvisas.

I de situationer som upplevs besvärliga finns en tendens till att ytagera i högre grad. Det är i sådana situationer vi får uppfattningen av att respondenterna upplever det extra svårt att visa rätt känslor. Därmed är det också i de situationerna som det är viktigt att inte börja djupagera och visa de egna känslorna. För att lyckas dölja de egentliga känslorna som kan uppkomma vid påfrestande situationer är ytagerandet en strategi för att fortsätta agera på ett trevligt sätt. Det märks tydligt bland respondenterna att de är nöga med att kunden enbart får ta del av de positiva känslorna. På så vis anser vi att de är medvetna om att de behöver någon strategi för kontrollera att det kan efterföljas.

Ytagerandet kan liknas med rollbegreppet. Att respondenterna träder in i en roll på arbetsplatsen ses som en strategi, dels för att uppfylla den förväntning som finns i rollen och vad som anses är acceptabelt i sammanhanget. Vi ser en tendens till att de intervjuade personerna är medvetna om att det finns en etablerad social förväntning i deras arbete. Detta syns tydligt då de beskriver att de uppträder annorlunda på arbetsplatsen jämfört med hur de är hemma.

Den sociala bearbetningen syns som en tydlig strategi i vår studie för att hantera känsloutstrålningen i arbetet. Det används bland annat i form av att skriva i en bok om händelser som uppstår på arbetsplatsen. När de riktiga känslorna inte får visas framför kunden används boken som ett sätt att avreagera sig. Där beskrivs situationer som inträffat med kunderna och används sedan för att kunna skratta åt det som inträffat. Den sociala bearbetningen görs också hemma, där respondenterna beskriver att de behöver prata av sig med någon. Genom att tala om vad som hänt och få lite medhåll från andra är det lättare att bearbeta det som inträffat.

En annan strategi vi kan se i vår studie är att använda sig av det Goffman kallar för bakre regionen. Det utrymme som är avskilt från kunderna används för att släppa det skådespel och ytagerande som används vid kundmötet. Att kunna gå undan för att hämta andan och samla sig ser vi som en strategi för att klara av de känslomässiga krav som arbetet ställer.

Vi kan konstatera att de anställda påverkas av att behöva uttrycka känslor. De beskriver en svårighet i att ständigt behöva visa upp de rätta känslorna och vara trevlig i sitt bemötande. Vid situationer där de får kritik finns en tendens till att de tar åt sig personligt av kritiken. Här spelar också inflytandet en stor roll, risken att drabbas av negativa konsekvenser minskar ju större inflytande individen har. Genom inflytande känner arbetstagaren att den har möjlighet

att kontrollera situationerna bättre. Att kunna hänvisa kunden vidare eller kompensera kunden vid besvärliga situationer gör att arbetstagarna lättare kan stöta bort kritiken och ej ta åt sig personligt. Vi kan inte se några tydliga tendenser på att individerna i studien har drabbats av ohälsa i någon form, utan vi tolkar det som att de påverkas av arbetet i form av att de behöver använda vissa strategier för att stå ut.

Vi ser tydligt i vår studie att individerna påverkas av att arbeta med ett emotionellt lönearbete och att strategier är nödvändiga för att hantera de påfrestande situationerna som arbetet ger.

För att se om arbetsgivaren har en del i upplevelsen av det emotionella lönearbetet hos arbetstagarna lyder vår tredje forskningsfråga: Ställer arbetsgivaren krav på känslouppvisning angående kundbemötande och om så är fallet hur förhåller sig de anställda till kraven?

Upplevelsen av de krav som arbetsgivaren ställer på det emotionella lönearbetet hos arbetstagaren uttrycks i form av bemötande. Kraven kan komma att vara skrivna eller oskrivna. Vi ser att skrivna krav kring bemötande existerar. Det finns värderingar och kompendium som förklarar kundens roll och hur personen skall agera för att uppfylla det verksamheten förväntar sig. De oskrivna kraven är något som förväntas av arbetaren att följa, det uttrycks aldrig specifikt men det finns en förväntning. Vi tror att detta kan ha ett samband med den socialt etablerade rollen som vi tidigare nämnt. Rollen av servicearbetaren i restaurangen är tydlig och etablerad omkring oss. Det blir då något som förväntas av personalen trots att det aldrig nämns. De krav som framkommer handlar till stor del om att skapa en bra upplevelse för de gäster som vistas i restaurangen. Vi ser tydliga tendenser att detta är något som verkligen arbetsgivaren förväntar sig. Lyckas inte arbetstagaren uppfylla förväntningarna i arbetet kommer en tillsägelse.

Vi får känslan av att förhållningssättet kring kraven upplevs som självklart för de restauranganställda. Det ingår i arbetet. Dock kan vi se tendenser på att arbetstagaren tycker kraven många gånger är påfrestande. Det kan visa sig i att personen tar illa vid sig eller blir irriterad. Införandet av rutiner från arbetsgivaren leder till att arbetstagaren förhåller sig till rutinerna, men de upplever själva att uppträdandet inte är äkta utan mer mekaniskt. Vi ser tydliga tendenser på att arbetstagaren i de flesta fall följer de krav som arbetsgivaren vill, där en av förklaringarna är att det ingår i arbetet. Det förekommer tendenser att arbetstagaren inte alltid håller med kring de krav som finns. Dock är upplevelsen att detta inte uttrycks i någon större omfattning. I situationen används istället ytagerande för att skilja på arbetet och övriga livet.

Vi kan konstatera att arbetsgivaren har en stor del i hur restauranganställda hanterar och påverkas av ett emotionellt lönearbete. Dels när det gäller uppsatta rutiner och kontroller kring att agerandet sker ur företagets syn. Den kan skapa situationer där arbetstagaren känslomässigt påverkas av sitt arbete. Vi kan se tendenser av att kraven påverkar hur arbetstagarna ser på och hanterar arbetet. När det finns vissa regler att förhålla sig till kan det

leda till emotiv dissonans hos arbetstagaren. Där personen agerar på ett vis som inte motsvarar vad personen egentligen känner, utan motsvarar arbetsgivarens riktlinjer. Förhållningssättet blir att slå ifrån sig agerandet och rollspela.

5.2 Diskussion

Vårt syfte med uppsatsen är att få en djupare förståelse för emotionellt lönearbete. Vi tror att det kan ha varit till stor fördel för oss att vi båda har tidigare arbetslivserfarenhet från emotionellt lönearbete. Vi tycker ämnet är intressant och vill uppmärksamma de svårigheter som finns kring ett emotionellt lönearbete i restaurangbranschen.

Den forskning vi tagit del av i vårt teoriavsnitt har genomförts till största del i USA. Resultaten från tidigare forskning kan därför ha påverkats av deras kultur och syn på arbete. Detta är en tanke vi haft med oss genom studiens gång, då vi är medvetna om att det kan finnas en annan typ av arbetskultur, villkor och förhållande till arbetet i Sverige. I vår studie har vi utgått en del från den egna förförståelsen när vi formulerade frågor. Trots detta anser vi att vi varit noggranna med att vara öppna för andra synvinklar och vi har försökt att inte ta något för givet.

Respondenterna i vår studie kommer från olika företag. Detta ser vi som positivt då vi kan få ta del av upplevelsen från flera vinklar. Kraven kan se olika ut och hur individerna påverkas och hanterar det varierar därför. De arbetar också med olika arbetsuppgifter i företagen. En intressant vinkel hade varit att se hur personer upplever uttryckandet av känslor och krav från arbetsgivaren om de arbetat inom samma företag. Dock har vi inte varit ute efter att kunna generalisera något resultat eller att se några samband. Varje enskild intervjupersons upplevelser kring det emotionella lönearbetet har varit viktigt.

Metodvalet föll på intervju då vi ansåg att möjligheten för respondenten att reflektera fritt kring de ämnen vi valt ut var störst i den metoden. Vid en intervju kan det hända att respondenten hamnar i en utsatt situation där intervjuaren har övertaget. Speciellt i situationer där det ställs känsliga frågor. Vi uppfattar inte att respondenterna i studien upplevt några av våra frågor som känsliga. Det kan dock vara så att respondenterna svarar utefter vad som anses vara ett önskvärt beteende, vilket kan ha påverkat studiens resultat.

Tidigare forskning på området har haft ett fokus på de negativa konsekvenser ett emotionellt lönearbete kan ha. Detta syns även i vår studie. Även om respondenterna gillar att möta många människor och tycker om sitt arbete så tar de negativa överhand. Detta märktes i intervjuerna då det negativa tog mer plats än det positiva trots att vi försökte vara neutrala.

Vi har genom denna studie fått en djupare förståelse kring emotionellt lönearbete hos restauranganställda. Resultatet visar att det finns en negativ upplevelse av att behöva uttrycka

känslor i arbetet. Tålmodet tryter och citatet ”det finns inga miner kvar” (Kim) speglar respondenternas uppfattning. De upplever att det i påfrestande situationer är ansträngande att vara glad och trevlig, vilket gör det svårt att upprätthålla fasaden.

Förslag till vidare forskning

Något vi diskuterat kring studiens gång är om kunderna förväntar sig en annan typ av service om de är ensamma i kön/restaurangen än om det är fullsatt och mycket folk. Finns det en förståelse hos gästerna att det kan ta längre tid om det är mycket folk, eller förväntar de sig samma standard oavsett omgivningen. Detta är något vår studie inte omfattar men som skulle vara intressant att undersöka närmare. Något vi inte tagit i beaktning i vår studie är arbetsgivarens perspektiv på emotionellt lönearbete. Detta kan vara en intressant synvinkel att studera vidare, och jämföra med arbetstagarnas upplevelse av det emotionella lönearbetet. Det kan även vara intressant att undersöka om kön kan ha en betydelse vad gäller upplevelsen av det emotionella lönearbetet.

Referenslista

- Ashforth, B. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy Of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bhave, D. & Glomb, T. (2013). The Role of Occupational Emotional Labor Requirements on the Surface Acting–Job Satisfaction Relationship. *Journal Of Management*, 42(3), 722-741.
- Björk, N. (2013). *Lyckliga i alla sina dagar*. Stockholm: Walström & Widstrand
- Bolton, S. & Boyd, C. (2003). Trolley dolly or skilled emotion manager? Moving on from as Hochschild's managed heart. *Work, Employment And Society*, 17(2), 289-308.
- Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 1.uppl. Malmö: Liber.
- Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. uppl. Malmö: Liber.
- Buckner J. (2013). Managing emotions in the workplace. i Mohiyeddini, C. (red.) *Emotional Relationships: Types, Challenges and Physical/Mental Health Impacts* [Elektronisk]. Hauppauge, New York: Nova Science Publishers, Inc, eBook Collection.
- Dahlström, L. & Starrin, B. (2004). *Emotioner, vardagslivs och Samhälle - en introduktion till emotionssociologi*. Lund: Liber.
- Egidius, H. (2008). *Psykologilexikon*. Stockholm: Natur & Kultur
- Eriksson, B. & Larsson, P. (2009). Våra arbetsmiljöer . i Berglund, T. & Schedin, S. (red.) *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Fuller, L. & Smith, V. (1996). Consumers' reports: management by customers in a changing economy. i Macdonald, C. L. & Sirianni C. (red.) *Working in the service society*. Philadelphia: Temple University.
- Gabriel, A., Daniels, M., Greguras, G. & Diefendorff, J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal Of Applied Psychology*, 100 (3) 863-879.
- Goffman, E. (2014). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. Lund: Studentlitteratur.

Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1) 95-110.

Hochschild, A. (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, California: University of California Press.

Johansson, T. & Lalander P. (2013). *Vardagslivets socialpsykolgi*. Stockholm: Liber.

Judge, T., Woolf, E. & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for other? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62(1) 57-88.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lantz, A. (2013). *Intervjumetodik*. Lund: Studentlitteratur.

Leidner, R. (1996). Rethinking questions of control: lessons from McDonald's. I Macdonald, C. L. & Sirianni C.(red.) *Working in the service society*. Philadelphia: Temple University.

Macdonald, C. L. & Sirianni, C. (1996). The service society and the changing experience of work. I Macdonald, C. L. & Sirianni, C. (red.) *Working in the service society*. Philadelphia: Temple University.

Morris, J. & Feldman, D. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy Of Management Review*, 21(4) 986-1010.

Nationalencyklopedin (2016). *Emotion*.

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/emotion> [2016-03-03]

Nationalencyklopedin (2016). *Tjänst*. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/tjänst> [2016-03-18]

Noon, M., Blyton, P. & Morrell, K. (2013). *The realities of work*. London: Palgrave Macmillan

Repstad, P. (2007). *Närhet och distans - kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Sandiford, P. & Seymour, D. (2011). Reacting to the demands of service work: emotional resistance in the Coaching Inn Company. *Service Industries Journal*, 31(8) 1195-1217.

Strömberg, S. & Karlsson, J. (2009). Rituals of fun and mischief: The case of the Swedish meatpackers. *Employee Relations*, 31(6) 632-647.

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

Vetenskapsrådet (2016). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> [2016-03-09].

Wharton, A. S. (1996). Service with a smile: understanding the consequences of emotional labor. I Macdonald, C. L. & Sirianni, C. (red.) *Working in the service society*. Philadelphia: Temple University.

Till dig som skall medverka i vår studie.

Vi vill börja med att tacka dig för att du vill medverka i vår studie. Din medverkan är av stor betydelse för oss.

Studien är en del i vår kandidatexamen inom Personal och arbetslivsprogrammet på Karlstads Universitet. Syftet med studien är att få en djupare förståelse kring emotionellt lönearbete hos restauranganställda. Vi vill ta reda på hur personer inom restaurangbranschen påverkas av och hanterar ett emotionellt lönearbete. Det vill säga att som anställd använda sig av känslor och känslohantering i sitt arbete.

Din medverkan är helt frivillig och du kan när som helst avbryta ditt deltagande i studien. Intervjun beräknas ta cirka 40-45 minuter. Du bestämmer själv en plats och tid som känns lämplig för intervjun. Intervjun kommer med din tillåtelse att bandas, för att sedan kunna skrivas ut i text som ett hjälpmedel i vår analys.

De uppgifter som framkommer i intervjun kommer enbart vi och eventuellt vår handledare att ta del av. Informationen behandlas konfidentiellt och kommer endast användas i forskningssyfte. Resultatet kommer att presenteras i en C-uppsats och svaren kommer inte kunna härledas till dig som person.

Har du frågor eller önskar komma i kontakt med oss nås vi på:

Jenny Eriksson
0730981975
eriksson.jennymarie@gmail.com

Caroline Adolfsson
0729650723
caroline.adolfsson@live.com

Tack för din medverkan!

Jenny Eriksson & Caroline Adolfsson

Intervjuguide

Bakgrundsfrågor

- Ålder?
- Hur länge har du arbetat inom restaurang?
- Har du andra arbetslivserfarenheter?
- Kan du berätta om dina arbetsuppgifter?

Känslouttryck i mötet med kunden

- Finns det något du tycker är roligt i ditt arbete?
- Finns det något som du anser är svårt?
- Beskriv hur ett vanligt kundmöte går till?(vad du gör, hur du betar dig, hur hälsa du osv)
- Vad tror du kunden har för förväntningar av ditt bemötande?
- Vad är viktigt för dig att få ut av arbetet?
- När känner du att du gör ett bra jobb? (inte gör ett bra jobb)?
- Hur hanterar du kritik från en kund?
- Efter kritiken, ställer du om för att bemöta nästa kund? Hur gör du detta?
- Hur hanterar du stressiga situationer i mötet med kunden?

Påverkan och hantering

- Hur hanterar du en problematisk/besvärlig situation med en kund? Hur påverkas du av detta?
- Har du möjlighet att varva ner på arbetsplatsen? i så fall hur?
- När gör du detta?
- Har du andra strategier för att kontrollera känslorna?
- Upplever du att du träder in i en roll på arbetsplatsen? Påverkar detta?
- Händer det att du tar med dig tankar och känslor från jobbet hem? Kan du ge exempel?

Upplevda krav på känslouppvisning

- Vill arbetsgivaren att du beter dig på ett visst sätt i kundrelaterade situationer?
- Har du fått någon “utbildning” eller riktlinjer i hur du hanterar kunder/gäster?
- Finns det beteenden/känslor som du inte får visa? Hur hanterar du om en sådan känsla uppstår?
- Finns det kontrollverktyg för kundbemötande? (mystery shopper, bevakning, utvärderingar på något sätt)
- Hur upplever du kontrollverktygen?
- Finns det situationer där det är svårt att visa “rätt” känslor? (till exempel när man får kritik men man kan inte styra över situationerna) Hur hanterar du detta?
- Finns det situationer där det är extra viktigt att visa “rätt” känslor?

Avslutande frågor

Finns det något mer du vill tillägga?