



LUNDS UNIVERSITET
Campus Helsingborg

Institutionen för Service Management

Vem bryr sig?

- En undersökning av begravningsbyråanställdas känslöarbete
av

Bernadette Bodnar

Handledare: Richard Ek, Ass. Professor

Su Mi Park-Dahlgaard, Professor

Magisteruppsats

VT 2011

Sammanfattning

Titel: Vem bryr sig? - En undersökning av begravningsbyråanställdas känslorarbete

Nivå: Magisteruppsats i Service Management, Lunds Universitet, vårterminen 2011

Författare: Bernadette Bodnar

Handledare: Richard Ek och Su Mi Park-Dahlgaard

Nyckelord: känslorarbete, tröstearbete, begravningsbyråer, servicemöte, emotional labour, kundrådgivare, stigmatisering

Syfte:

Syftet med denna magisteruppsats är att dels kartlägga känslorarbetets förekomst i människonära tjänster och dels att ge ökat förståelse för tröstearbete på servicemöten ur tjänsteutövarens synvinkel.

Frågeställningar:

På vilka sätt utför begravningsbyråpersonal tröstearbete?

På vilka sätt återfinns känslorarbete i begravningsbyråanställdas arbete?

Metod:

Uppsatsens primärdata utgörs av djupintervjuer med fem begravningsbyråanställda samt av en kompletterande telefonintervju.

Abstract:

The aim of this master thesis is to examine service meetings in high-touch businesses from the perspective of the service provider. One of the purposes is to explore on what way emotional labour appears in the funeral directors everyday labour. The other purpose is to analyze how the funeral directors provide comfort to the bereaved customers. As a framework I rely mostly on the theory of emotional labor of Arild Russel Hochschild and on the papers of Sharon C. Bolton; different studies on the labour of funeral directors and the work of Liam Hyland and

Janice M. Morse on comforting bereaved customers. My conclusions, based on interviews with five funeral directors, reveal that they experience emotional labour through the need of hiding their sorrow and compassion with the customers; the need of being the strong part even under hard emotional stress; by continually monitoring the customers and adjusting the behavior to them; and by dealing with conflicts among the customers on service meetings. I also found that funeral directors possess a significant tacit knowledge about comforting and sorrowing and that the stigmatization of the profession is although decreasing but still existing. Professional pride on getting the customers trust and after a well-arranged funeral was also present.

The funeral directors in my interview provide comfort mostly through the different ways of Personal Comfort. Because of the circumstances in Sweden with less wievings then in some other countries, the importance of the Technical Comfort is not of significance, although increasing. I didn't found any evidence of Mechanic Comfort, possibly because in Sweden the corps are managed on the mortuary at the hospital. This paper argues that funeral directors also provide comfort by giving the customer time and being listening to them.

Slutsats

Min undersökning visade att känslarbetet i begravningsbyråanställdas dagliga arbete uppenbarades i olika konkreta beteenden såsom att delvis behöva dölja sorgen och medlidandet med de sörjande; behovet av och förväntningarna på att kundrådgivaren ska vara stark även i svåra stunder; genom att hantera konflikter på kundmöten samt genom att ständigt läsa av kunden för att avgöra vilka tillstånd de befinner sig och anpassa beteendet därefter. Stigmatiseringen som omger yrket är ytterligare en dimension av känslarbetet. Samtidigt leder deras unika arbete till att de besitter stora tysta kunskaper om sorgprocessen och sorgbearbetningen, kunskaper som dock inte tas till vara i dagens Sverige. Yrkets negativa dimensioner verkar dock inte överskugga yrkesstoltheten och glädjen rådgivarna upplever över kundernas tacksamhet.

Tröstarbetet utförs genom att kundrådgivare iklär sig olika roller och därmed guidar kunden genom hela arbetsprocessen, de tar över ansvaret för förberedelsen och utförandet av begravningen samtidigt som kunden involveras i utformandet. Vidare ges tröst genom att kunden får tid och möjlighet att prata.

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte	6
1.3 Frågeställningar och avgränsningar	6
1.4 Disposition	7
2. Metod	9
2.1 Metoddiskussion	9
2.2 Intervjuteknik	10
2.2.1 Förberedelser inför en intervju	10
2.2.2 Själva intervjun	14
2.2.3 Efter intervjun	15
2.3 Verifiering	16
2.3.1 Självkritik	17
3. Teori	18
3.1 Tidigare studier om begravningsbranschen	18
3.1.1 Hyland & Morse undersökning – Begravningsrådgivaren som dirigent	18
3.1.2 Bremborgs undersökning	20
3.1.3 Baileys undersökning	21
3.2 Emotional labor	21
3.2.1 Boltons arbete	24
3.3 Sammanfattning av teori	24
4. Analys	25
4.1 Analys av tröstearbete	25
4.1.1 Hyland & Morse	25
4.1.2 Annan förekomst av tröstearbete	38
4.1.3 Sammanfattning tröstearbete	43
4.2 Kartläggning av emotional labor	44
4.2.1 Att dölja sorgen och medlidandet	44
4.2.2 Konflikter på kundmötet	52
4.2.3 Att läsa av kunden	57
4.2.4 Tyst kunskap	59
4.2.5 Stigmatisering	63
4.2.6 Yrkesstolthet	66
5. Avslutande diskussion	69
Litteraturförteckning	74
Bilaga 1: Exempel på tjänster som Fonus begravningsbyråer erbjuder	
Figur 1: Modell över uppsatsens disposition	7
Tabell 1: Intervjuobjektens beskrivning	14

1 Inledning

1.1 Problemformulering

Försommaren 2011 publicerades några arga och upprörda insändare i Sydsvenska Dagbladet om att när sommarvärmerna äntligen har kommit till Sydsverige, började allt fler stadsbor att vistas utomhus för att sola, ha picknick och till och med grilla korv. Dessa i och för sig harmlösa aktiviteter har väckt många irritation då de ägde rum på kyrkogårdar. Insändarna resulterade i en tidningsartikel¹ där journalisten frågade några parkbesökare, kyrkogårdsbesökare, en kyrkogårdsarbetare och en ”begravningsentreprenör” om vad de tyckte om dessa företeelser. ”Någonstans har vi tappat förståelsen och respekten för begravningsplatser” uttalade sig den sistnämnde.

Ungefär samtidigt hade vi förlorat en gammal vän till familjen i Österrike och jag ville skicka ett kondoleanskort. Tack och lov behöver jag inte göra det så ofta och särskilt inte på tyska, varför jag kände att min tyska behövde lite uppbackning. Efter en snabb sökning på internet hittade jag flera tyskspråkiga sidor med väldigt utförliga guider i hur man formulerar sådana texter. Flera av dessa hemsidor var knutna till tyska begravningsbyråer och jag surfade vidare in till dessa sidor. Jag slogs av hur ljusa, vackra sidorna var och också av hur många tjänster dessa byråer erbjuder. Förmodligen väcktes mitt intresse för branschen där och då. Tillbaka på kondoleanstextens sida fann jag ett kommentarfält som var fullt av ”tack för hjälpen med formuleringen” meddelanden, undertecknade av ”Günther”, ”Dieter” osv. Bortsett från genusperspektivet och eventuella slutsatser om tyska mäns känsloliv, fick det mig att fundera: Vad säger det om vårt samhälle att vi behöver hjälp med att uttrycka sådana grundläggande känslor som kondoleans?

Fyra års tvärvetenskapliga studier i Service Management innehöll väldigt mycket kunskaper men det jag fastnade för mest var en liten text i en stor litteratur om Hospitality Management där teorin *emotional labour* nämndes. Känslöarbete, som det heter på svenska, förekommer i många yrken och är väl undersökt. Trots detta är uppsatsen läsaren håller i handen/ser på datorskärmen, enligt min vetskap, det första arbetet i Sverige där teorin om känslöarbete tillämpas på begravningsbranschen. Begravningsbranschen allmänt är en ganska utforskad bransch och jag hoppas att med denna uppsats kunna erbjuda en inblick i ett oexploaterat yrke. Jag vill också uppmärksamma att fastän en kund i sorg förekommer framförallt i

¹ Sydsvenska Dagbladet, 7 juli 2011, C5

begravningsbranschen, är sörjande människor kunder i andra sammanhang också och i alla typer av människonära tjänster kan tjänsteutövaren möta en kund som sörjer. Genom att studera dessa extrema fall av sörjande kunder kan fenomenet bättre förstås och bidra till ökad förståelse för tjänstemöten i andra branscher.

1.2 Syfte

Syftet med denna magisteruppsats är dels att kartlägga känslöarbetets förekomst i människonära tjänster och dels att ge ökad förståelse för tröstearbete på servicemöten ur tjänsteutövarens synvinkel.

Människonära tjänster omfattar många olika typer av sysselsättningar, varför jag kommer att begränsa mig till en enda yrkesgrupp, nämligen begravningsbyråanställda. Begravningsbyråanställdas målgrupp är kunder i sorg men sörjande människor är kunder i många andra sammanhang också. Deras arbete är väldigt high touch, personal och kund interagerar med varandra under stora delar av tjänstemötet. Dessutom utspelas tjänstemötet under mycket sorgliga omständigheter, då den ena parten, kunden, oftast befinner sig under negativ stress. Kundmötet är oftast den första kontakten med kunden som brukar befinna sig i början av sin sorgprocess. Min arbetshypotes är att känslöarbete förekommer i stor utsträckning i denna form av arbete och att personalen utför, som en dimension av känslöarbetet, ett tröstearbete. Jag vill undersöka vad det innebär för begravningspersonalen att arbeta med döden i fokus och att dagligen möta kunder i olika grad av emotionell smärta.

1.3 Frågeställningar och avgränsningar

Utifrån ovanstående resonemang formulerar jag mina frågeställningar:

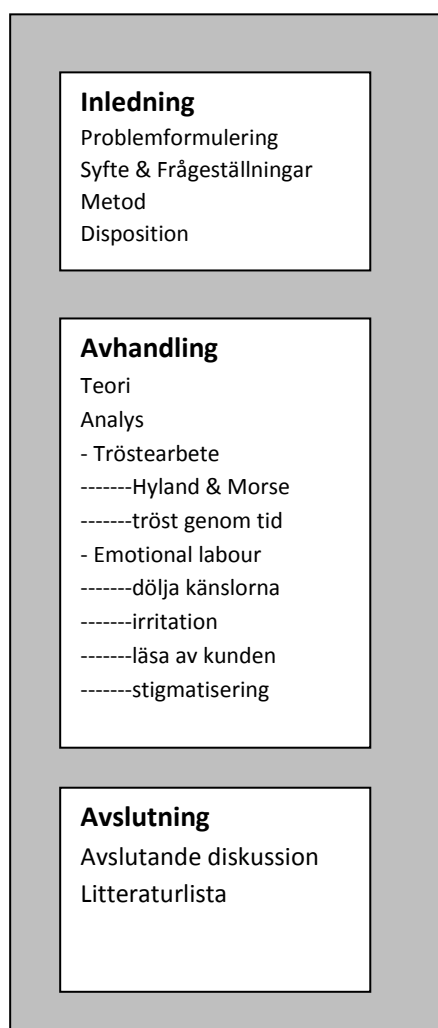
På vilka sätt utför begravningsbyråpersonal tröstearbete?

På vilka sätt återfinns känslöarbete i begravningsbyråanställdas arbete?

De flesta begravningsbyråer har ett flertal olika anställda för olika funktioner. Jag avgränsar min undersökning till att endast handla om kundrådgivare. Kundrådgivarnas arbetsuppgifter varierar mellan olika kontor och jag redovisar därför under metodavsnittet vilka arbetsuppgifter mina respondenter utför. I uppsatsen kommer jag växelvis använda beteckningen ”kundrådgivare”, ”representant”, begravningsbyråanställd” samt

”begravningspersonal” för denna yrkesgrupp. Det något gammaldags namnet ”begravningsentreprenör” kommer också att förekomma i texten, även när den betecknar byråanställda och inte bara byråns ägare.

1.4 Disposition



Figur 1: Modell över uppsatsens disposition

Figur 1 ger en överblick över uppsatsens uppbyggnad.

Avsnitt 1 i min uppsats presenterar problemet jag ämnar undersöka, syftet som består av två delar och de två frågorna jag söker svar på.

Avsnitt 2 presenterar metoden jag valde för att kunna besvara frågorna och undersöka problemet, nämligen Kvaless idéer för kvalitativa forskningsintervjuer, intervjutekniken som

baserades på Bill Gillhams bok samt några andra metodförfattare. Avsnittet avslutas med verifiering och självkritik.

I avsnitt 3 presenterar jag teorin om emotional labour samt gör en sammanfattning av begravningsbranschens förekomst i vetenskaplig litteratur.

Avsnitt 4, analysen, består av två delar. Avsnittets första del är en analys av tröstarbetet med hjälp av Hyland & Morse modell samt ett kort avsnitt av tröstarbetet som ges genom att lyssna på kunden.

Analysens andra del består av kartläggningen av känslöarbetets förekomst i begravningspersonalens arbete.

I det sista kapitalet, avsnitt 5, sammanfattar jag resultatet av mitt arbete och besvarar frågeställningarna samt presenterar uppsatsens resultat i ett större sammanhang.

2 Metod

2.1 Metoddiskussion

Uppsatsen söker svar på begravningsbyråanställdas upplevelser av sitt arbete. I avsaknad av böcker eller bloggar om livet som begravningsbyråanställd, använde jag mig av djupintervjuer, då jag med denna kvalitativa metod kunde få tankar, känslor och subjektiva bedömningar ur de intervjuades synvinkel.

Den kvalitativa metodens procedur är att man växlar mellan insamling av information och analys av den. Det finns olika metodologiska sätt som förklarar samspelet mellan det teoretiska och empiriska för att nå vetenskapliga slutsatser. Eftersom arbetet började med att jag redan hade teorikunskaper och läste in mig på ytterligare relevant litteratur, så använde jag en deduktiv ansats. Allteftersom intervjuerna gjordes och jag insåg att en stor del av begravningspersonalens känslorarbete handlade om tröstearbete, började jag läsa om det och därmed bytte jag till en induktiv ansats (Rienecker & Jörgensen, 2002, s. 160)

Studien är fenomenologisk då jag ville beskriva meningen av flera individers egna upplevelser av ett fenomen, nämligen känslorarbete (Creswell, 2007). Jag genomförde studien enligt det fenomenologiska angreppssättet och intervjuade personer som arbetar i begravningsbranschen. Från respondenternas beskrivning av sina upplevelser och känslor i mötet med de sörjande kunderna fick jag en djupare inblick i fenomenet.

Jag närmade mig undersökningen av begravningsbranschen utan något förförståelse alls, då jag inte hade någon erfarenhet av den varken som anställd eller som kund. Därmed inte sagt att inte jag hade förutfattade meningar om vad jag skulle möta men jag försökte närma mig arbetet på ett objektivt sätt. För att kunna skapa intervjufrågor läste jag igenom nästan alla artiklar jag hittade i Libhubs arkiv som innehöll ordet ”funeral director”. Litteraturen var inte särskilt omfattande och jag breddade materialet till att innehålla även artiklar inom angränsande områden som vårdpersonalens arbete i palliativ vård eller i livets slutskede på ett annat sätt. Jag har också läst några böcker om tröst och sorg. Med teorin om emotional labour var jag däremot väl bekant med och jag var ganska väl påläst i ämnet, vilket underlättade en del av arbetet. Jag vill framhäva att vissa i källförteckningen angivna artiklar och böcker, framförallt några böcker om sorg- och tröstearbetet inte användes direkt i uppsatsen. Men trots att jag inte hänvisar till dem i texten, har dessa hjälpt mig förstå innebörden av vissa

teorier och tankar, hjälpt mig att förstå begravningspersonalens arbete och de kan vara till stor hjälp för läsarna ifall de vill fördjupa sig i dessa ämnen eller få dessa förklarade.

För tillvägagångssättet studerade jag Bill Gillhams bok *”Forskningsintervjun- Tekniker och genomförande”*, Steinar Kvaales bok *”Den kvalitativa forskningsintervjun”*, Rieneckers & Jörgensens bok *”Att skriva en bra uppsats”* samt delvis andra litteratur.

2.2 Intervjuteknik

Hela detta kapitel grundar sig på Bill Gillhams bok *”Forskningsintervjun- Tekniker och genomförande”*.

En intervju har, enligt Gillham (2005, s.19-20), flera kännetecken: 1. Frågorna som ställs eller ämnena som diskuteras är ”öppna” och det är respondenten som bestämmer hur hon/han vill svara. 2. Relationen mellan intervjuare och intervjuperson är responsiv eller interaktiv och lämnar utrymme för en viss grad av justering som förtydligande, vidareutveckling, förklaring. 3. Intervjuaren har en struktur och ett syfte, även om sammanhanget kan vara naturligt.

Forskning om det verkliga livet äger rum ute i ”verkligheten” och den som forskar om det verkliga livet måste hela tiden anpassa eller modifiera metoden utifrån de hinder som uppstår. Många hinder är av praktisk art: människor är upptagna, inte tillgängliga rent fysiskt, kan vara svårt att hitta lämplig lokal, bandspelaren kan gå sönder och så vidare (Gillham, 2005, s.20). I mitt fall betydde det framförallt att jag fick svårighet med att få tid för intervju på grund av mina intervjuobjekts höga arbetsbelastning och semestertider. Två andra hinder dök upp: den ena intervjun fick avbrytas efter fyrtio minuter och kompletteras senare med en telefonintervju och vid en annan intervju ville inte respondenten att jag skulle använda diktafon, så jag fick anteckna istället.

2.2.1 Förberedelser inför en intervju

De exakta formuleringarna och urvalet av frågor är av avgörande betydelse vid intervjuförberedelserna. Det är slöseri med resurser (tiden) att ställa överflödiga frågor.

För att öka medvetandet om eventuella förutfattade meningar, hjälper det att ställa sig tre frågor: 1. Vad väntar jag mig att finna? 2. Vad skulle jag vilja finna? 3. Vad hoppas jag att inte finna? (Gillham, 2005, s.27). I mitt fall väntade jag mig att finna att känslor arbete förekommer i begravningsbyråpersonals arbete. Jag hoppades att de är eller blir medvetna om

denna extra dimension och kan börja reflektera över sättet de hanterar det. Begravningsbranschen betraktas av många som lite suspekt och det kunde göra att mina respondenter satte sig i försvarsposition och inte vågade prata öppet med mig under en intervju. Som svar på sista frågan, så hoppades jag därför att slippa möta hemlighetsmakeri och misstro från deras sida. I efterhand kan jag konstatera att jag upplevde dem som väldigt öppna och ärliga om både sina känslor och arbetet som helhet.

Uppsatsen handlar om enskilda individers upplevelse av deras arbete och därmed behövde jag ställa frågor som gav större frihet för intervjuobjekten att besvara och att eventuellt leda in intervjun till andra, för mig okända områden. Gillham rekommenderar användandet av en *ostrukturerad intervju* när, som i mitt fall, inriktningen på intervjun är någon dimension av individens livserfarenhet där det viktiga bara kan ringas in om individen tillåts lägga fram sin berättelse på sitt sätt, utan den fragmentering som en strukturerad utfrågning innebär. Intervjuaren vet alltså inte vad som finns och har därför svårt att bedöma vad man behöver ta reda på. Den negativa aspekten av denna form är att den kan ta mycket lång tid eller tvärtom, om intervjuobjektet avstannar i sin berättelse, kan det vara svårt att hålla intervjun igång. En helt ostrukturerad intervju i mitt fall hade varit om jag hade frågat ”*Hur är det att arbeta med döden och sorgen i fokus?*” och sedan bara låtit människor prata om det. Men för att kontrollera ämnet lite mer, skrev jag ner stödord som påminnelser för mig själv såsom ”*att träffa sörjande kunder*”, ”*påverkan på familjelivet*”, ”*sättet att hantera känslorna*”. Därmed är det att betrakta som en *halvstrukturerad intervju* som gjorde att alla pratade om samma områden och intervjun rörde sig framåt med hjälp av dessa stödjande kommentarer och sonderande frågor. Den halvstrukturerade intervjun kännetecknas av att samma frågor ställs till alla inblandade, dessa frågor har genomgått en viss utvecklingsprocess och att intervjupersonerna leds vidare med hjälp av relevanta följdfrågor; därmed tar alla intervjuer ungefär lika lång tid. Den rymmer en flexibilitet samtidigt som den balanseras av struktur, men den kräver lång förberedelse. För helhetens skull vill jag nämna att *strukturerade intervjuer* är till exempel enkäter eller frågeformulär, men dessa är inte relevanta här så jag ska inte utveckla begreppet mer (Gillham, 2005, s. 30-36).

För intervjuens syfte kan man börja med att sammanställa en lista med frågor som man kanske vill ställa. Att skriva ner konkreta frågor gör att idéerna färdas från huvudet till pappret och är det första steget i organiseringsprocessen. Därefter kan man organisera dessa frågor genom att

- sammanföra frågor som i princip är desamma

- gruppera dem under rubriker
- identifiera den narrativa ordningen, alltså hur frågor och ämnen leder till varandra.

Arbetet med intervjufrågorna påbörjades i mitt fall redan när jag bestämde mig för syftet. Vid läsning av vetenskapliga artiklar om känslorbetet, hände det att jag fick idéer till frågor jag skulle ställa. I en artikel om känslorbetets förekomst bland sjuksköterskor i palliativ vård berättar en intervjuperson hur svårt hon hade att leva upp till bilden av den ideala sjuksköterskan. När jag läste det, började jag spontant fundera över om jag har en bild av en ideal begravningsbyråanställd och om andra har det. Jag skrev ner orden ”social konstruktion ideal begravningsperson” i mitt anteckningshäfte och utvecklade det senare till en intervjufråga.

På det sättet hade jag från början ett trettiotal frågor i min preliminära intervjuguide. När alla frågor var samlade reducerade jag antalet frågor genom att först gruppera dem i ämneskategorier och sedan placera olika frågor i en sorts logisk följd. Vissa frågor kunde tas bort medan vissa parallella frågor kunde kombineras med varandra och därmed utgöra bara en, men bättre fråga.

Nedan ger jag ett exempel på hur sorteringsprocessen såg ut. Från början skrev jag ner alla frågor ostrukturerade så som de dök upp i mitt huvud. Så här såg en del av listan ut:

- Har du fått någon speciell utbildning för det här arbetet?
- Försöker du trösta kunderna?
- Blir du känslomässigt påverkad på mötena?
- Anser du att det finns några outtalade regler för hur man ska bete sig vid kundmötet?
- Brukar du använda lite småprat (vädret osv.)?
- Har du någonsin behövt trycka ner en känsla du hade?
- Tror du att kunderna förväntar sig ett visst beteende av dig?
- Kan du berätta exempel på svåra situationer du upplevt i arbetet?
- Tror du att det finns en bild av en ideal begravningsbyråanställd?
- Har du någonsin känt att du behöver gräva fram en känsla för kundens skull?

Ganska omgående insåg jag att frågorna kunde grupperas kring tre ämnen:

1. Frågor som rör förväntningar (från kunden/från samhället/från ledningen) på de anställdas beteende
 - Har du fått någon speciell utbildning för det här arbetet?
 - Anser du att det finns några outtalade regler för hur man ska bete sig vid kundmötet?

- Tror du att kunderna förväntar sig ett visst beteende av dig?
 - Tror du att det finns en bild av en ideal begravningsbyråanställd?
2. Frågor som rör själva kundmötet, framförallt kommunikationen
- Försöker du trösta kunderna?
 - Brukar du använda dig av lite småprat (vädret osv)?
3. Frågor kring förekomsten av en emotionell påverkan
- Blir du känslomässigt påverkad på mötena?
 - Har du någonsin behövt trycka ner en känsla du hade?
 - Har du någonsin känt att du behöver gräva fram en känsla för kundens skull?
 - Kan du berätta exempel på svåra situationer du upplevt i arbetet?

På pappret kan vissa frågor formuleras väldigt konkreta men i en intervju ska dessa frågor uttalas och kan då upplevas som krångligt formulerade. De kortaste frågorna fungerar bäst och en fråga som innehåller mer än tolv ord är, enligt Gillham, nästan alltid för lång. Varje ord i varje fråga ska vägas och sammansatta frågor bör undvikas (s.43). I mitt fall, som inte har svenska som modersmål men genomför intervjuerna på svenska, insåg jag att jag måste byta ordet ”uttalad” i den ena frågan då jag har svårt att uttala det. Jag löste problemet genom att dels ha med denna fråga i introduktionsmejllet som ett exempel på frågor jag ville ställa och dels genom att under intervjun säga ”osagda regler”.

Med intervjufrågorna färdiga, tog jag första mejlkontakten med fem utvalda begravningsbyråer med en förfrågan om intervju. Förfrågan innehöll en kort presentation av mig själv som studerande på Lunds Universitet (det vill säga min roll), mina kontaktuppgifter och en mycket kort presentation av uppsatsens syfte. Det förklarades också att intervjun kommer att ta cirka en timme och att anonymitet garanteras. Urvalet av begravningsbyråer grundades på geografisk närhet samtidigt som det iakttagits att branschen är relativt liten och för att kunna säkerställa anonymitet utökades den geografiska spridningen till att gälla hela Skåne. Jag kontaktade företag från Sveriges två största aktörer, Fonus samt företag anknutna till Sveriges Begravningsbyråers Förbund (SBF). Mejlet följdes upp några dagar senare av ett telefonsamtal för tidsbokning av intervju. Trots att de flesta var positiva till att delta i undersökningen var det på grund av byråernas arbetsbelastning svårt att boka tid och vissa intervjuer fick skjutas upp flera gånger innan de kunde äga rum.

2.2.2 Själva intervjun

Till sist genomfördes fem djupintervjuer, varav en kompletterades med telefonintervju. Alla intervjuer ägde rum på begravningsbyråerna och tog omkring en timme.

Mina respondenter utför olika sorters arbetsuppgifter och det påverkar var och hur de upplever känslorbetet. Vissa av dem arbetar endast med kunden (de sörjande) och förbereder allting kring begravningen, medan andra även hanterar den avlidne vid avhämtning och kistläggning. Det första betecknar jag som ”Rådgivning”, det senare som ”Hela arbetsprocessen” i Tabell 1 som visar en kort sammanfattning av respondenternas fördelning.

<i>Företag</i>	<i>Respondentens kön</i>	<i>Arbetsuppgifter</i>	<i>Arbetserfarenhet</i>
Fonus	Kvinna	Rådgivning	Mellan 5-10 år
Fonus	Kvinna	Rådgivning, kistläggning	Mindre än 5 år
Fonus	Man	Rådgivning	Mellan 5-10 år
SBF	Kvinna	Rådgivning	Mer än 20 år
SBF	Man	Hela arbetsprocessen	Nästan 40 år

Tabell 1. Intervjuobjektens beskrivning

Jag fick, som sagt, avsluta en intervju med en telefonintervju. På grund av det geografiska avståndet var det enklast att inte åka dit igen. Det är kanske den största fördelen med en telefonintervju, att man kan befinna sig på olika platser och intervjun går ändå att genomföra. Telefonintervjuer har dock nackdelen att alla ickeverbala element som är en viktig del av kommunikation ansikte mot ansikte saknas. Man förlorar inte bara antydningar och visuella modifieringar utan även en stor del av empatin och den mellanmänniska kemin, vilket gör att telefonintervjuer brukar vara besvärliga att hålla igång och oftast avslutas tidigare än intervjumöten (Gillham, 2005, s.141-145). Utmaningen för mig som intervjuare var att inte avbryta och att hålla igång samtalet. Det var inte ovanligt i mina öga-mot-öga intervjuer att intervjuobjekten höll en tankepaus på 10-15 sekunder innan han/hon svarade. Eftersom jag satt där såg jag att respondenten inte hade svarat klart och väntade därför på svaret utan att gå vidare. Under en telefonintervju är det mycket svårare att hantera långa pauser utan att avbryta och gå vidare till nästa fråga.

2.2.3 Efter intervjun

Trots att intervjuerna kunde bli ganska utmattande med starka berättelser och mycket information, försökte jag att transkribera varje intervju inom några timmar. Dels var jag orolig över att inspelningen på något sätt skulle förstöras om jag väntar, dels ville jag skriva ut medan jag kom ihåg olika detaljer. Gillham menar att transkription är en sorts översättning där vissa delar av det muntliga språket går förlorade i transformationen till det skriftliga. Vissa dimensioner av talet, såsom betoningar, tempo och läge, kan radikalt förändra ordens betydelse och det gäller att markera dessa på något sätt i texten. Det kan innebära stor skillnad om intervjuobjekten höll en lång paus i sitt berättande för att den tänkte över ett svar eller för att den drack ett glas vatten (2005, s.165ff).

Sammanlagt fyra intervjuer spelades in och dessa utgjorde 3 timmar och 48 minuters inspelning som resulterade i 31 sidor. Intervjun jag inte fick spela in utan bara antecknade, utgjorde ytterligare fem sidor. Att transkribera intervjuerna tog olika lång tid beroende på samtalet, men 10 minuters inspelning tog som kortast 45 och som längst 60 minuters arbete.

Analysarbetet underlättades av det grundliga förberedelsearbetet. Redan under intervjuerna kopplade jag spontant ihop några uttalanden till vissa delar av teorin och intervjufrågorna. Jag ställde samma frågor till alla och därmed fick jag svar inom samma kategorier dock med individuella erfarenheter och upplevelser. Intervjuobjekten pratade dock också om ämnen jag inte var förberedd på och jag förstod att dessa betyder mycket i deras arbete, så jag fick läsa in mig på viss ny litteratur för att få hjälp med att analysera dessa. Empirin resulterade i 36 sidor och merparten av empirin består av starka upplevelser och rörande exempel. Eftersom jag inte hittat några andra arbeten i Sverige med samma infallsvinkel som mitt, så ville jag använda så mycket av materialet som möjligt. Därför bytte jag fokus från att analysera till att kartlägga känslarbetet och valde att fördjupa mig i en dimension av känslarbetet, nämligen tröstarbetet.

Vid redovisning av materialet hade jag mina läsare i tankarna. Mina läsare kommer främst att bestå av andra studenter och lärare och därför presenterar jag inte några begrepp som för oss inom Service Management är välkända.

Som jag nämnde, ändrade jag syftet under arbetets gång till att bestå av två delar: Dels en kartläggning och dels en fördjupning. Då analysdelen blev väldigt omfattande och syftet tudelat, blev det en stor utmaning för mig att skapa en struktur så att läsaren förstår hur arbetet är uppbyggt.

Gillham menar att skrivandet av en uppsats handlar om en rekonstruktion och om intellektuell upptäckt. Inom samhällsvetenskapen består de verkliga upptäckterna inte av sensationella nya fakta utan av något konceptuellt, att man betraktar redan bekanta aspekter av vår värld med nya ögon och gör den begriplig på ett originellt sätt. Att redovisa intervjudata är som att veva en berättelse där man skjuter in belysande citat för att på det sättet låta intervjupersonerna tala för sig själva. Det är viktigt att det finns balans mellan citat och infogad text och att man visar spridningen och variationerna i svaren (2005, s.210 f). Min analys består av förhållandevis många och långa citat och ganska liten egen text. Jag bedömde dock, och mina handledare stöttade mig i det, att empirin består av så värdefulla uttalanden att det blev bäst att jag inte tog så mycket plats i texten utan lät begravningsbyråanställda komma till tals med deras egna ord och uttryck.

2.3 Verifiering

I Kvales bok definierar Stake generaliserbarhet som *”Den kvalitativa fallstudien karakteriseras av att forskaren, på platsen, lägger ner avsevärd tid på att personligen träda i kontakt med de verksamheter och operationer som hör till fallet, att han reflekterar och reviderar innebörderna av vad som sker”* (Kvale, 1997, s. 210). Han avskiljer tre former av generaliserbarhet – den naturalistiska, statistiska och analytiska. Denna uppsats har enbart analytisk generaliserbarhet där jag letar efter likheter och skillnader mellan de olika respondenternas uttalanden och försöker göra bedömningar om huruvida mitt resultat kan vara vägledande för att förutse andra begravningsbyråanställdas upplevelse av emotionellt arbete, tjänsterelationer och arbetsmotivation. Kvale skriver att till skillnad från spontana, naturalistiska generaliseringar bör generaliseringen ske med påståendelogik, i det fall generaliseringen bygger på en teori. Hela min uppsats bygger på att jag tolkar och generaliserar begravningspersonalens enstaka uttalanden med hjälp av teorier av främst Hochschild.

Kvale påpekar hur viktig reliabiliteten är – hur mätningar utförs och noggrannheten vid bearbetning av informationen under undersökningens alla sju steg från tematisering till rapportering. Lundequist formulerade reliabilitet som *”pålitlighet, ... att en mätmetod är okänslig för slumpens inverkan. Reliabiliteten är hög när testen ger samma resultat vid upprepade mätningar.”*(Kvale, 1997, s.38). Vid kvalitativa undersökningar är det generellt svårt att uppnå hög reliabilitet men jag har försökt att öka mätresultatens reliabilitet genom att

följa upp mina intervjuer med att jag mejlade tillbaka transkriptionen och begärde ett godkännande av den utskrivna intervjun. Därmed gavs det möjlighet för intervjuobjekten att ändra sina uttalanden och att minska påverkan av tillfälliga sinnesstämningar eller andra yttre faktorer. I ett fall ledde det till förklaringen av en detalj från respondenten och i ett annat fall ändrades antalet begravningar som genomförs på kontoret. Det faktum att jag ställde någorlunda samma frågor till alla intervjupersoner bör också ha ökat uppsatsens reliabilitet.

Validiteten eller giltigheten, har jag haft för ögonen under hela arbetsprocessen. Min utgångspunkt var Kvales lista om validitet genom arbetets sju stadier (Kvale, 1997, s.214). Lundequist definierar validitet som ”*giltighet, ... mätinstrumentets förmåga att mäta det som det påstås mäta*”(Ibid.).

Gillham påpekar att i en intervju konstruerar intervjupersonen sig själv i det som sägs när han/hon ombeds beskriva något eller förklara sig utifrån ämnet för intervjun. Validiteten i deras utlåtanden accepteras i allmänhet, trots att Irwin Deutscher (1966) påpekade att människor ofta uttrycker verbala uppfattningar som de inte uppvisar i sina beteenden. Samtidigt har intervjumaterial med sina berättelser en fängslande karaktär som tilltalar oss eftersom de är mänskliga (Gillham, 2005, s. 24-25). Återigen kan jag nämna uppföljningsmejl som ett sätt att öka validiteten. Dessa mejl samt att vissa intervjuade som en sorts deltagarkontroll senare fick läsa genom min färdiga uppsats där jag tolkade resultaten, var några sätt att öka uppsatsens validitet.

2.3.1 Självkritik

Arbetsprocessens alla steg genomsyrades av mina personliga uppfattningar. Teorierna jag valde, intervjufrågorna som ställdes, hur svaren tolkades och vilka slutsatser jag kom fram till speglar alla mina personliga bedömningar. Trots dessa begränsningar har jag dock systematiskt strävat efter att göra objektiva bedömningar och tolkningar genom att låta det skrivna materialet vila ett tag för att undersökas lite senare med färsk tankar, genom att låta andra i min omgivning läsa genom delar av analysen för deras bedömning och inte minst genom att diskutera med mina handledare.

3 Teori

Den teoretiska ramen består av två delar. I den första delen gör jag en genomgång av en del litteratur som handlar om begravningsbyråanställdas arbete ur olika perspektiv. Syftet med denna genomgång är att öka förståelsen för hur det vardagliga arbetet i detta för de flesta

ganska okända yrke ser ut samt att lyfta fram vissa publikationer vars slutsatser har relevans för mitt arbete. Den andra delen fokuserar på emotional labour och där förklaras de viktigaste begreppen och definitionerna samt presenteras vissa teorier. Kapitlet avslutas med en sammanfattning.

3.1 Tidigare studier om begravningsbranschen

Yrket är ett ganska outforskat område i litteraturen. Ett sök i Lunds Universitets enorma databas, Libhub, med sökordet "funeral directors" resulterar bara i några² undersökningar om begravningsbyråanställdas arbetssituation, och skrevs en del redan på 1970- och 1980-talet och de var inte tillgängliga. Jag redovisar nedan kort några undersökningar som belyser begravningsbyråpersonalens arbete ur olika synvinklar.

3.1.1 Hyland & Morse undersökning – Begravningsrådgivaren som dirigent

Arbetet som utförs av begravningsbyråanställda är väldigt komplext och består av många arbetsuppgifter på olika områden. Hyland och Morse (1995) undersökte med hjälp av Goffmans (1959) rollteori hur personalen hanterar denna komplexitet genom att ikläda sig olika roller knutna till olika uppgifter. De identifierade tre större roller som begravningspersonalen har. Hyland och Morse kallade dessa roller för *Mechanistic Comfort*, *Personal Comfort* och *Technical Comfort*. Alla tre rollerna har alltså trösten av de anhöriga som fokus, dock utfört på olika sätt.

Den första rollen kretsar kring *mekanisk tröst*. Här försäkras sig begravningspersonalen att *back stage* aktiviteter inte blir synliga, till exempel att förvaringen av den avlidnes kropp, dess uppräskning och andra mindre rena handlingar kring kroppen utförs i lokaler som de anhöriga inte ens av misstag kan inträda i. Utformningen av lokalerna, atmosfären som inredningen skapar, hela *serviscapen* kretsar kring att erbjuda tröst, lugn och ro för de sörjande familjerna. Denna första är kanske den minst relevanta delen för min uppsats, då i Kanada, där undersökningen gjordes, kan begravningsbyråer innehålla dessa lokaler, men i Sverige sker endast kundmottagning på en begravningsbyrå.

Personalens andra roll, den *personliga trösten*, är också den största. Begravningsrådgivare har som mål att underlätta sorgen och att hjälpa familjerna att kunna fortsätta med livet genom att leda dem igenom sorgen. I praktiken utförs det genom flera olika uppgifter:

² 48 stycken, sökningen gjordes den 14 juni 2011

- *Att verka som guide* Familjen blir ledd genom sorgen när chocken är som störst. Begravningsrådgivaren visar att han/hon har kontroll och är kunnig på sitt område. De anhöriga informeras om vilka processer, procedurer och arrangemang det finns att välja mellan.
- *Att ta över ansvaret.* I motsats till livets flesta största händelser, som barnafödelse, barndop och bröllop, kan begravningar inte planeras långt i förväg utan måste förberedas och utföras med kort varsel och snabbt. Begravningsrådgivare lättar på familjens börda genom att ta ansvar för begravningen och logistiken kring den.
- *Att lyssna på familjens önskemål.* Begravningsbyråanställda i Hylands och Morses undersökning fann att ju mer de anhöriga bestämde över detaljerna, desto bättre mådde de efteråt. Att låta de anhöriga vara delaktiga och utforma begravningen är dock inte alltid så lätt. Före detta och nuvarande äkta makar, äkta och bonusbarn, anhöriga med olika religion och livsåskådning kan hamna i konflikt kring begravningens gestaltning. Personalen har olika strategier för att få kunderna att slappna av under mötet. Hyland och Morse fann att många rådgivare mjukstartade mötet genom att fylla i officiella dokument och formulär för att på det sättet ge kunderna möjlighet att ta det lugnt och långsamt vänja sig vid situationen.
- *Balansen mellan att vara närvarande och dra sig undan.* Rådgivarens taktkänsla och empati behövs för att ge kunderna känslan av att han/hon finns tillgänglig för dem, men de kan också vara för sig själva och gråta ut, även i begravningsbyråns lokaler. Trösten ges utan att ge illusionen av en närmare intimitet.

Den tredje rollen handlar om att ge familjen *teknisk tröst*. Hyland och Morse syftar här på den tröst begravningspersonalen ger genom att med hjälp av olika metoder och åtgärder få den döde att se fridfull och lugn ut, som om han/hon bara skulle sova. Enskilt avsked i bårhuset och användningen av öppna kistor under begravningsakten inte är så utbrett i Sverige som i vissa andra länder och – delvis- därför är inte heller uppfräschningen av den avlidnes utseende så vanligt heller. Forskarna menar att dessa åtgärder ska räknas som tröstarbete därför att det kan ge en speciell tröst för de anhöriga att få en sista, mer rofylld bild av den avlidne, särskilt om döden varit smärtsam och utdragen, kanske även våldsamt med många yttre skador.

Hyland och Morse menar vidare att begravningsrådgivarnas arbete delvis, men bara delvis kan liknas vid en filmregissörens roll där de regisserar föreställningen alltså begravningen. Jämförelsen har dock ett hinder, menar de. En regissör brukar lämna sitt kreativa avtryck på

föreställningen men begravningens kreativa uttryck kommer från de anhörigas inblandning eller från den avlidnes om han/hon har uttryckt några önskemål kring sin egen begravning. Därför vill de hellre likna yrket till en dirigents, då både har som mål att arrangera och kontrollera olika element för att uppnå en effekt. Rådgivarens sätt att dirigera begravningen och dess förberedelser innehåller standardiserade element (följer oftast samma procedur) men resultatet blir ändå individuellt. Under hela processen står de anhöriga i fokus, deras sorg och sorghantering samtidigt som tjänsterelationen förblir alltid professionell utan intimitet.

3.1.2 Breborgs undersökning

Anna Davidsson Breborg (2006) gjorde en undersökning om svensk begravningsbyråpersonal. Hon gjorde bland andra en kartläggning av olika arbetsmoment och skrev att dagens begravningsbyråanställda tar hand om i princip allting från upphämtningen av den avlidnes kropp till gravsättning. Arbetet kan delas in i fem olika områden. Det första handlar om *hanteringen av den avlidnes kropp*. Här ingår transport från platsen där personen dog till förvaringsplatsen, eventuell påklädning och förvaring samt transporten till den sista viloplatsen. I vissa länder, exempelvis i Storbritannien, är balsamering en extra tjänst som används i stor utsträckning, vilket i Sverige förekommer mer sällan. Det andra området är *logistiken* som mest innebär pappersarbete – utfärdandet av officiella dokument, avrapportering till olika myndigheter, organisering av dödsannonser, blommor, transport, mat, kyrka etc. Det tredje området är själva *tröstearbetet*. Begravningspersonalen har flera kontakter med de sörjande och spelar en viktig roll genom att finnas där och lyssna. Personalen fortsätter arbetet med de anhöriga genom att bistå med juridisk service, sälja gravstenar och ljus och på alla dessa möten händer det ofta att de sörjande börjar prata om sin sorg och sina känslor. Personalen får på det sättet en kanske omedveten och oavsiktlig praktisk utbildning i tröstearbete. Det fjärde området handlar om *juridisk rådgivning*. De större aktörerna har jurister knutna till sig, medan i de mindre byråerna enklare juridiska tjänster utförs av vanlig personal. Det femte och sista området är *det rituella*. Svenska Kyrkans präster dominerar bland alla utförda begravningstjänster men Gustafsson (2001) fann i sin undersökning att vid sju av tio tillfällen var det begravningsrådgivaren som informerade prästen om dödsfallet och alltså hade den första kontakten med familjen. Rituella handlingar kan även utföras i samband med transporten, visningen och gravsättningen och dessa tillfällen utförs nästan alltid av representanter från begravningsbyråer. Många familjer önskar sig inte en begravning med religiös anknytning och då kan dessa civila ritualer ta över rollen av ett

sista avsked. Därigenom ökar också begravningspersonalens rituella och ceremoniella roll. (Bremborg, 2006, s.276-279).

3.1.3 Baileys undersökning

Tara Bailey undersökte konflikten mellan yrkets kommersiella sida och utövarnas fokus på omhändertagandet av de sörjande på kundmötet. Baileys arbete publicerades i Storbritannien i augusti förra året och hon kallar det själv för det första i sitt slag som undersöker känslohanteringen i begravningspersonalens arbete. Hon fokuserar på frågan varför det allmänt anses ligga en konflikt mellan tjänsteutövarnas omsorg om kunden och deras kommersiella intresse. Bailey (2010) fann att begravningsrådgivare i Storbritannien upplevde en verklig konflikt mellan det kommersiella intresset och omsorgen. Utifrån Boltons (2000) uppdelning av olika sorters känslöarbete (se under avsnitt 3.2.1) fann hon att representanter i hennes undersökning använde främst *philanthropic* och *presentational* i känslohanteringen, i motsats till den utbredda fördomen om begravningsanordnaren som är ute efter att tjäna pengar på folks sorg. *Pecuniary* känslohanteringen förekom knappt och *prescriptive* i mindre utsträckning.

3.2 Emotional labor

Begreppet emotional labor eller känslöarbete introducerades 1983 av sociologen Arlie Russel Hochschild i boken ”*The Managed Heart*” och beskriver den process där anställda speglar vissa känslor, som kanske inte är identiska med de känslor de faktiskt upplever för att de på grund av det arbete de utför förväntas ha ett passande emotionellt beteende.

”The term emotional labour describes the process in which employees display particular emotions (which may not correspond to the emotions they are actually experiencing) in response to job-related expectations of appropriate emotional behavior” (Hochschild, 1983).

Hochschild utgick ifrån Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv där han menade att alla människor är aktörer i vardagens dramatik och vi spelar olika roller (Goffman 2000, s.35).

Hochschild menar att vi har vissa känsloregler som har sina ursprung i antingen sociala eller organisatoriska regler, som styr vår uppfattning om att vissa känslor ska upplevas och uppvisas i olika situationer (Hochschild, 2003, s.57). Exempel på sociala känsloregler är att

man ”ska” vara glad på ens födelsedag, man ”ska” vara glad på någons bröllop och så vidare. När organisationer styr känsloregler kan det handla om att flygvärdinnor ska vara artiga och le eller att anställda i snabbmatsrestauranger ska hälsa glatt och alltid ha ett leende på läpparna, medan de utför sina primära arbetsuppgifter. Sociala regler kan också styra ens beteende på arbetet: sjuksköterskor förväntas bry sig om patienters välmående och inte bara utföra de tekniska arbetsuppgifterna. Deborah H. Mazhindu (2001) undersökte den sociala konstruktionen av emotional labour i sjuksköterskors arbete och fann att det inte alltid är vårdföretaget som ställer kravet på dem utan att sjuksköterskorna agerar enligt vissa roller baserade på den allmänna uppfattningen att sjuksköterskor ”ska” bry sig om.

Hochschild nämner tre kännetecken för yrken där känslorarbete oftast förekommer.

1. Yrket kräver en direkt interaktion mellan kund och utövare antingen genom ett möte ansikte mot ansikte eller genom telefonkontakt.
2. Yrket kräver att den som utför arbetet framkallar ett emotionellt tillstånd i någon form, exempelvis tacksamhet hos kunden eller hos sig själv.
3. Arbetsgivaren har oftast möjlighet – genom utbildning eller övervakning - att utföra en viss grad av kontroll över den anställde.

Hochschild tillägger dock att den tredje punkten, kontroll över de anställda, inte alltid förekommer och som exempel nämner hon vårdsektorn, där vårdpersonalen har relativt stor frihet och autonomi att utföra den emotionella delen av arbetet (Hochschild, 2003, s.147f).

Som flera forskare, bland andra Frost, påpekat återfinns emotional labour oftast i kvinnodominerade yrken och betraktas som kvinnoarbete. Feministiska forskare framhäver ur deras perspektiv att dessa beteenden och attityder ofta ställs som krav för vissa jobb men utan att det skulle erkännas eller belönas extra (Mirchandani, 2003, s.246)

Ashforth & Humphrey menar att känslorarbete är en sorts ”impression management” där huvudsyftet är att ändra på uttrycket av känslor och hur dessa uppfattas. Inte minst är det så, menar de, eftersom teorin föddes ur bl.a. Goffmans dramaturgiska perspektiv och handlar mycket om att agera (Ashforth & Humphrey, 1993, s.90).

Känslorarbetet kan ta sig uttryck både kroppsligt och i minspel. Konflikten mellan de förväntade och de faktiska känslorna kan leda till emotionell dissonans. Saknar en aktör den enligt känsloregler önskade känslan, så finns det två sätt att hantera situationen, enligt Hochschild. Den ena, som hon betecknar som ”surface acting” (ungefär ”ytlig agerande”),

handlar om att arbetaren endast låtsas att ha de önskvärda känslorna. Vid ”deep acting”, (ungefär ”djupagerande”), försöker man ändra sina känslor inombords. Deep acting fokuserar på upplevelse, medan surface acting fokuserar på uttryck. Deep acting kan ske på två sätt, antingen försöker man tränga bort en oönskad men närvarande känsla eller så försöker man ta fram en önskad, men inte närvarande känsla (Hochschild, 2003, s.35).

Ändring av känslor vid känslorarbete kan ske på tre sätt: ”cognitive”, ”bodily” och ”expressive”. Kognitiv ändring innebär att man försöker förändra eller skapa en upplevelse med hjälp av idéer, bilder eller tankar. Vid kroppslig ändring försöker man påverka upplevelsen genom att styra sina kroppsliga uttryck som till exempel när vi säger till någon ”lugna ner dig, ta ett djupt andetag”.. Det tredje sättet att arbeta på djupet med sina känslor handlar om att styra uttrycket, (”expressive”). Det visas genom gester för att påvisa en viss känsla, till exempel när ilska förstärks och förkroppsligas genom att man slår näven i bordet.

Känslorarbetets relevans är väl dokumenterad i tjänstebranschen. För det första, tjänsteutövare med kundkontakt sägs representera hela företaget eller organisationen. För det andra, tjänster kräver ofta öga-mot-öga kommunikation mellan kunden och utövaren. För det tredje, på grund av kundens inblandning har tjänstemöten en dynamisk kvalitet. Och för det fjärde, tjänsternas abstrakta kvalitet gör det svårt för kunden att utvärdera tjänstemötet. Dessa fyra faktorer gör att serviceanställdas beteende bidrar starkt till kundens upplevelse av mötet. (Ashforth & Humprey, 1993, s.90).

Hochschild betonade de negativa aspekterna av känslorarbetet och de flesta, men inte alla undersökningar som gjordes efteråt, bekräftade förekomsten av dessa dåliga konsekvenser. Det utfördes också analyser om förekomsten av känslorarbetets positiva effekter i yrken där tjänsteutövarna förväntas uttrycka positiva känslor, men resultatet har varit skiftande (Zapf & Holz, 2007, s. 8).

3.2.1 Boltons arbete

Sharon C Bolton utförde flera undersökningar av emotional labour. I sin undersökning (2000a) om sjuksköterskor som arbetar med dödfödda spädbarn eller aborterade foster, analyserar hon vilka känslor tjänsteutövarna upplever, när de utför påklädning av döda

spädbarn och gjuter deras hand - och fotavtryck i gips, innan de transporteras vidare till begravning. Hon fastställer att dessa kvinnor utför ett känslorarbete när de visar upp en professionell yta gentemot de sörjande föräldrarna genom att försöka dölja att de delar deras sorg, fastän de i många fall djupt sympatiserar med dem. Bolton beskriver också hur humor spelar en stor roll i sjuksköterskornas vardagliga arbete som ett sätt att lätta upp stämningen och som en sorts ”gåva” de ger till sina arbetskolligor och, när situationen tillåter, till patienterna.

I sin andra undersökning (2000b) menade hon att känslohantering är alltför komplicerat för att bara kunna beskrivas med ett enda ord och hon introducerade en indelning av emotional labour av fyra olika slag: ”Prescriptive; presentational; philanthropic; pecuniary”. ”Presentational” känslohantering görs enligt allmänna, sociala regler; ”philanthropic” ges om en gåva; ”prescriptive” görs för att följa ett företags eller en organisations regler; och till sist ”pecuniary” görs av kommersiella skäl.

3.3 Sammanfattning av teorin

Känslorbetet har blivit väl undersökt sedan Hochschild introducerade det för snart trettio år sedan. Hon själv studerade flygvärdinnornas arbete, och det har flera efter henne gjort. Vårdpersonalens, särskilt sjuksköterskors arbete är väl undersökt ur känslorbetets synvinkel, men även advokater, lärare, dagispersonal, till och med sexarbetarnas och många andra yrkens, känslorarbete har varit objekt för undersökning. Det motsatta kan dock sägas om begravningsbranschen som är sparsamt undersökt. Tara Baileys artikel som publicerades för ett knappt år sedan är enligt hennes eget utsago det första arbetet som kombinerar känslorbetet och begravningsbranschen men det är gjort i Storbritannien och det fokuserar på konflikten mellan kommersiella intressen och utövarnas omsorg om kunden. Jag tillämpar alltså en väl undersökt teori på en oexploaterad bransch genom att kartlägga känslorbetets förekomst i den svenska begravningsbranschen och detta blir mitt kumulativa bidrag till forskningen.

Analys

4 Analys

Min analys följer i sin uppbyggnad det tudelade syftet med uppsatsen.

I första delen gör jag en djupare undersökning kring på vilka sätt begravningsrådgivarnas utför tröstearbete. Först presenteras en analys baserad på Hylands och Morses undersökning och därefter beskriver jag några ytterligare former av tröstearbete som inte kan delas in i Hyland och Morse-kategorier men förekom i min empiri.

Den andra delen av analyskapitlet är en omfattande kartläggning av olika former av känslöarbetet. De fem former av känslöarbetet, vars förekomst jag kommer att redovisa är: beteendeanpassningen, konflikter, behovet av att läsa av kunderna, stigmatiseringen, yrkesstolthet. Efter detta undersöker jag medvetenheten om känslöarbetet hos utövarna.

4.1 Tröstearbete

I de följande 17 sidorna analyserar jag min empiri ur tröstearbetets synvinkel. Jag börjar med att se på vilka sätt den mekaniska, personliga och tekniska trösten utförs i Sverige och sedan tar jag upp annat tröstearbete som inte passade in på teorins ram.

4.1.1 Hyland och Morse undersökning

Mechanistic Comfort

Som jag nämnde under teoriavsnittet har den första rollen begränsad relevans för svenska förhållanden, då i Sverige den avlidne inte förvaras i begravningsbyråernas lokaler. I en av de begravningsbyråer jag besökte fanns kistor utställda i källaren för att man skulle kunna uppvisa skillnader dem emellan, men den avlidnes kropp hanterades inte i samma fastighet som kundmottagningen sker. Däremot är utformningen av upplevelserummet – *servicescape*-, som Hyland och Morse också räknar till mekanisk tröst, intressant och värd en egen undersökning, vilket dock inte är syftet för denna uppsats och därför inte analyseras här.

Personal Comfort

Fokus i min uppsats ligger däremot på vilka sätt kundrådgivare utför tröstearbete. Det primära syftet med begravningsrådgivarens arbete – att förbereda och utföra en begravning – verkställs parallellt med att ge de sörjande en personlig tröst, utfört på olika sätt. Mina

Analys/Tröstearbete/Personal Comfort

respondenter gav många illustrationer härvidlag.

Att verka som guide

Kunden befinner sig i olika stadier av chock och sorg när kundmötet sker. För många är det första gången de besöker en begravningsbyrå och bara det kan utgöra ett spänningsmoment. Kundrådgivarna är medvetna om sina roller som guide som ska följa kunden genom sorgprocessen och hjälpa till med förberedelserna av en begravning.

Kundmötet är oftast första gången rådgivaren och de sörjande möts. ”Anna”, beskriver första mötet som följande:

Kunden ringer till oss, då personalen på sjukhuset eller på hemmet där den anhöriga gått bort, ber dem att kontakta en begravningsbyrå, så de ringer för ett första möte. Det är därefter vårt arbete börjar med hanteringen och så vidare. Kunden bokas in på ett möte och sen sitter vi ner, ungefär 1,5 – 2 timme och går igenom allt, vilken kyrka de vill ha, om de vill ha kyrklig eller borgerlig begravning, vilken kista de vill ha, urna, om den avlidne är klädd som de vill att den ska vara klädd eller om vi ska svepa den i vår svepdräkt; när de vill ha begravningen och så. (Anna)

Alla jag intervjuade angav att ett möte brukar ta 1,5 - 2 timmar men alla tillade att vissa möten kan ta upp till 4-5 timmar. Mer om dess långa möten skrivs under 4.1.2. När ett kundmöte blir så långt beror det oftast på att kunderna bara vill sitta och prata om den avlidna eller om deras sorg. Men även på ett vanligt kundmöte finns mycket information och beslutstagande som behöver diskuteras som ”Monica” illustrerar:

Ett kundmöte brukar ta en och en halv - två timmar, så de anhöriga är ganska så slut när de går härifrån. Det är mycket som går in och mycket som går ut, och de får informationsblad med sig och jag ber dem ringa om det är något som är oklart, för det är så mycket information. Men vi går genom all information och jag ber dem berätta och sen är det för mig att jobba. Ju mer jag får reda på, desto bättre. (Monica)

Monica gav också exempel på rollen där hon guidar de anhöriga:

Tillståndet de anhöriga befinner sig i är olika. Ibland kommer de in här och har då redan varit på sjukhuset och tagit farväl och den avlidne har precis gått bort. Då kan det vara att de är i chock. Då brukar jag oftast be dem att gå hem, sova på saken och så kan vi ses imorgon

Analys/Tröstearbete/Personal Comfort

och gå igenom det hela. Oftast blir det bäst. Men ibland så bor de anhöriga på olika ställen och de har samlats den dagen, då får man ta det då. (Monica)

Monicas erfarenhet som kundrådgivare – och kanske även Fonus policy - har alltså lärt henne att dessa beslut inte ska fattas direkt efter att den anhöriga gått bort. Anna, som också är Fonus-anställd, säger likadant:

Många vill ju ha begravningen så fort som möjligt och det är absolut det sämsta för då får du oftast inte som du vill, då brukar vi rekommendera att man väntar lite och tar det lite lugnt så att man hinner tänka klart. Man måste få lov att sörja riktigt några dagar innan man kan beställa en begravning. (Anna)

I Annas uttalande förekommer en tydlig antydning om rollen som guide, där hon uttrycker att det är bäst att vänta med planeringen och ”bara” sörja först. Monica uttrycker också sin roll som guide då hon talar om när kunderna är nervösa inför mötet och hur hon lugnar ner dem:

Ja, jag har märkt att vissa är kanske nervösa när de kommer in, de säger att ”jag vet ingenting om det här”, men då säger jag att jag ska leda er igenom, det är vissa punkter man ska gå genom. (Monica)

Mitt tredje citerade intervjuobjekt, ”Anita” har också observerat vissa kunders nervositet:

Många är nervösa när de kommer in, de vet inte hur det är att vara på en begravningsbyrå. Ibland säger de när vi är färdiga med mötet, ”men det var ju inte så farligt”. (Anita)

Samma formulering brukar Bengt höra från kunder som har varit oroliga inför besöket.

Oftast så kommer folk hit och är lite rädda, om vad som finns här inne och vad man ska gå genom. Sen säger de när de går härifrån ”det här var inte så farligt”. Det finns en rädsla för det här. (Bengt)

Nervositeten och osäkerheten hos kunderna som inte vet vad som väntar på dem inne på en begravningsbyrå och hur man ska gå tillväga skapar behovet av en guide som rådgivarna uppfyller. Kundrådgivarna använder sig av olika sätt för att få kunden att slappna av. De bjuder på kaffe och fika, ibland lite småprat, tänder ett ljus, eventuellt börjar med att fråga något om den anhörige som har gått bort, allt efter hur de bedömer situationen.

När en anhörig dör, upplever många att tiden stannar upp och att man har tappat kontrollen över sina känslor och sorgen har tagit över allt. Anita har över 20 år av branscherfarenhet och

Analys/Tröstearbete/Personal Comfort

hon guidar kunden genom att tala om att även ett onormalt beteende är normalt när man har sorg.

Klart, jag lyssnar på folk och inflikar lite som att ”tro inte att det är galet det du känner eller säger, det är helt normalt beteende i din situation”. Vi har rollen av en ledare, ja, men det får inte kunden känna. Jag informerar dem, vi går efter ett protokoll men kunden ska inte hämmas i sitt beslutsfattande, de ska fatta sina egna beslut. (Anita)

I denna uttalande visas Anitas roll som guide på två sätt. Hon guidar kunden rent praktiskt genom arbetsprocessen med hjälp av ett protokoll och hon guidar kunden genom sorgen med att försäkra den att alla känslor är normala i denna situation.

Bengt talar om sin roll som guide även i konkreta termer där han regisserar begravningen:

Vi ska synas så lite som möjligt, men vi ska se till att allting fungerar. Catering, blommor, allting ska fungera och det har vi koll på. Jag tror att det ger en sorts trygghet. Så sent som idag hade jag en förrättning där de sa, ”ja, men du håller då koll på alltihop, vi behöver inte tänka på det utan vi kan väl bara sätta oss”. Då går man dit och visar allting de ska göra, det tror jag folk tycker om, och det trivs jag med. (Bengt)

Förutom att kunden kan vara nervös och smårädd inför besöket befinner den sig också i olika stadier av sorgprocessen. Anita och Anna illustrerar hur olika det kan vara.

Kunderna befinner sig i olika tillstånd. Har den avlidne varit sjuk länge och lidit mycket, så kan de känna sig lättade att det är över och hon/han slipper att lida mer. Men var dödsfallet oväntat eller om det är yngre människor som dött, då är de förtvivlade. Deras förtvivlan kan kännas bottenlös, det är så mycket smärta i det. (Anita)

”En bottenlös förtvivlan” är vad Anita ser i kundernas ögon i vissa fall och måste relatera till. Ytterligare en kraftig formulering som belyser representanternas arbetssituation och vilka fall de måste kunna hantera.

(Hur kunden mår) Väldigt olika. Jag hade ett kundmöte igår till exempel. De var inte här överhuvudtaget, alltså själsligt, de visste inte riktigt hur de ville ha det. Så jag har gjort en preliminär plan för begravningen och jag känner att de behöver tid att tänka. Så oftast befinner de sig någon annanstans. (Anna)

Analys/Tröstearbete/Personal Comfort

Kunden i Annas exempel befinner sig så djupt i sin chock att trots bokad möte kunde den inte koncentrera sig och vara närvarande. Kunden var inte i läget att fatta ansvarsfulla beslut och därför gjordes planer som kommer att kunna ändras. Preliminära planer är inte bara viktiga för kundens skull utan även för att varken rådgivaren eller företaget ska behöva stå som ansvarig för eventuellt felaktiga beslut. Ansvarstagandet för oss in i nästa uppgift i tröstearbetet.

Att ta över ansvaret

Rådgivarna har flera gånger under intervjun uttryckt att ansvaret för begravningen ligger hos kunden, hon/han får möjlighet att ändra sig. Särskilt Anna, som har jobbat kortast tid inom yrket uttrycker i nästa tre citat hur viktigt det är att tänka på att kunden kan komma att ändra sig och att allting går att rätt till.

De regler och föreskrifter som vi har fått från företaget syftar mest till att förhindra att kunden ska kunna använda någonting emot oss. Vi måste förklara allting och vi är väldigt noga med att allting ska skrivas under. Jag får inte lov att säga till kunden att så här blir det, jag kan bara lova att jag ska göra allt jag kan för att det ska bli så. (Anna)

Och då börjar jag alltid samtalet med att säga att allting vi säger här och nu är preliminärt, allting går att ändra, så att de känner att allting nu som skrivs ner inte är bestämt, utan de har fortfarande chans att ändra sig. Och det är väldigt viktigt för kunden att veta så de inte gör någonting som de kan ångra. (Anna)

Det händer att man inte träffar kunden mer än en gång men man har i alla fall ett par samtal innan begravningen, ifall de ångrar sig. Man ska tänka på att kunden är i sorg så man ska hela tiden tänka på att de inte har bokat någonting som de senare ångrar. Så man försöker ju följa upp, alltså ett par gånger hörs man av, mellan kundbesöket och begravningen. Antingen kommer de in eller per telefon. (Anna)

Hyland och Morse säger att rådgivarna utför tröstearbete genom att lyfta av ansvaret från kunden. I ovanstående citat märks att juridiskt sett ligger ansvaret hos kunden, rådgivarna är noga med att se till att genomtänkta beslutet fattas och papper skrivs på. Däremot anser jag att rådgivarna utför tröstearbete under utformningen av begravningen genom att de tar på sig uppgiften att ordna logistiken och administrationen kring begravningen och i den bemärkelsen tar de verkligen över ansvaret.

Analys/Tröstearbete/Personal Comfort

Mycket av arbetet inför en begravning består av back-stage aktiviteter som inte är synliga för kunden: telefonsamtal, pappersarbete, kontakt med olika myndigheter och personer.

Arbetsdagen består av mycket pappersarbete. Oftast har jag bara ett kundbesök och därefter har jag mycket pappersarbete, vi är ute på församlingen, vi jobbar ju jämte med Skatteverket.
(Anna)

Förutom myndigheterna håller representanterna kontakt med ”präster, sjukhuspersonal, musiker, florister, myndighetspersoner”, som Anita nämnde. Uppsatsens Bilaga 1 är en sammanställning av Fonus tjänster och den innehåller inte mindre än 59 punkter. Även mindre SBF-byråer erbjuder nästan alla dessa tjänster, och vissa, som Bengts företag utför ännu mer logistiskt arbete genom att erbjuda extra tjänster:

Vi erbjuder inom verksamheten catering, vi säljer blommor, vi producerar annonserna digitalt själva, så tidningarna får färdigt material, vi säljer gravstenar, hjälper till att renovera gamla gravstenar, vi har ljudkillar som kommer ut med CD-skivor och riktiga högtalare som de sätter upp. (Bengt)

Men Bengt vill ändå framhäva att administrationen och logistiken, trots att det är så omfattande, inte är det viktigaste i arbetet.

Den administrativa rollen, det är ingenting man tänker på, det är som att sköta ekonomin i företaget, det är jätteviktigt men det är inte vad allt handlar om. Utan det är kontakter med människor, som är viktigast. (Bengt)

Jag tycker att det kanske största argumentet för att kundrådgivare utför tröstearbete genom att ta över ansvaret för begravningen, är deras uttalanden om hur mycket stress alla dessa uppgifter innebär. Varje kundrådgivare angav på min fråga att de brukar tänka på jobbet även utanför arbetstiden. För det mesta är det den administrativa delen och logistiken som brukar ge dem huvudbry. De som äger företaget framhäver, i likhet med egenföretagare i andra branscher, att man blir aldrig fri från sitt jobb.

Det händer att jag tänker på jobbet utanför arbetstid, men det är alltid den praktiska biten, saker som behöver fixas, tid som behöver hållas. Vi äger ju företaget så det är klart, man lever med sitt företag 24 timmar om dygnet. (Anita)

Kundrådgivare som inte är i ägarposition, i mitt fall Fonus-anställda, kan dock inte heller lämna jobbet på kontoret:

Analys/Tröstearbete/Personal Comfort

Det här jobbet blir man inte fri från för att det är fredag klockan fem, man är nästan inte fri från detta förrän söndagstidningen har kommit och man ser att alla annonserna man har beställt har kommit med. I början kunde jag vakna mitt i natten, med andan i halsen, ”har jag beställt kistdekorationen till den här begravningen”, ”har jag beställt agendorna”, ”vad skrev jag i det brevet”. Det hände jätteofta. Nu har jag mer distanserat mig från jobbet men visst kan det hända att jag tänker på det även när jag är ledig. Det behöver inte bara vara det administrativa utan kan även handla om svåra situationer. När jag vet att jag kommer att ha en begravning som kommer att bli jättekämpig, jättestor med kanske 150 personer i kyrkan, då kan jag mycket väl tänka på det i min fritid, ”hur ska jag göra det”, ”då får jag köra dit en timme innan och ordna” och så vidare. (Thomas)

I likhet med Thomas har Anna också mest tänkt på logistiken när hon var nybörjare.

I början tänkte jag väldigt mycket på jobbet även utanför det. Det första halvåret tog jag jobbet med mig hem, jag satt och planerade hemma hur jag skulle göra, men det gör jag inte längre. Vi har en fantastisk gemenskap, alla kontoren känner varandra, vi är arbetskamrater allihop. Har jag ett jobbigt uppdrag, så ringer jag upp några av mina kollegor så jag kan prata om det och lämna det här. Men visst händer det fortfarande att jag tänker på jobbet även hemma, det vore konstigt annars. Precis som i alla andra yrken så tar man det sig hem någon gång. Men jag har blivit bättre på att inte göra det. (Anna)

Förberedelserna inför en begravning är alltså komplexa och arbetsamma, vissa arbetsuppgifter kräver speciella kontakter (musiker, catering osv.) som vanliga kunder oftast inte har. Tröstearbetet utförs genom att en stor del av arbetsbördan lyfts av kunden. Hyland och Morse skrev att en begravningsbyrårepresentants arbete kan liknas vid dirigentens, då dessa för ihop olika komponenter till ett väl fungerande stycke. Det kreativa uttrycket på stycket – begravningen – kommer från de anhörigas önskemål. Hur stor betydelse dessa har i rådgivarnas arbete, belysas nu i nästa stycke.

Att lyssna på familjens önskemål

Hyland och Morse fann att kundens inblandning i utformningen av ceremonin hjälper den att bearbeta sorgen och att begravningsbyråerna utför tröstearbete genom att låta kunden ta ställning till olika detaljer: val av kista, urna, kyrka, utformning av ceremonin, musikstycke, psalmer, verser, blomsterbuketter, förtäring efteråt, annonsens utformning och så vidare. En

Analys/Tröstearbete/Personal Comfort

begravning betraktas som ett tillfälle för de anhöriga och vänner att avsluta något i livet för att därefter kunna gå vidare.

Bengt, med nästan 40 års erfarenhet av yrket, kommenterade spontant sina tankar om när en familjs önskemål är att avstå från avskedsceremoni:

Framförallt, de som jag är orolig för idag, det är de som har begravning utan ceremoni, där man kistlägger, kremerar, bisätter i minneslund. Ingen ceremoni alls. Det funkar bra, men vad händer om två-tre år? Sorgen kanske ligger kvar någonstans hos människan. (Bengt)

Sorgeprocessen brukar i det neomoderna samhället beskrivas som ett *sorgearbete* där känslor bearbetas och identiteten ombildas (Walter, 1994). Genom att avstå från ceremoni och hålla processen så kort som möjligt finns det en risk, enligt Bengt, att kunden inte kan bearbeta sin sorg och på det sättet kan inte kundrådgivarna heller utföra en del av sitt tröstearbete. Men naturligtvis lyssnar rådgivarna på familjens önskemål i sådana fall också och utför kremeringen och bisättningen utan de anhörigas närvaro.

Anita gav ett fint exempel på hur mycket kundernas önskemål beaktas och illustrerar samtidigt hur mycket en kundrådgivare bör kunna.

Vi ska kunna lite om mycket. Vi ska känna till olika sånger, psalmer, verser. Ibland säger en kund, jag vill ha den där sången där de sjunger något om en fågel på en gren, ja, då får vi försöka komma fram till vilken hon/han menar. Nu har jag börjat lyssna på Svensktoppen ibland, för första gången i mitt liv, inte för att jag tycker om den musiken, utan för att ibland vill en kund ha någon låt därifrån. (Anita)

Monica uppmuntrar kunderna att fatta sina beslut om detaljer i lugn och ro. Hon, som tidigare arbetade som lärare, framhäver även att barn som sitter med på mötet ska involveras i processen och berättar om hur hon gör det.

Jag talar om för dem (*kunderna*) att jag tar hand om allting sedan, att vi sitter och diskuterar sådant vi kan, och sedan saker man inte kan bestämma än, som musik till exempel, det tar vi sedan i lugn och ro. De får fundera lite hemma och de får, så att säga, "läxa" med sig hem, informationsblad som de kan titta igenom ... Det kan förekomma att det är barn med, då får man prata med dem också. Jag har en barnbok här, "Hej då Farmor" heter den, så man kan titta lite på bilder och så. (Monica)

Analys/Tröstearbete/Personal Comfort

Anna knyter an till rollen som guide när hon pratar om att leda fram kunderna men samtidigt tonar hon ner sin guide-roll till förmån för familjens önskemål:

(Det viktigaste...) Det är framförallt mötet med kunderna, att de känner en trygghet när de kommer till mig och det är därför jag inte kan vara för mycket ledare utan det är de som ska leda och jag tillrättalägger. Jag för dem fram så att det känns att det är de som har beställt/bestämt begravningen, så att de får som de vill. Tröstearbetet är absolut det viktigaste i arbetet. (Anna)

Anita hänvisar också till rollen som ledare och guide men poängterar att kundernas önskemål kommer i första hand.

Vi har rollen av en ledare, ja, men det får inte kunden känna. Jag informerar dem, vi går efter ett protokoll men kunden ska inte hämmas i sitt beslutsfattande, de ska fatta sina egna beslut. (Anita)

Thomas definierar sin roll som kundrådgivare på ett likadant sätt:

Som kundrådgivare träffar jag de anhöriga som har förlorat någon och hjälper dem med begravningsuppdraget och ser till att begravningen blir så bra som möjligt utifrån deras önskemål. (Thomas)

Han framhäver att han ska ”hjälpa” men i fokus står ”familjens önskemål”.

Familjer nuförtiden kan dock bestå av olika konstellationer med nuvarande och före detta äkta partners, barn ur olika eller utanför äktenskap och så vidare. Detta och annat behöver givetvis inte leda till konflikter men det händer att det gör det ändå. Alla fem kundrådgivarna jag intervjuade berättade om olika konflikter (dessa redovisas senare under avsnitt 4.2.2) mellan kunderna som gjorde det svårare för dem att kunna lyssna på familjens önskemål.

Balansen mellan att vara närvarande och dra sig undan

Sättet att trösta genom att finnas till när det behövs men att även gå undan när kunden behöver det, fann jag några enskilda exempel på, därmed inte sagt att inte det förekommer oftare. Anita berättade till exempel att när hon har svårt att hålla tillbaka sina tårar på kundmötet, så säger hon att hon ska gå och sätta på kaffe medan hon i själva verket lämnar lokalen för att inte behöva gråta framför kunden (se citat senare). Då ges samtidigt tillfälle för kunden att gråta en stund i enskildhet.

Analys/Tröstearbete/Personal Comfort

I två andra intervjuer talades det om vikten av att ge kunden en paus när det behövs, även om det inte nämndes att rådgivarna lämnar lokalen.

Jag har alltid näsdukar tillgängliga, både för kunden och för mig, om jag blir så känslomässigt påverkad. Man kan också ta en paus, inte för lång men så att man kan sansa sig lite. (Monica)

Om jag ser att en kund sitter och kämpar med gråten, så kan jag säga att ”är det jobbigt nu”, och då brister det. Då kan jag sitta där och bara låta henne gråta. Sedan lugnar hon sig efter några minuter och så kör vi igång igen. (Thomas)

Hyland och Morse intervjuade både kundrådgivare och deras kunder och det är kundernas berättelse som i artikeln står som grund för detta sätt att trösta. Det är möjligt att om jag också hade intervjuat kunder om deras upplevelser av processen så kunde jag ha hittat fler illustrationer på att kundrådgivare växelvis drar sig undan och finns tillgängliga allt efter kundens behov. Jag tror att trösten utförs på ett omedvetet sätt och därför inte berättades om under intervjun. I samband med andra frågor berättades att de flesta kundrådgivare närvarar oftast på begravningen och sitter längst bak. Det tycker jag är ett exempel på att ge personlig tröst genom att både finnas där vid behov men samtidigt dra sig undan.

Technical Comfort

Det sista sättet handlar om trösten som ges genom att presentera den avlidna för de anhöriga med ett fridfullt ansiktsuttryck och utan synliga skador. Enligt Callahan (1993) är en av samhällets dominerande värderingar att den som ska dö ska få en fridfull död (”peaceful death”). En fridfull död innebär att man kan skapa eller finna mening i det som sker, bli behandlad med respekt och få behålla både sin fysiska och andliga värdighet. Callahan menar dock att inte alla kan vara garanterade en fridfull död. Den tekniska tröstens uppgift är att i sådana fall ge skenet till de anhöriga av att döden har varit fridfull. I Sverige är inte användningen av olika försköningsåtgärder lika förekommande som i vissa andra länder, men så gott som alla jag intervjuade, tyckte att det kommer nog snart till Sverige i och med att antalet visningar ökar. Visningen är en akt där de anhöriga får ta en stund med den avlidne i lugn och ro. Visning brukar äga rum på bårhuset och endast begravningsbyrårepresentanten och de anhöriga är närvarande.

Analys/ Tröstearbete/ Technical Comfort

Var tredje, fjärde kund vill ha en visning som vi kallar för enskilt farväl. Vi har lite åtgärder som vi kan göra, stänga munnen till exempel, om ögonen är insjunkna så kan man se till att det ser bättre ut, det har jag själv gjort någon gång. Vi frågar alltid kunden om den vill att vi ska göra någonting, annars är det ingenting vi gör här i Sverige för att försköna den avlidne. Än så länge, för jag tror att det kommer mer i framtiden. (Anna)

Anna har arbetat inom vården innan hon bytte bransch och hanterar också den avlidnes kropp vid kistläggning. Det gör även Bengt som märker att kunder från andra kulturer deltar mer i visning.

Öppen visning är inte lika vanligt i Sverige som utomlands. Det märker vi med våra invandrare att när vi har öppen visning så är det väldigt många som kommer. Med svenskar är det bara den trängre kretsen som kommer. Inför visningen vidtar vi inga speciella åtgärder, inget smink och så om inte kunden säger ifrån. Vi stänger ögonen, stänger munnen, kammar håret och så, det gör vi alltid. Sedan kan det hända att de anhöriga har lite smink med sig, eller parfym, det är mycket med egna kläder idag. (Bengt)

Thomas tycker också att förekomsten av visningar och därmed den tekniska trösten ökar.

I svensk tradition har vi inte så mycket med makeup och iordningsställande som man kanske har i USA exempelvis, men det börjar komma så smått även här. Det handlar om att ta hand om den avlidne och göra det så fint som möjligt i kistan. (Thomas)

Thomas sätt att säga ”att göra det så fint som möjligt i kistan” har en avdramatiserande effekt, dessa åtgärder görs helt enkelt för estetikens skull och för att öka komfortkänslan. Det brukar oftast innebära att håret kammars, den avlidne rakas eller sminkas, kläs i egna kläder.

Bremborg (2006, s.280) skrev att företagen antingen använder sig av principen ”rätt person för rätt uppgift” eller av ”följa familjen”. Anna och Bengt följer familjen och hanterar alltså den avlidnes kropp vid bland andra kistläggningen. Thomas har gjort det tidigare men inte nu längre medan Monica och Anita inte gör det alls.

Jag hanterar inte själv den avlidnes kropp, det gör männen här på företaget, inte för att de är män, utan det blev mest så att jag tar hand om kontoret och de är ute på fältet. Visst, det handlar också om att man behöver fysisk styrka för det. Men till exempel på patologen, där jobbar många kvinnliga tekniker, det finns ju anordningar som hjälper till med att lyfta. (Anita)

Analys/ Tröstearbete/ Technical Comfort

Balsamering är väldigt utbrett i vissa länder och, som Hyland och Morse påpekar, inte minst av kommersiella skäl. Men så är det inte i Sverige, med undantag för Stockholm.

I Stockholm blir nästan alla avlidna balsamerade, eftersom det är så lång väntetid på begravning där uppe, det kan ta en månad och då måste man balsamera. Men här i Sydsverige är det inte så vanligt, bara om den avlidne ska transporteras utomlands eller om man måste vänta med begravningen, men det görs på patologen, det är ingenting jag gör. Jag gör inte heller någon uppfräschning eller sminkning av kroppen, utan jag har en kollega (*i en annan stad*) som har fått en speciell utbildning på det och utför detta. (Monica)

Det var intressant att höra hur kundrådgivare samstämmigt, oberoende från varandra, tyckte att de anhöriga mår lite bättre om de tar ett enskilt farväl. Monica pratade delvis av egen erfarenhet:

Kanske en tredjedel av kunderna vill ha enskilt farväl. Idag är det många cancerfall och då har de anhöriga oftast varit där hela tiden och tagit sitt farväl. När de har varit så aktiva i hela processen så tar de oftast inte enskilt farväl, bara om det finns någon anhörig som bor långt borta och inte kunnat vara på sjukhuset. Jag tycker att ett enskilt farväl är bra för de anhöriga och det är ett ställningstagande. Det hör till undantagen att man säger ”usch, nej, jag vill inte, jag har aldrig sett någon död”. Oftast vill man ta farväl och det tycker jag är bra, man kan ta det på ett naturligt sätt. Jag kan av egen erfarenhet också säga att man mår bättre när man tagit ett farväl. (Monica)

Bengt är den ende som upplever att visningar eller bisättningar har minskat i antal, men han jämför det med hur det var när han började i branschen i början på 1970-talet.

Visningen kallar vi ibland för bisättning, vilket är ett gammalt uttryck, det kommer av att man bisatt, alltså satt med kistan, ett par dagar före begravningen. När jag började här, så var det i 80 procent av alla fall en bisättning, då kom till och med prästen och kantorn dit, sedan hade familjen en liten samling med kaffe efteråt på kvällen och sedan hade man begravningen dagen efter. Så man hade en längre sorgebearbetning då, vilket jag tycker är bra. Idag är hela samhället så stressat, man kommer hit och ordnar med begravningen och sen åker man till Frankrike på semester, kommer hem dagen innan och så har man begravningen och sen fortsätter man som vanligt. Jag tror vi alla förlorar rätt mycket på det, på något sätt kommer man inte igenom sorgen utan man stannar i den, även om man inte tänker på den. Det kan komma en reaktion om ett halvår i ett annat sammanhang, som man inte sätter i samband med dödsfallet. Antalet bisättningar har minskat men jag hoppas, för

Analys/ Tröstearbete/ Technical Comfort

allas skull, att det ska öka igen för att jag tycker det är bra för de sörjande att man tar sig tid för bisättningen och går genom processen under en längre tid. Vi kan se att när folk reagerar starkt vid bisättningen så upplever de begravningen lugnare, annars kommer den reaktionen på begravningen istället, så man skjuter det hela tiden framför sig. (Bengt)

Thomas rekommenderar också en visning för de anhöriga som inte hann ta farväl av den avlidne, även om man känner sig nervös inför den.

Ett enskilt farväl kan vara bra för de anhöriga, speciellt när man inte var där när mor eller far eller vem det nu är som har gått bort, man kom kanske en timme för sent eller man kanske inte kom alls för att man var utomlands. Många kan uttrycka en oro inför det, för att man är rädd ”vad ska jag säga”, ”vad ska jag möta”, men 99 procent av dem som uttryckt den oron säger efteråt att ”det var bra att jag gjorde det”, ”det var skönt att jag gjorde det”. Så jag tycker nog det är en bra grej att göra, där det är befogat, så att säga. (Thomas)

För att en visning ska ge tröst för de anhöriga, gäller det att den avlidne ska se ut på ett visst (positivt) sätt. Utomlands strävar man efter att ge skenet av en ”vacker död”, där den anhöriga förefaller att bara sova som om han/hon mötte döden under lugna, rofyllda omständigheter. Förr i tiden, när folk oftast avled i sina hem, hade man i många kulturer, så även i Sverige, traditionen att lägga mynt på ögonen och en Bibel under hakan för att därmed sluta ögonen och förhindra att munnen öppnar sig. Nu avlider de flesta på sjukhus och på grund av den höga arbetsbelastningen utförs inte dessa åtgärder alltid. Thomas hade väldigt starka synpunkter på detta:

Jag blev kontaktad för en tid sedan av en kvinna, som fått se sin avlidna svärmor och fått en fullständig chock för att lilla svärmor, som var väldigt söt och parant i levande livet, och nu jämförde svärdottern hur hon såg ut i kistan med Edward Munchs tavla, ”Skriet”. Det är den bilden hon har kvar. Det slarvas tyvärr så mycket från sjukvården med det här att stänga munnen och stänga ögonen. Det finns till och med legitimerade sjuksköterskor som tror att de avlidnas ögon stängs av sig själva. Det är ju skrämmande. När jag jobbade i sjukvården för många år sedan, band vi upp hakan eller satte en hoprullad handduk under och slöt ögonen med en blöt bomullstuss, hur enkelt som helst. Det var det första jag lärde mig när jag jobbade inom sjukvården, hur man tar hand om de avlidna. Man plockar bort allting som inte hör till den avlidna, kanyler, kateter och så vidare och du sätter tillbaka det som är den avlidnes, tänder till exempel. Du stänger munnen och sluter ögonen, punkt slut. Men det görs inte längre. Vi erbjuder att åtgärda detta inför visning, men det är bara det att har man inte

Analys/ Tröstearbete/ Technical Comfort

gjort det på sjukhuset, så måste man bruka våld och det vill man ju inte berätta för de anhöriga. (Thomas)

Som före detta vårdanställd vet Thomas att det är lätt att ge den avlidne en värdig avslutning och det är inte så mycket en arbetskrafts- eller kostnadsfråga, som så mycket annat inom vården, utan handlar helt enkelt om bristande rutiner och kunskaper.

4.1.2 Annan förekomst av tröstearbete

Utan att förminska betydelsen av de kategorier Hyland och Morse formade, återfanns i min empiri andra berättelser om tröst som inte kan delas in i dessa grupper. Jag fann att kundrådgivarna lägger ner mycket tid på att bara lyssna på kunderna och ger dem tid att prata och gråta. Det var också intressant att höra deras synpunkter om kroppslig beröring och verbalt tröst.

Begravningsbranschen har de senaste decennierna genomgått många förändringar. På 1970-talet började personalen ta hand om allt fler göromål kring begravningen. Bremborg (2006, s.281) intervjuade en aktör som någon gång i början på 1970-talet blev utskälld efter sitt kundmöte av sin byrås förra chef som tyckte att han var för långrandig och att *”mer än 15 minuter krävs inte för att sälja en kista och lite blommor till”*. Nuförtiden brukar ett vanligt kundmöte pågå i ett par timmar, som vi har sett, men i vissa fall blir det dubbelt så långt eftersom kunden har behovet av att prata, gråta eller diskutera något. Under detta avsnitt har jag samlat uttalanden om hur kundrådgivarna ger tröst genom att ge tid.

Howarth (1996) skrev i sin bok att begravningsbyråpersonal ger omsorg till kunderna även efter avslutad arbetsprocess, genom att sälja andra produkter och tjänster. Bremborg (2006) har också observerat att begravningspersonalen i Sverige fortsätter arbetet med de anhöriga genom att bistå med juridisk service, sälja gravstenar och ljus. På alla dessa möten händer det ofta att de sörjande börjar prata om sin sorg och sina känslor.

Bengts företag säljer och renoverar gravstenar, bland mycket annat, och här berättar han hur denna merförsäljning kan leda till långa, spontana möten.

Vi har människor här som kommer hit med jämna mellanrum, alltså många år efter att begravningen ägt rum. Träffar du någon på stan eller grannarna, då kan man inte börja prata

Analys/Tröstearbete/På kundmöten

begravning direkt. Men här kan du komma in och köpa ett gravljus och då kan man prata om vad som helst, för då är det okej. Sen tycker jag att många tycker att det känns enkelt här med oss. Pratar man med en präst, då blir det på något sätt ett avstånd mellan prästen och de anhöriga. Men vi är vanliga medmänniskor. Det tror jag är det viktigaste av allt, att de ska känna att vi är vanliga medmänniskor och det gör att vi kan lyssna på väldigt mycket. Ibland kan vi sitta i tre-fyra timmar här med en familj. De öppnar sig totalt, de berättar allt. Då måste de känna sig trygga, annars hade de inte gjort det. Det är klart, det är ju lite psykologi i det, men det är jätteviktigt. (Bengt)

Merförsäljningen av en gravljus kan alltså leda till att en kund ”ockuperar” en rådgivare för kortare eller längre stund. Rent ekonomisk blir det inte mycket till timlön, utan denna tid ges till kunden som en gåva, utan egentlig betalning. Naturligtvis kan detta också ses som en investering, för att få kunden att vid framtida dödsfall vara lojal mot byrån och återvända, men frågan är hur ofta detta sker med tanke på att i bästa fall behöver en människa inte begrava så många familjemedlemmar, som tur är.

Thomas har också varit med om långa möten.

Ett kundmöte tar genomsnittligt en till två timmar, men jag har suttit här i timmar och då är jag mentalt slut. (Thomas)

Intressant nog är han den enda som säger rakt ut att det är påfrestande för rådgivaren med långa kundmöten. De andra har också antytt det med icke-verbala medel, men inte yttrat det.

Monica berättar också om kunder som har behovet av att prata och hon är medveten om det tröstearbetet hon utför genom att ge tid och genom att lyssna.

Oftast så vill folk prata och jag låter dem prata. Jag brukar fråga ”var han eller hon mycket sjuk” så får de berätta. En hel del människor har ett behov att kunna berätta, de kan börja ganska långt bak i tiden, men det är viktigt att de får prata av sig. Jag springer inte och kramar dem och försöker trösta dem på det viset utan jag låter dem berätta - vi pratar om någonting annat och sedan brukar det gå bra. Jag har näsdukar här, och så tar man det lugnt, naturligtvis, man rusar inte på. Tar det tre timmar, så tar det, tar det fyra timmar, det har jag varit med om faktiskt, nästan fyra timmar, så blir det fyra timmar, jag anpassar mig. (Monica)

Anna har nämnt i andra sammanhang att hon bara bokar ett kundmöte per dag då det inte går att förutse när det mötet slutar.

Analys/Tröstearbete/På kundmöten

Vi frågar alltid om vi kan bjuda på kaffe eller fika eller tändar ett ljus, eller jag försöker liksom med mitt kroppsspråk att få dem att slappna av, just detta att vi inte har någon brådska utan att allting får ta den tid den tar. Man stänger alltid av telefonen, låser kanske dörren, sätter upp en skylt vid dörren, allting så att kunden ska känna att den inte blir avbruten. (Anna)

Bremborg (2006) skrev att rådgivarna spelar en viktig roll genom att finnas där och lyssna, de fyller nästan en funktion av en psykolog. När jag frågade dem, fick jag olika svar. Anita tycker man ska skilja på vad man sysslar med.

Jag försöker inte spela kurator, när jag möter kunden. Jag är här för att hjälpa den med det praktiska men den måste tänka själva och fatta sina egna beslut. Jag tycker inte att man ska smålulla med sina kunder, det slår så lätt över. Det finns kuratorer ute på sjukhus, det finns präster ute i församlingarna, det går att kontakta de om man vill men jag ska inte låtsas vara något jag inte är. Likadant, ibland kommer det in folk hit med sina visitkort och vill att vi ska rekommendera dem för våra kunder i sorg. Det skulle jag aldrig göra, man vet ju inte vad de har för utbildning, tänk att trycka ner en liten farbror i soffan och så vet man inte vad de är för några. Jag ska uppträda korrekt och sakligt men kunden ska tänka själv. De ska känna sig trygga här. Det finns inte en dag utan att en kund vars anhöriga vi någon gång har begravt, går förbi här och vinkar in till oss. Jag menar, då har jag ju gjort något rätt ändå. (Anita)

Bengt opponerar också mot användandet av orden ”psykolog”, men han är medveten om hur de tröstar genom att lyssna.

Vi utger oss inte för att vara psykologer. Vi kan lyssna på människor och det hjälper ofta, tror jag. (Bengt)

Thompson (1991) skrev i sitt arbete om begravningsbranschen i USA, att branschen ofta framhäver det terapi-liknande tröstearbetet de lägger ner, och det görs mest för att skifta allmänhetens fokus från begravningspersonalens hantering av kroppar till mindre stigmatiserade arbetsmoment. Sett i skenet av detta så kan Bengts och Anitas nertoning av psykolog-rollen ses som ett sundhetstecken på att stigmatiseringen i Sverige inte är lika stor som i USA. Stigmatiseringen diskuterar jag under avsnitt 4.2.5.

Men Thomas har inget problem med att se sin roll som psykolog:

Analys/Tröstearbete/På kundmöten

Rollen som psykolog är väldigt stor, större än man kan föreställa sig. Vi sitter i rummet där jag tar emot mina kunder och det är precis som att när kunden kommer in hit, jag bjuder på en kopp kaffe till exempel, och det är som att trycka på en knapp. Det bara forsar ur de anhöriga, all möjlig information och de ska berätta och de vill ge mig så mycket information som möjligt - om allt. Ibland är det till och med så att jag får bromsa och säga att ”jag vill inte höra mer, nu får vi koncentrera oss på varför vi är här”. Så den rollen är jättestor, att lyssna och försöka ta in vad de har att säga. (Thomas)

Parson (2003, s.84f) skrev att begravningspersonalen är den primära tröstande gestalten för de sörjande. Vi har redan sett åtskilliga exempel på hur tröstearbetet utförs, men på min fråga ”Försöker du trösta kunden?” fick jag oftast nekande svar, exempelvis från Bengt.

Jag kan inte säga att jag försöker trösta kunden (på kundmötet), nej det gör jag inte. Jag tror att det är farligt att sörja med kunden, det gör vi inte alls. Det tycker inte folk om heller, det här med att gå och buga, man nästan halvligger ner för dem och så, jag tror inte att de vill att vi ska göra det. Vi ska ha respekt för det vi jobbar med, och det är sorgen och det räcker väl egentligen. (Bengt)

Åter igen är det Thomas som verkar vara mest medveten om att tröstearbete kan utföras på olika sätt:

Jag tröstar kunden om man kan räkna det som tröst att jag tillåter kunden att gråta. Om jag ser att en kund sitter och kämpar med gråten, så kan jag säga att ”är det jobbigt nu”, och då brister det. Då kan jag sitta där och bara låta henne gråta. Sedan lugnar hon sig efter några minuter och så kör vi igång igen. Om det är någon form av tröst, så ja. Men inte så att jag sitter och klappar den på axeln eller sitter och säger en massa konstigheter. Utan det ska vara en naturlig sorg som jag tillåter att hon släpper fram här. Jag säger att ”jag begriper hur du har det”, mer kan jag inte säga. (Thomas)

Anna förknippade tröstandet med beröring och var noga med att framhäva att hon inte rör kunden, när jag frågade henne om hon tröstar kunden.

Nej, det gör jag inte, utom om kunden vill bli tröstad. Sitter det här en kund och gråter, så rör jag aldrig kunden, vi har ju servetter som vi tar fram men jag är ju inte kall men håller distans. Sen är det upp till kunden om de vill bli tröstade. Oftast äldre människor, de vill bli

Analys/Tröstearbete/På kundmöten

röstade. De kan ta på en och då tar jag tillbaka, men jag tar aldrig första steget, aldrig för då tycker jag att jag är oprofessionell. Verbalt försöker jag trösta, men man får inte komma med sådana ”det ordnar sig”, ”det kommer att gå bra”, sådana får man inte komma med, utan tvärtom, man ska ju försöka förklara för kunden att det här kommer att bli jättejobbigt, men vi ska gå genom detta tillsammans. Man kan försöka berätta att det finns hjälp, inom sjukvården till exempel, som man kan få. Man får trösta på det viset, men aldrig att ”det ordnar sig”. (Anna)

Till hennes Fonus-kollega från ett annat kontor, Thomas, ställde jag frågan om det finns regler kring beröring av kunden:

Man ska ”värna om den personliga integriteten”. Det har inte kommit fram att man inte ska ha kroppskontakt eller så men många gånger är det omvänt att det är kunden som tar på mig eller ger mig ett kram när de går härifrån, eller så får jag ett kram i kyrkan. Men jag tar inte det första steget till det. Det har väl hänt att jag har lagt min hand på lilla Gretas arm som är här för att begrava sin man sedan 65 år och hon sitter här helt själv. Men inte mer än så. (Thomas)

Anita, som äger sitt företag, har inga regelböcker att följa och kan tillåta sig att gå efter situationen:

Naturligtvis får man röra sin kund, ta på lite. Klart, man ska inte hålla på och kladda på varandra men att röra vid deras axel, hjälpa en gammal dam att resa sig från stolen och så. Särskilt äldre vill ofta ha en kram. Det finns ju så mycket trams vid vissa andra begravningsbyråer, föreskrifter och regler kring detta. Så länge man är sig själv och naturlig så kommer det inte att misstolkas. Var bara den du är. Men annars, jag beklagar inte sorg och jag tröstar inte. Det vore konstigt annars, vi känner ju inte varandra, de har precis kommit in genom dörren, vi har aldrig träffats förr. Man ska inte spela någon roll i den bemärkelsen. (Anita)

Anita nämnde att hon inte tröstar verbalt. Monica sa att ”*det händer att jag beklagar sorgen men inte alltid, det känner jag också av, hur man ska göra där*”. Anna poängterar att man ska undvika standardfraser om och när hon beklagar sorgen.

Verbalt försöker jag trösta, men man får inte komma med sådana ”det ordnar sig”, ”det kommer att gå bra”, sådana får man inte komma med, utan tvärtom, man ska ju försöka förklara för kunden att det här kommer att bli jättejobbigt, men vi ska gå genom detta t

Analys/Tröstearbete/På kundmöten

illsammans. Man kan försöka berätta att det finns hjälp, inom sjukvården till exempel, som man kan få. Man får trösta på det viset, men aldrig att ”det ordnar sig”. Anna

Att hänvisa till andra instanser för att få hjälp knyter an till rollen som guide, som jag diskuterat förr. Vad gäller verbal tröst, så har jag intressant nog inte hittat hänvisningar till det i litteraturen bland de tiotal publikationer som undersöker begravningsbranschen.

4.1.3 Sammanfattning tröstearbete

Innan vi går vidare till kartläggningen av andra former av känslorarbete, ämnar jag nu sammanfatta förekomsten av tröstearbete i min empiri.

Efter analysen av empirin fann jag att mina respondenter utför tröstearbete enligt de rollerna Hyland och Morse urskiljde. Mekanistisk tröst har inte hög relevans för svenska förhållanden men den ges ändå genom utformningen av upplevelserummet, som dock inte analyseras här. Personlig tröst ges genom att begravningsbyråpersonalen guidar och leder de anhöriga genom arbetsprocessen med en säkerhet baserad på deras kunskaper och arbetserfarenhet; genom att ta över ansvaret, om än inte juridiskt men genom att lyfta av den väldiga arbetsbördan från de anhöriga som oftast befinner sig i olika stadier av sorg och chock. Samtidigt involveras de anhöriga i begravningens utformning, vilket hjälper dem i deras sorgebearbetning. Att tröstearbete utförs genom att närvara och dra sig undan vid behov fann jag inte så mycket evidens på däremot att det är tillåtet att gråta, att ta en paus under kundmötet. Den tekniska tröstens roll kommer att öka i Sverige, enligt de rådgivare jag intervjuade och de ser det som en positiv utveckling. Detta motsäger lite Bremborgs tanke om att svenska begravningsbyråanställda försöker distansera sig ifrån hanteringen av den avlidnes kropp. Rådgivarna riktar dock skarp kritik mot vårdpersonalen som i många fall låter bli att utföra viktiga åtgärder för den avlidnes värdighet.

Tröst ges dock även genom andra former. Jag fann att mina representanter ger tid för kunderna och lyssnar på dem och fastän de är medvetna om att det är en stor hjälp, motsäger de att de skulle fylla funktionen av en kurator eller psykolog. Verbal tröst och kroppslig beröring förekommer dock sparsamt.

4.2 Kartläggning av emotional labor

Min arbetshypotes var att känslorbetet förekommer i stor utsträckning i begravningspersonalens dagliga arbete. Jag fann, efter analys av empirin det bekräftat och avsnitt 4.2 innehåller en kartläggning av alla olika former av känslorbetet jag fann spår av i berättelserna (förutom tröstearbete, som redan avhandlats i förra avsnittet).

Känslorbetet förekommer under hela arbetsprocessen, men dess intensitet fluktuerar. Vissa grundläggande former, som sorg vid vissa dödsfall, förekommer under alla arbetsmoment i varierande styrka, medan vissa andra, exempelvis irritation vid konflikter, kan bara dyka upp ibland och inte hos alla kundrådgivare.

Kapitlet om känslorbetet är ganska omfattande, består av 24 sidor och för att synliggöra strukturen ger jag nu en kort disposition. Delavsnitt 4.2.1 handlar om det mest intensiva och mest känslolagda känslorbetet, nämligen behovet av att dölja sorgen och medlidandet med kunden. Nästa delavsnitt handlar om konflikter på kundmöten och hur dessa påverkar rådgivarna. Avsnitt 4.2.3 visar på förekomsten av behovet att läsa av kunden och 4.2.4 handlar om den tysta kunskapen rådgivarna besitter. Därefter illustreras, under 4.2.5, stigmat som yrket fortfarande har men därefter, under 4.2.6 kommer uttalanden om yrkesstoltheten som det sista formen av känslorbetet.

4.2.1 Att dölja sorgen och medlidandet

Det starkaste och mest frekventa förekomsten av känslorbetet jag fann handlade om att inte visa sorgen och medlidandet framför kunden i kombination med att försöka visa sig vara stark och professionell.

Sorg och medlidande med de sörjande anhöriga och vänner stod i centrum i alla kundrådgivares berättelse. Sorgen förekommer väldigt starkt och flera intervjuobjekt var märkbart rörda under intervjun, när de berättade om svåra stunder de upplevt i arbetet. Varje rådgivare lyfte fram olika fall som fick dem att kämpa med tårarna men de flesta reagerade starkast när unga människor har gått bort.

Svårast känslomässigt är givetvis begravning av yngre personer. Det är där vi får kämpa med oss själv för vi kan inte stå där bak och gråta utan det gäller att tänka på vad man ska laga för middag när man har kommit hem. Så det är absolut det svåraste. Eller överhuvudtaget när barn är med på begravning, så är det väldigt känsligt. (Anna)

Analys/ Emotional labour/ Dölja sorgen

Att stå där bak och kämpa med tårarna och tänka på vad man ska laga till middag är ett kraftfullt uttryck för känslöarbetets dimension, där genuint upplevda känslor måste döljas. Genom att tänka på någonting annat försöker Anna ändra inte bara sina tankar utan även sina känslor och utför en surface eller deep acting som Hochschild (1993) uppmärksammade. För att kunna fastställa vilket, hade jag behövt ställa fler frågor om det, men det var inte målet för denna uppsats.

Att dölja sorgen när unga människor eller unga föräldrar ska begravas, berör även Bengt:

Man blir påverkad känslomässigt på kundmötet, det blir man, men inte lika mycket som på begravningen, det är alltid mest känslor på en begravning. Under avskedet framförallt. För några år sedan hade vi en tjej, 15-16 år kan hon ha varit, det var trehundra personer i kyrkan, ungdomar som stortjuter, så det är klart att det känns. Eller när mamman ligger i kistan och pappan går med sina barn som är fem-sex år gamla, en i varje hand och tårarna bara rinner på dem som de går fram där i kyrkan. Det är klart att vi kan känna, det vore ju konstigt annars. Det är så orättvist, som sagt, vid många tillfällen. Och då är vi konstiga om inte vi känner, då ska vi sluta med det. Men då gäller det att stålsätta sig och vara den starke. (Bengt)

Citatet består först av berättandet om två tillfällen, där känslorna dominerade men avslutas sedan av konstaterandet att man ska stålsätta sig och vara den starke. Det gäller alltså att dölja ”svagheten” och uppträda professionellt. Förutom dimensionen av känslöarbete är kontrasten mellan att det är tillåtet (och till och med önskvärt) att känna sorg och medlidande men det är absolut inte tillåtet att visa det, beaktansvärd.

Bengt tyckte att ”det kan kännas” under olika arbetsmoment, som på kundmötet och kistläggningen men det är ändå på begravningen de stora känslorna kommer. Hur svårt det kan vara att stå emot de starka känslöyttringarna som omger personalen på begravningen illustrerar Bengt:

Kistläggningen kan också kännas, ja, men på annat sätt än på en begravning. Det märker vi också på de anhöriga, om de kommer till kyrkan en timme innan begravningen, så är känslorna helt annorlunda än när tvåhundra människor är i kyrkan och det liksom darrar i luften, då är det jättemycket svårare. Vi hade en flicka nu, det var tvåhundra personer som kom till begravningen, mamman kom dit klockan 8, begravningen började kl.11, vi var också

Analys/ Emotional labour/ Dölja sorgen

där från klockan 8. Pappan kom inte så tidigt men mamman var med oss under tre timmar, gick och pratade med varandra, det var så naturligt, flickan var med i kistan. Sen när folket började komma in, då började tårarna komma och det blev kaos (för mamman). Men innan dess var det hur lugnt som helst. Det blir något speciellt när kyrkan fylls av folk, det blir en annan press. (Bengt)

Ytterligare ett kraftfullt uttryck, ”press” av känslor, som är svårt att motstå såväl för de anhöriga som för personalen. Känslarbetet fluktuerar alltså i sin intensitet och är starkast vid begravningen i Bengts fall. Monica upplever det inte på samma sätt:

Jag kan inte säga att vissa arbetsmoment är svårare än andra utan de är olika. Men det är klart, jag sitter ju med på begravningen under hela ceremonin, och det kan vara så att den påminner om andra saker i ens liv. Jag miste min pappa för tio år sedan och sådana saker kan spela in men det behöver inte vara vid ett visst moment, det tycker inte jag utan det är olika från fall till fall. Jag är med på visningen, när de anhöriga kan ta ett enskilt farväl och det är klart att man får lite glans i ögonen och fäller ett par tårar, det gör man. Kan man inte visa känslor, så har man nog valt ett fel yrke. Men det är inte så att jag sitter här och storgråter. Visst är det fruktansvärt att någon har mist en anhörig men man får skärpa sig. Jag kan inte sitta här och gråta med de andra. (Monica)

Hazens (2003) undersökningar visade att trots den vanliga klichén ”Tiden läker alla sår”, så ser inte verkligheten alltid ut på det viset utan sorgen kan bestå över väldigt lång tid i ens liv. Monica blir fortfarande berörd när dödsfallet blir personligt och påminner om hennes pappas bortgång, oavsett vilket arbetsmoment hon utför.

Monica tillade också att det är naturligt att visa känslor till en viss gräns men man får ”skärpa sig”, vilket kan jämföras med Bengts uttryck ”stålsätta sig”. Både formuleringarna visar på en aktivt utförd handling med syftet att ändra sitt beteende (att inte gråta) och det är ett starkt bevis på att de utför emotional labour.

Anna har också tagit hand om ett dödsfall där det blev väldigt personligt:

Jag har ju själv mist en anhörig och så fick jag hålla i en begravning med ett liknande fall, en ung kille som tog livet av sig, det var jättejobbigt. Det var nästan att jag fick be andra att hålla i det, men det kunde jag inte heller för kundens skull, eftersom vi hade fått ett sådant förtroende för varandra. Men det blev inte bara att det var svårt att hålla tårarna tillbaka, utan

Analys/ Emotional labour/ Dölja sorgen

det blev så personligt. Då gäller det att inte gå det extra steget med kunden, man får inte bli kompis med kunden. (Anna)

Anna kände en gemenskap med kunden då de delade en sorglig erfarenhet. Känslorbetet blev så starkt att hon övervägde att lämna över kunden till en kollega men kände att hon inte kunde svika de anhörigas förtroende och därför genomförde uppdraget. Till och med under den begravningen som blev personlig försökte Anna hålla tillbaka tårarna för att följa vad Hochschild kallar känsloregler. Det är svårt att avgöra om dessa känsloregler baseras på utbildningen Anna fick inom Fonus eller om de grundar sig på sociala förväntningar om att begravningspersonalen inte ska gråta.

Sen har det varit begravningar där det har varit med barn som har varit så väldigt, väldigt ledsna. Det var jättejobbigt, man har låtsats att man har gäspat och så (*för att dölja att man gråter*), men sen är vi ju inte mer än människor, jag tror att kunden förstår det. Därför att när hela kyrkan kommer i tårar så är det konstigt när inte begravningsentreprenören också gör det. Så än så länge har jag inte råkat ut för det att någon som tyckt att jag har blivit för känslös, men visst händer det att man skulle vilja gå därifrån. (Anna)

Förutom att tänka på matlagning använder Anna kroppsliga uttryck och åtgärder som att ”låtsas att man gäspar” för att dölja de riktiga känslorna. Annas förra uttalande att hon tvingar sig att tänka på matlagning var ett kognitivt sätt att ändra sina känslor medan hon nu använder ett kroppsligt sätt för att åstadkomma detsamma.

Återigen kommer en försäkran om att det är tillåtet att känna och gråta men de värsta känslouttryckarna ska hållas tillbaka. Anna hade ett annat uttalande som är ytterligare en evidens på känslorbetet kundrådgivarna utför. På min fråga vilka egenskaper en rådgivare bör ha, svarade hon:

Förståelse, samtidigt som du måste vara väldigt stark själv, och det är ju alltid bra om man har varit med om det kunderna har varit med om. Du får inte sörja med kunden och det är jätteviktigt att jag inte visar att jag är svagare än kunden utan jag måste vara den starkare, så det är lite det du måste ha helt enkelt. Jag kan inte sitta här och gråta med kunden, så det är själva styrkan som är kanske viktigast. (Anna)

Att *visa sig* vara stark är det viktigaste, alltså en känslöändring som hon lyfter fram, med andra ord utförandet av *impression management*, som Ashforth & Humphrey (1993) skrev.

Analys/ Emotional labour/ Dölja sorgen

Anita använder också ett kroppsligt sätt att kontrollera sina känslouttryck:

Sällan, men det händer att jag blir känslomässigt påverkad. Jag kommer särskilt ihåg en vecka då det hände att två avlidna var under 25 år, det var jättesvårt. När man ser föräldrarnas och de andra anhörigas förtvivlan. Då sväljer man extra, biter sig i tungan, går ut ur rummet när man inte kan hålla tårarna tillbaka; jag låtsas att jag ska sätta på kaffe och så ber jag någon annan där ute göra det. Man blir ju inte känslökall bara för att man jobbar i det här yrket. (Anita)

Förutom konkreta exempel på kroppsligt sätt att trycka ner en viss känsla och inte visa den, återfinns samma kontrast som i Bengts uttalande. ”Man blir inte känslökall”- sorgen och medlidandet med anhörigas förtvivlan får finnas där, men man ska absolut inte visa det.

Anitas reaktion är, sett ur Goffmans (1959) dramaturgiska perspektiv, att hon flyr front stage regionen till back stage, där hon är utom synhåll för kunden för att kunna ta av masken och släppa fram tårarna.

Anita pratar också om skillnaden på känslor mellan om det är en ung eller äldre person som ska begravas. I likhet med Hazens (2003) undersökning upplever hon och alla andra rådgivare barns död som mest tragiskt.

Det är klart att man blir känslomässigt påverkad, det hade varit konstigt annars, man är ju ingen plastdocka. Särskilt när yngre människor dör eller unga mammor. Inte när det är gamla människor som dött, det är inget konstigt med det. Vi dör alla, vi vet bara inte när tidslinjen tar slut för vår del. Sedan att vi lever i en kultur som försöker förneka döden, det är en annan sak, men vi kommer att dö ändå. Men det är svårt när barn dör, inte spädbarn utan mer när de har levt lite. Och så begravning av bekanta förstås. Men, jag brukar ju säga så här, det är som när en läkare ska meddela en diagnos till sin patient. Det är till och med bättre för oss, för döden här är ett faktum men diagnosens utgång är osäker, det kan sluta hur som helst. (Anita)

Anita hänvisar till att vi lever i en kultur som förnekar döden. Det finns många vetenskapliga artiklar skrivna om att moderna samhällen hör till ”Death-denying-cultures” där döden oftast sker på vårdanstalter. Historikern Philipp Aries (1978) menade att döden blev tabubelagd på 1900-talet och samhället försöker hålla bort tankarna om döden. Jämförelsen med en läkares arbete i Anitas citat görs utifrån båda yrkenas känsloperspektiv.

Analys/ Emotional labour/ Dölja sorgen

Thomas påverkas också starkast när en ung människa dör och särskilt om han/hon har tagit sitt liv:

Är det mor Greta, 92 år som är avliden så är det inget konstigt alls, det jag kan tycka är att det är närmast rörande och fint på något sätt, litet tryggt, det är viss trygghet i det. Men är det Paul, 22 år, som har begått självmord, då är det inte lika roligt. Då känns det inte alls bra. Jag har varit med om unga människor som har begått självmord och familjen har velat se den avlidne och ... det har varit hjärtslitande, många gånger. Det är vad jag tycker är mest tragiskt, det är när unga människor inte vill vara med längre. Då undrar jag alltid ”vad i all världen kan det vara som driver dig så långt”, som gör att det är så mörkt att det inte finns någon utväg. Och det är ofta så att de har försökt flera gånger och så lyckades de kanske den femte gången. (Thomas)

Hans medlidande riktas inte bara mot de anhöriga utan även mot den avlidne på ett väldigt rörande sätt. En ung människas självmord ställs i motsats till en ”naturlig död” av en (exempelvis) 92-åring där döden är naturlig och betryggande avslutning efter ett långt liv.

Anna gav ett smärtsamt exempel på en känslotyngd situation:

(Annat som är svårt)... när vi kistlägger. Då kan det vara ett barn som du bäddar ner i kistan, föräldrarna kommer med en nallebjörn som de vill att du lägger i kistan, de vill att den ska ligga på höger sida, och så står du där och du ska liksom lägga armen om den där nallebjörnen, det är liksom... då gråter jag. Det är ingen som ser mig, men då gråter jag, jag kan ingenting annat, det finns inte... Föräldrarna är då oftast inte med fastän de blir alltid tillfrågade just när det gäller barn, om de vill vara med. Många som mister spädbarn, de vill vara med och bädda ner sin lilla bebis i kistan, vid lite större barn händer det men inte alltid. Men sen vill de ju oftast ha en visning. Jag har som tur är inte begravt så många barn, för det är en fasa för en begravningsentreprenör, så är det, när de ringer och säger att de har mist ett barn”. (Anna)

Anna upplever en oerhört emotionell stress när hon kistlägger barn men fallet är inget självklart exempel på ett känslöarbete i och med att det sker back-stage, utan någon annans närvaro och hon behöver därför inte manipulera sina känslor utan kan ge utlopp för sorgen. Men hennes roll kan delvis jämföras med sjuksköterskornas i Boltons undersökning (2000a),

Analys/ Emotional labour/ Dölja medlidandet

som förbereder döda spädbarn och foster inför begravning. Där ger vissa sjuksköterskor extra omsorg till aborterade foster från ganska långt gångna graviditeter som för att överkompensera att föräldrarna valde bort dessa. Bolton menar att denna extra omsorg kan tolkas som ”en emotionell gåva” av tjänsteutövaren. Att frivilligt abortera ett foster och att förlora ett barn kan naturligtvis aldrig jämföras och jag vill poängtera att jag gör jämförelserna mellan tjänsteutövarnas situation.

Förutom sorgen förekommer även medlidande med de anhöriga bland känslor som ska döljas. Alla begravningsbyråer erbjuder att göra hembesök ifall den avlidnes anhöriga inte kan ta sig till kontoret. Anna kan ibland bli starkt påverkad av hembesök.

Det är klart det är svårare att göra hembesök för då kommer du in i den avlidnes miljö, oftast ser du foto på den avlidna, du får mer gemenskap med de anhöriga. Man tycker ju synd om dem på något sätt, jag vet inte om man kan säga att det är moderskänslor som kommer fram, även om det är en 80-åring som sitter där så kommer ändå de där känslorna fram att man vill krama om och trösta men det får vi absolut inte göra utan det är liksom, kramar kunden mig så givetvis stöter jag inte bort den, men vi ska vara den starka personen i det hela, det får inte bli för känslomässigt för oss. (Anna)

Anna utför känslöarbete vid hembesök, då hon måste dölja sitt medlidande och moderskänslorna och framkalla känslan av att hon är stark. Thomas och Bengt upplever däremot inte att ett hembesök skulle vara svårare rent känslomässigt men däremot ur praktisk synvinkel.

Att göra hembesök är inte svårare för oss än när kunden kommer in. Men jag kan tycka att vi inte kan erbjuda samma kvalitet som här på kontoret. Vi kan då inte visa alla våra produkter. Vi har en utställning av kistor här en trappa ner, där vi kan visa kistorna, hur de ser ut. Här på kontoret kan vi lättare göra korrektur på annonser. Vi har alltså inte lika mycket material med oss hemma. Men vi gör det givetvis när folk önskar det. Ibland kan det vara så att det lättare för de anhöriga för de känner sig tryggare där hemma. (Bengt)

Känslomässigt är det inte svårare att göra hembesök än att ha mötet på kontoret men rent praktiskt är det för här på kontoret har vi allting tillgängligt. Åker jag hem till någon så måste jag ta med mig en del och sen får jag fylla i efteråt. Man får då återkomma med lite feedback för på hembesöket kan man inte göra allting på samma gång som vi gör det här på kontoret. Men annars tycker jag inte det är något bekymmer. Klart, är det en gammal dam

Analys/ Emotional labour/ Dölja medlidandet

eller man som är sjuklig eller inte kan ta sig hit, så är det bekvämast för dem att vi gör det hemma hos dem, samtidigt som vi här på kontoret har så många fler möjligheter att visa vad vi menar och komma med förslag och andra idéer än när man sitter hemma och bollar vid köksbordet. Så resultatet kan nog bli lite bättre när man kommer till kontoret. (Thomas)

Anna upplevde även medlidande med kunden vid ett aktuellt fall där det inte fanns tillräckligt med pengar i dödsboet för att kunna finansiera begravningen och kommunens socialkontor måste stå för kostnaderna.

Men jag är också uppe i ett annat uppdrag, där det kommer att bli en social begravning, där det inte finns några pengar och de anhöriga inte kan betala. Då är det ju, man tycker lite synd om dem, de kan inte sätta in en annons, blommorna måste de köpa själva, vi sitter här och de säger, vi väljer det eller det och jag måste säga, tyvärr, det har vi inte pengar till. Så det är mycket känslomässigt och så. Det är ju lite kränkande för kunden också att deras anhörig ska begravas via socialbidrag. Det är alltså inte själva betalningen som är svår att ta upp, eftersom det är socialen som betalar utan jag känner medlidande med kunden att de inte kan hjälpa till att betala. (Anna)

Vid så kallade sociala begravningar är det viktigt vad det finns för överenskommelse mellan begravningsbyrån och den aktuella kommunen. Anna var den enda jag intervjuade från den kommunen och hon var också den enda som behövde tycka synd om de anhöriga. Begravningsbyråer i andra kommuner hade möjligtvis bättre överenskommelser, då de inte upplevde en social begravning som känslomässigt besvärlig.

Det är ingenting konstigt med en social begravning (...). Det är bara ett faktum och jag tycker inte att de anhöriga ska sitta här och behöva skämmas för att det inte finns hundratusen på banken, för det är inte deras fel. Vi har ju ett system som säger att kommunen ska komma in och hjälpa till där det inte finns och då är det mitt arbete att upplysa kunderna om vilken väg man kan gå för att få hjälp. (Thomas)

Jag tycker inte (...) att begravningar där socialen betalar är svårare heller, för jag tycker att har man bott i landet och betalat skatt så är det varje människas rätt. (Monica)

När det är en social begravning, så ser jag inget problem (...), för vi har möjlighet att ge en väldigt värdig begravning till det avtalet vi har med kommunen. Så de anhöriga kan välja ganska fritt och ändå kommer vi under deras (socialbyrås) normer. (Bengt)

Analys/ Emotional labour/ Irritation

Både vid hembesök och så kallad social begravning reagerade Anna, som enda rådgivare av fem, på företeelser som hennes kollegor inte gjorde. Anna har arbetat minst tid i yrket och hennes reaktion kan bero på det eller på andra omständigheter. Jag tycker ändå att hennes reaktioner kan vara representativa som möjliga områden där känslöarbete förekommer. Om känslöarbetet avtar med längre tid i yrket eller om tjänsteutövarna blir bättre på att hantera det kunde vara intressant att undersöka närmare i ett annat arbete.

Att visa sig stark och professionell är bland det viktigaste representanterna vill utstråla och Bengt tillade en känsla som ibland behöver framkallas och motsatsen döljas för att vara professionell.

Det är också viktigt att vi ska vara lugna, vi får inte springa runt och vara för stressade. Även om det är nästan kaos för oss i kyrkan, det är 100 kolli blommor som ska ut och sådant där, så måste vi ändå ha ett visst lugn när vi möter människorna för annars blir det kaos för alla. Så ett lugn är bra att ha. Det är egentligen grunden för allting. Och att kunna läsa av människor. Jag tror inte att man kan lära sig det utan det är något man har inom sig. (Bengt)

Att dölja eventuellt kaos och stress och framkalla lugnet inom sig är ytterligare exempel på utförandet av emotional labour. Bengts uttalande om att kunna läsa av människor är också en illustration av beteendeanpassningen som kommer att diskuteras under avsnitt 4.2.3..

4.2.2 Konflikter på kundmötet

Det är föga överraskande att en begravningsbyråanställd måste hantera sorg och medlidande även om jag inte väntade mig att finna detta i så stor utsträckning som jag faktiskt fann och jag blev överväldigad av hur starkt mina intervjuobjekt påverkades av detta. När jag ställde samman intervjufrågorna, skrev jag upp frågan om konflikter i min intervjuguide men jag väntade mig egentligen inte finna så mycket evidens och dess förekomst som jag fann. Jag vill här poängtera att mina respondenter uttalade sig väldigt diskret i frågan och inte förrän jag frågade gav de exempel på konflikter och alltid på ett sätt så att identiteten av de inblandade aldrig avslöjades.

Rådgivarna var som sagt diskreta i fråga om detaljer, men det gick inte att missta hur starkt de reagerade på konflikters förekomst. Anna känner ilska och irritation vid konflikter och kämpar med att visa dessa känslor. En gång brast det dock och hon visade sin ilska.

Analys/ Emotional labour/ Konflikter

Sen är det ju, när det är familjebråk och sådant, jag kan känna aggressivitet, jag kan bli arg på människan och tänka liksom, ”förstår du inte”? Det kan vara jättesvårt att inte visa, det är nog svårare att inte visa ledsnaden. Det har som tur är inte hänt mig mer än ett par gånger att jag har varit riktigt arg inombords men inte har fått visa det. Men jag har fått visa det också och de har varit tacksamma efteråt att man satte ner foten. Så man får ju visa det till en viss gräns. Det får inte gå så långt så att företaget blir lidande eller att det ska kunna vändas mot en, utan man ska själv känna efter innan man visar det. Det var i samband med ett familjebråk där de anhöriga inte lät den avlidnes vän ta hand om begravningen, fastän hon visste bäst hur den avlidne ville ha den. Men de anhöriga ville bestämma det. Därmed blev de uppdragsgivare och de förstod inte hur mycket det blir att ta ställning till, så det blev så mycket gnäll från deras sida att ”ska vi nu bestämma det också” ”ska vi nu göra det också”. Så till slut fick jag säga till dem att så här går det inte att göra och hade ni bara låtit henne bestämma det så hade ni sluppit allt detta. Då förstod de, ”ja, varför gjorde vi inte det”. De var nog rädda för att mista någonting med pengar om inte de stod som uppdragsgivare. För det handlar nästan alltid om pengar, dessa bråk. Så i det fallet visade jag dem att jag var arg, men jag visade det på rätt sätt. Men det har hänt en gång och de har varit inne med en blomma efteråt, så de behövde det, någon som sa till dem. Jag tror att i det här yrket kommer man att känna alla sorters känslor, men jag har inte hunnit känna så mycket annat än. (Anna)

Trots de starka känslorna Anna berättade om vid kistläggningen av barn och begravning av yngre personer, tyckte hon att det nog är svårare att dölja irritationen än ledsnaden. Även om hon en gång tillät sig att visa hur arg hon blev, kämpar hon vanligtvis med att dölja dessa känslor och utför därmed emotional labour. ”Det handlar nästan alltid om pengar” sa Anna och Monica hade samma erfarenhet.

När det förekommer konflikter här på mötet, så går det oftast att lösa det. Men jag har också varit med om att det inte går att lösa. Jag tillkallar då en präst som får ta tag i det här, det har hänt vid ett par tillfällen, så vi får ta oss genom begravningen. Men det kan också vara sådana saker som att de vill ha var sin annons, till exempel, eller att de beställer var sina blommor, så att begravningen kunnat ske. Men mycket, ska jag säga, handlar om pengar. Det som blir över. Den ena sidan vill ha en så billig begravning som möjligt, den andra sidan säger ”Mamma var värd det här, och hon ska ha det si och så”. Oftast så bottnar det i pengarna, tyvärr är det så Jag känner obehag när konflikten handlar om pengar. Sen så tycker jag inte att man behöver bre på och ha en dyr begravning, det är inte så jag menar,

Analys/ Emotional labour/ Konflikter

men att det ska spela in. Jag klarar av att handskas med situationen, men sedan när man tänker efter, vad det kan spela in. (Monica)

Ett servicemöte beskrivs ofta som en interaktion mellan en konsument och en tjänsteutövare (exempelvis Eksell, 2005, s.20). En konflikt mellan två läger av kunder blir i så fall plötsligt ett intermezzo där interaktionen pågår mellan kund och kund medan servicegivaren bara tittar på. Anita har också erfarenhet av konflikter:

Konflikter på kundmötet förekommer i massor. Oftast är det inte mellan två personer utan det blir mer som två läger. Särskilt när de fått vetskap om testamente och den ena utelämnas eller får mindre än den andra. Det händer att jag blir beskylld för mycket, för testamentet till exempel, fastän jag har ju inte gjort någonting med det, vi har ju jurister anställda som sköter sådant. Jag reagerar inte på deras beskyllning, jag visar ingenting utåt, åtminstone tror jag inte att jag visar det, sen är det klart, jag kan ha min bild av dem inuti. En gång satt här två kvinnor, på var sin sida av bordet. De bråkade som bara det, till sist fick jag säga ifrån. Jag var så arg och sa ”Nu får det vara bra. Varför kom ni hit? Låt oss återgå till det och börjar ni en gång till så går jag härifrån”. Då blev de förvånade och skärpte sig och intressant nog kunde de samarbeta efteråt. Sedan hur det var efteråt när de gick ut genom dörren, det vet jag inte. Men jag ångrar inte att jag gjorde det, jag kände bara att nej, jag behöver inte vara med om detta. (Anita)

Anita utför känslöarbete när hon inte visar vad hon tycker om beskyllningarna. Berger (2001, s.87) skriver om att i det dramaturgiska perspektivet är aktörerna ofta inte medvetna om rollerna de spelar och de går in och ut ur dessa roller utan att reflektera över det. Jag anser att Anna och Anita lämnade omedvetet sina roller när de kände för att säga ifrån.

Anna må inte fundera över sin roll men hon är medveten om hur mycket hennes lyssnande kan betyda för kunderna.

Oh ja, det är också ett uppdrag jag är inne i nu, där den nuvarande flickvännen, de har inte bott ihop, så arvet går till före detta frun, och det är ju ... Då gäller det att jag inte svarar på frågor som jag inte kan svara på utan hänvisar till de som kan det, för det är ju oftast där, dessa schismer kommer när det gäller juridiken, när det gäller pengar överhuvudtaget. Det är inte vilken kista man ska välja, eller hur begravningen ska se ut, utan det är pengarna. Då får jag hänvisa dem till de juridiskt kunniga. Det är jobbigt, för det är mig de ringer, jag är länken emellan. Det gäller också att göra klart för dem att jag har tystnadsplikt, så att jag inte för över någonting. Samtidigt så måste de också kunna öppna sig för någon och det får de

Analys/ Emotional labour/ Konflikter

gärna göra till mig och jag för ju det inte vidare. Men samtidigt är det svårt, jag kan ju förstå den som är under, om du förstår vad jag menar, men jag måste ju vara opartisk, och det är ju tufft. (Anna)

Det nämndes tidigare att enligt Parson (2003, s.85f) är begravningsbyråanställda den primära tröstgivaren till kunden. Kanske gäller motsatsen också och kunden avreagerar sin ilska och chock på rådgivarna, som Bengt ser det:

Det är idag ganska vanligt med konflikter på kundmötet. Det är svårt att säga vad jag känner då. Jag får absolut inte bli irriterad. Det är orättvist att någon har gått bort. Inte om det är en 101-åring som vi har nu, då är det ganska naturligt, men när en 21-åring tjej dör, det är orättvist. Så det beror på, processen kan ha gått snabbt, det kan ha varit en olycka, de som dog kan ha varit unga, och människor kan ju bete sig lite aggressivt. Vi kan ju få en del av det också ibland. De kan bli arga och skälla på oss, och det ena och det andra. Skulle man då bli arg och gå till motangrepp, så skulle ju bli sorgligt, för då är det krig. Utan det får man ta helt enkelt, det har man gjort många, många gånger, man bara sväljer. Och sen efter en vecka, fjorton dagar, så vänder det, väldigt ofta kommer de tillbaka och är väldigt positiva. Det är nog livsfarligt också att inom sig känna en irritation, för det märker de också. Jag vet inte om man vänjer sig, eller varför man inte känner det. Jag är på något sätt ganska van vid att det kan bli konflikter och det bästa är att inte reagera alls. Jag var med häromdagen och de började skälla på varandra men då fortsätter jag bara att prata, lugnt och sansat och på något sätt dämpar man det. Sen är det mer det här med juridik, där kommer det fram på ett annat sätt, för där handlar det ofta om pengar, som man ska dela på. Men det löser vi genom att följa det regelverk som gäller. Om de bråkar på ett sätt så att de inte kan enas kring någonting, det kan vara så att det sitter två människor där och bara bråkar och kan inte enas, då får man berätta hur det ser ut, för det finns regler för det också: ”Det bästa är att ni kan enas för annars kan vi inte göra någonting, vi kan inte göra ett dugg om inte ni bestämmer er, utan då får vi lämna över till huvudmannen helt enkelt”. Och det är så att huvudmannen kommer att förhöra båda två och sen kommer han att säga att ”ena av er har rätt att bestämma”, och då har inte den andra en chans alls, så det bästa är ändå att de kan komma överens och då kan de båda vara med. Det brukar jag säga och då brukar de samsas för de förstår att annars kommer en annan myndighet in och tar över här. Så större problem än så är det inte. Man kan skapa ett problem om jag skulle ta den enas sida, för det är ändå så att vi kan tycka att ”något av det är mer rimligt att göra”, men det är livsfarligt att visa det. Och framförallt, det har man hört också att de ringer hit och man håller med båda. Sen pratar de med varandra och då har de fått en trygghet i det de säger både två, då blir de starka

Analys/ Emotional labour/ Konflikter

gentemot varandra. Så det gäller att hålla väldigt strikt på regelverket. Så nej, jag har aldrig sett något problem i det (*att kunderna bråkar*), men det kan ta lite längre tid kanske, men det är det enda. (Bengt)

Petersson (2003, s.92f) menar att serviceyrken kan betraktas på två motstridiga sätt. Det ena synsättet menar, att det är fel att använda tjänsteutövarnas känslor för kommersiella syften, det är en sorts utnyttjande. Det andra synsättet menar att serviceyrket bara är en roll som de anställda spelar. Detta synsätt verkar delas av Bengt som är medveten om att beskyllningarna inte riktar sig personligen mot honom utan mot rollen, eller ännu hellre, mot någon som råkar befinna sig där, i en svår stund.

Anita tycker dock inte det är försvarbart att bete sig illa och uppträda oartigt bara för att man är i sorg.

Vissa kunder tror att de kan bete sig hur som helst och säga vad de vill bara för att de är i sorg. Ibland låtsas jag att jag inte hör, jag kan inte bara ta åt mig. Man träffar alla sorters människor. En gång var här en kille och han betedde sig så fruktansvärt, han var så snutig och oförsämrad, så jag tänkte, bara det uppdraget avslutas snart. Sedan efter begravningen kom han fram och tackade artigt och allt, man bara undrade, är det samma person? Ibland funkar det inte alls med kunden, ingenting att göra åt, det är helt enkelt personkemin som inte passar. Då lämnar jag över kunden till min man och då brukar det funka bättre. Oftast är det kvinnor som helt enkelt vill att en man ska ta hand om begravningen för de litar mer på en man. Då funkar ingenting, de tycker inte om mina idéer, det är som att stöta på en mur. Vissa är helt enkelt extremt knäppa i sina idéer. (Anita)

Hochschild (2003, s.127ff) skrev att en flygpassagerare kan välja att inte le, medan flygvärdinnans jobb är att le. Anitas situation med den oförsämrad kunden kan ses som ett exempel på det - kunden fick bete sig efter hur han kände, medan Anita kände sig bunden till sin roll och sitt uppdrag och inte hade så mycket handlingsutrymme.

Thomas illustrerar vilka sorts konflikter och nästan vansinniga situationer han ibland måste ta ställning till.

Det är mycket vanligt med konflikter. Det kan handla om allt möjligt. Alltifrån syskon där den ena parten menar att den har gjort mer än den andra när den anhöriga låg på sjukhuset ”du var aldrig där och besökte” till exempel. En gång fick jag ett telefonsamtal från en dotter

Analys/ Emotional labour/ Läsa av kunden

som fått reda på att hennes avlidna pappa hade ett utomäktenskapligt barn utomlands. Hon ville förbjuda det (*nu vuxna*) barnet att komma till begravningen, vilket man inte kan göra enligt Svenska Kyrkans ordning. Så jag försökte förklara för henne hur hon skulle hantera detta. Det var till och med så att hon sa ”om nu (*det barnet*) skickar blommor, kan jag kasta ut dem från kyrkan?”. ”Det är upp till dig”, sa jag. Så konflikter kan handla om precis allt - orättvisor, avundsjuka. Banaliteter. ... Jag blir så trött (*när det är konflikter*). för det här jobbet har lärt mig att ”släpp lite på prestigen, ta inte saker och ting så jätteallvarligt, var lite tillåtande”. Man vinner inget, man måste inte ha rätt i allt. Det har jag ibland lust att säga när jag sitter här. Sedan kan jag ibland bli lite, inte förtvivlad, men jag kan bli påverkad av att folk ställer till det så mycket i sina liv. Att man inte är mer rädd om sitt liv och om de som finns omkring en. ... Jag tycker det är tillåtet för mig att säga ifrån ibland. För att jag ska kunna göra ett bra jobb så måste jag sätta ner foten och tala om att ”nu ska vi koncentrera oss på detta och sedan får ni bråka när ni går hem”, ”men nu är vi här för att ta hand om vem den nu är som avlidit”. (Thomas)

Thomas ger en förhandsvisning av den tysta kunskapen som kommer att diskuteras under avsnitt 4.2.4.

4.2.3 Att läsa av kunden

Som nämndes och citerades under avsnittet ”Att verka som guide”, befinner sig kunderna i olika tillstånd av sorg och chock under kundmötet och hela arbetsprocessen. Rådgivarna behöver därför hela tiden observera sina kunder och försöka förstå hur de mår och vilka beslut de kan fatta. Därefter kan de anpassa sina beteenden på rätt sätt.

O’Donohoe och Turley (2006) undersökte hur tidningspersonal i Irland som tar emot beställningar på dödsannonser upplever kundernas sorg. De fann att en av de viktigaste egenskaperna som nämndes av tjänsteutövarna att arbetet kräver, är förmågan att läsa av människor och situationer (”good at reading people” och ”pick up signals”). Min undersökning stödjer deras slutsats, då samtliga rådgivare jag intervjuade ordagrant nämnde att man behöver dessa egenskaper.

Att representanter behöver läsa av kunderna kom oftast fram i förbigående, medan vi pratade om någonting annat, som i Bengts förra citat. Thomas pratade om egenskaper en representant bör ha:

Analys/ Emotional labour/ Att läsa av kunder

... Du får inte forcera utan du måste kunna läsa av situationen. ... (Thomas)

Med Anna pratade vi om att sorgen skiljer sig mellan olika individer, när hon tog upp vikten av att observera kundens tillstånd:

... Äldre personer eller cancersjuka där personen har varit sjuk länge, där anhöriga tycker det är jätteskönt att de äntligen har fått somna in, så det är jätteolika, man får läsa av personen när de kommer. Det är faktiskt en viktig egenskap att kunna läsa av kunden, så man inte försöker sälja på någonting som de inte själva vill, man vill ju ha kunden tillbaka en annan gång. Jag lägger märke till i vilket stadium deras sorghantering är i. Man märker det ganska snabbt. Det första jag lägger märke till, när kunden ringer, är ju deras röstläge, jag tittar på personens ålder, som avlidit, om det finns barn med, då är det alltid svårare, framförallt om de bor hemma. Det är väl där jag börjar. Sen när kunden kommer in så känner du med en gång, du ser det i ögonen lite, hur den mår. (Anna)

Anna framhäver vikten av att kunna läsa kunden för att inte den ska fatta felaktiga beslut som den senare ångrar, då detta skulle skada företaget. Hon gör det dels genom att se vem den avlidne var och dels genom att observera kundens röst, blick och annat hon kan känna av.

Monica nämnde också i förbigående hur hon känner av kunden, medan hon berättade hur kundmötet brukar se ut.

... För även om man vet att det ska gå den vägen, så är man inte beredd. Även om personen har varit sjuk länge, så har man det ändå inte klart för sig. Och sen pratar man lugnt och sansat här, och det gäller att känna av personerna som sitter här och sedan anpassa sig efter det. (Monica)

Slutligen kommer Anitas, som femte av fem rådgivare, citat innehållande exakt samma uttryck:

I detta yrke är det viktigt att man har en personlighet som fångar människor. Jag tror inte att det är något man kan lära sig. Människokännedom är också viktig, att läsa av kunderna och att kunna hantera alla andra också ... Naturligtvis anpassar jag mig till deras tillstånd, man kan inte bara köra på som en ångvält utan man ska få dem att slappna av. (Anita)

Varje kundrådgivare läser alltså kontinuerligt av kunden och situationen och anpassar sig efter den. Det som observeras är var i sorgprocessen kunden befinner sig, varvid både kundmötet

Analys/ Emotional labour/ Tyst kunskap

och beteendet anpassas därefter. Att läsa av kunden är dels ett grundläggande känslöarbete de utför och dels så blir det en grund de använder för att kunna använda rätt beteende

4.2.4 Tyst kunskap

Kunskap i begravningsrådgivarnas yrke består av olika dimensioner. Här kommer jag först att kort skriva om deras formella utbildning. Dessutom finns en annan kunskap som rör tjänstens funktionella kvalitet. Mycket av detta har jag redan diskuterat: hur man bemöter kunden, när man ska trösta osv. Den tredje dimensionen som jag här vill lyfta fram, rör deras tysta kunskap, att de besitter mycken outtalad kunskap.

Bremborg (2006) hänvisade till historikern Eva Åhrén Snickares bok (2002) där det står att begravningsbranschen i Sverige började utformas i början på nittonhundratalet då tillverkare av kistor började utöka sin service. Två av de största aktörerna på dagens marknad, Sveriges Begravningsbyråers Förbund (SBF) och Fonus grundades redan 1922 respektive 1945. Majoriteten av dessa begravningsentreprenörer var självlärda och yrket gick ofta i arv. Motståndet var därför stort, till och med så sent som på 1980-talet, när SBF ville införa en kort, en termin lång obligatorisk utbildning för alla som ingick i förbundet för att få auktorisation. Nuförtiden erbjuder SBF en längre utbildning och många olika kurser och föreläsningar till sina anställda. SBF-företagare Bengt pratade om utbildningen:

Vi har en utbildning inom SBF idag för att bli auktoriserade. Vi går utbildningen samtidigt som vi jobbar, den löper parallellt med det praktiska arbetet. Sammanlagt blir det så där fyra-fem år som det kan ta att genomgå de här kurserna. Men man tar alltså inte utbildningen först och sedan börjar man arbeta utan den löper parallellt. ... Branschen är självreglerande, det finns inga krav från myndigheterna för att kunna arbeta i branschen. Vi har skrivit till myndigheterna och framfört att vi gärna vill se någon sorts reglering, som fastighetsmäklare också har, men myndigheterna har svarat att de tycker allting fungerar så väl idag att de inte tycker det behövs. Det är både positivt och negativt för vi vill gärna ha högre krav på oss själva. (Bengt)

Men alla jag intervjuade framhävde att man lär sig mest utanför den officiella utbildningen genom att gå bredvid en kollega, sitta med på möten, genom att "se, lyssna och lära".

När jag började jobba här så fick jag lyssna på några möten, jag satt i rummet bredvid och fick lära mig hur man lägger upp ett möte, vilka detaljer man ska tänka

Analys/ Emotional labour/ Tyst kunskap

på och det är det som är det viktigaste. Sen har man fått lära sig hur man pratar, för det är olika med olika människor. (Bengt)

Service Management-litteraturens mantra är att tjänster består av två olika dimensioner: teknisk kvalitet och funktionell kvalitet. Den tekniska dimensionen är vad kunden erhåller (visning, begravning osv.) och den funktionella dimensionen handlar om hur tjänsten förmedlas. De flesta företag fokuserar mest på den tekniska kvaliteten, men för kundernas upplevelse är det ofta andra funktionella aspekter som dominerar den totala kvalitetsupplevelsen. (Grönroos, 2002:75ff) kapitel 4.1, som handlade om tröstearbete, gav många exempel på att rådgivarna utför obetalda arbetsmoment, och det handlar om begravningstjänstens funktionella kvalitet: att lyssna, att låta kunden gråta ut, att ge tid och annat. Den biten lärs ut av erfarna kollegor, då nya rådgivare deltar i ett slags i ett lärlingssystem.

Rådgivarna gav i empirin exempel på kunskap som grundar sig i deras yrke, där mötet med döden och sorgen hör till vardagen. Denna dimension utgör yrkets tysta kunskap.

Polanyi (1967) var först med att använda begreppet *tacit knowing*, alltså tyst kunnande. Schön (1981) vidareutvecklade det till *tacit knowledge*, alltså tyst kunskap. Både uttryck refererar till att vi vet mer än vi kan säga. Vi besitter vissa kunskaper som vi dock inte kan förklara hur vi lärt oss och hur vi använder den. Tyst kunskap kan gälla fysiska aktiviteter, till exempel hur man cyklar eller hur man simmar, men det gäller också vad man ofta kallar för färdigheter, exempelvis att prata ett språk med rätt uttal och rätt betoning.

Vi kunde se i tidigare avsnitt att rådgivarna reagerar individuellt på olika fall och med olika intensitet. Detsamma kan märkas vad gäller deras tysta kunskap. Anita hade till exempel kloka synpunkter på dagens fokus på krishantering.

En gång var jag på en föreläsning som förbundet (SBF) har ordnat. Det var en präst som föreläste och frågade oss, ”vad gör ni om det plötsligt blir skottlossning eller annat drama, ni ringer väl till prästen”. Alla tittade på varandra, vi kände ju inte varandra men alla svarade med en mun, ”nej, vi ringer till en kollega”, för de är de enda som förstår hur det känns. Prästen vet inte hur en man som hängt sig ser ut, hängande i en snara. Men det vet mina kollegor. Man behöver inte krishantering för allting. Mina kollegor behöver inte träffa en terapeut bara för att de hanterar döda kroppar, det är inget konstigt med döda kroppar. En

Analys/ Emotional labour/ Tyst kunskap

vinter flög min man och jag till Stockholm och när planet skulle landa så kanade det ut utanför landningsbanan. Ingen kom till skada, ingenting har hänt. När vi sedan kom in i terminalen så väntade någon från flygbolaget där och erbjöd alla passagerare krishantering. Jag tänkte bara, ”nej, jag vill inte ha krishantering, jag vill ha ut mitt bagage för jag kom bara hit på en weekendresa och tiden bara går medan vi står här”. Det är ju så överdrivet idag, med terapi och krishantering och utbrändhet och allt. (Anita)

Bengt citerade jag tidigare då han pratade om hur han oroar sig över fall där de anhöriga inte vill ha någon ceremoni alls. Hans tysta kunskap rör sorgbearbetningen:

Det är mycket med mass-sorg idag som jag inte är så förtjust i, måste jag säga. Det händer ibland på skolor och så när lärare eller så dör. För många år sedan, när mina grabbar gick i skolan miste de en lärare i skolan. Och en av mina grabbar sa, han har aldrig träffat den här läraren och hälften av eleverna har aldrig träffat läraren, han sa att alla gick omkring på skolgården och stortjöt. Det blev en mass-sorg, det är väldigt mycket idag, vilket jag inte tycker är bra. Om det är för att det finns en dold sorg någonstans som kanske kommer fram då, en sorg för någonting annat och så tar man fram den när det blir sådant där. Jag tror kanske att vi är lite för rädda för att visa sorg i allmänhet idag och så samlar vi på oss och sen när någonting sådant händer så kommer det fram allting. (Bengt)

Bengt hade ett annat, redan citerat uttalande (se sidan 40) där han var kritisk mot att sorgbearbetningen uteblir i många fall och att vissa anhöriga ”*kommer hit och ordnar med begravningen och sen åker man till Frankrike på semester, kommer hem dagen innan och så har man begravningen och sen fortsätter man som vanligt*”.

Monica pratade om konflikter på kundmötet, när hon spontant la till:

En annan sak jag tycker kan vara lite känsloladdad, det är när vi ska bestämma begravningsdag, man tittar i sina almanackor, och ”den dagen kan jag inte, den dagen kan jag inte heller” och man bara bläddrar. Då kan jag säga till dem att man får faktiskt vara ledig för begravning av nära anhöriga. ”Ja, men det går inte nu, vi har så mycket att göra” och så. Det kommer mer och mer när det är yngre människor som är så uppbokade och har så mycket att göra, hela tiden. Det tycker jag, är lite... kallt också. Men det är inte jag som bestämmer utan de anhöriga. Men det kan vara dessa två saker som jag reagerar på. (Monica)

Analys/ Emotional labour/ Tyst kunskap

Monica reagerar alltså på samma sak som Bengt, att de anhöriga inte tar sig tid att sörja, fastän det visas i andra situationer. Thomas har samma erfarenhet:

Andra saker som kan vara störande är till exempel när folk har svårt att komma överens om datum för begravning. Att man sitter med tre syskon och det första som kommer upp är kalendern ”nej, den veckan kan vi inte för då åker vi på semester, veckan efter har vi konfirmation, veckan därpå är det annan grej, sedan har vi konferens”, och så går veckorna, så att man kanske hamnar fyra-fem-sex veckor fram i tiden. Det har jag lite svårt för, att man inte bara kan släppa planeringen och säga ”nu ska vi ta hand om detta” och sedan får resten vänta. För det kan inte vara viktigare. (Thomas)

Thomas, som tidigare har jobbat med försäljning av exklusiva herrkläder, har omvärderat mycket i sitt liv sedan han arbetar på Fonus.

Jag har fått en helt annan inställning till saker och ting sedan jag började här, känner jag. Just det här, som jag sa innan, ”lägg ner prestigen”, ”man måste inte ha rätt varje gång”, även om jag känner att jag har rätt så kan jag ändå lägga mig, ”ok, jag ger mig”. Jag tycker att jag försöker att skaffa mig ett så bra liv som jag kan, på alla plan och se bort från alla de små trivialiteterna som kan ligga och gnaga, för det är inte de som är huvudsaken egentligen. Och ingenting är så viktigt att det är livsviktigt, faktiskt. Du måste inte ha tvåhundrausen på banken för att må bra. (Thomas)

Som jag skrev, lyfte rådgivarna fram olika episoder men i grund och botten handlar det om samma kunskap. Den kan sammanfattas som att många av dagens anhöriga förlorar mycket på att inte ta en paus från vardagen för att ge sig tiden att sörja ordentligt. Genom att inte göra det, kan reaktioner dyka upp senare, som man kanske inte sätter i samband med dödsfallet. Hela samhället hade mått bättre om vi hade sörjt våra avlidna på ett grundligt sätt.

Ett bra sätt att föra ut denna tysta kunskap hade varit att följa exemplet från Australien som Carden (2001) beskrev och Bremborg (2006, s.277) återgav. Där förekommer det att begravningspersonals kunskaper om kroppshanteringen och deras kunskap om sörjande anhöriga kommer även andra till godo genom att begravningspersonalen föreläser för blivande sjuksköterskor om sina erfarenheter. Den lösningen har mångfaldig nytta för alla inblandade. För sjuksköterskorna är det ett utmärkt tillfälle att få inblick i en del av det blivande arbetet, medan det för begravningspersonalens innebär ett erkännande att bli

inbjuden som föreläsare, en möjlighet för blivande kommersiella kontakter och inte minst en möjlighet att förbättra yrkets image.

4.2.5 Stigmatisering

Inom det dramaturgiska synsättet kallas de symboler och associationer som yrket inger för personlig fasad (Goffman, 2000, s.37) . Den symboliska rollen består av dessa symboler och associationer. Begravningsbyråanställdas symboliska roll har av tradition varit negativ, och jag undersökte rådgivarnas känslor kring stigmat.

Det finns ett stigma på yrket, ja, absolut. Fastän det har blivit bättre. Förr var en begravningsentreprenör en väldigt sur, oftast äldre man och så trodde man alltid att de var djupt religiösa. Nu när kvinnorna har kommit in i yrket så har det blivit lite lättare. Nu helt plötsligt så är det inte bara de här gamla gubbarna som är begravningsentreprenörer. Men visst finns det fördomar. Den värsta fördomen är nog att vi suger ut pengar från familjerna. Det är en gammal fördom som tyvärr lever kvar. ... Men det är nog den värsta fördomen mot oss. ... När jag träffar nytt folk, säger jag bara att jag jobbar på Fonus. Då frågar de vad jag gör, så jag säger att jag gör allt som behöver göras. Men jag använder nog inte ordet begravningsentreprenör, för jag tycker det låter så hemskt. Jag jobbar som kundrådgivare och representant på Fonus, det låter lite bättre tycker jag. (Anna)

Anna är inte ensam om att undvika ordet begravningsentreprenör. Bremborg (2006, s. 271) skriver att ordet har en negativ underton och branschen började istället använda beteckningen begravningsrådgivare eller begravningsbyrårepresentant. I engelskspråkiga länder byttes också det gamla, pejorativa namnet ”undertaker” ut mot det bättre klingande funeral director. Ordet entreprenör på svenska är för de flesta annars ett positivt ord, men inte i kombination med prefixet ”begravnings-”.

Jag kommer ihåg när jag började träffa min man så brukade mina väninnor prata sinsemellan om att ”Anitas pojkvän jobbar på begravningsbyrå” och så kunde någon fråga ”jaha, är han gammal?” nej, sa de andra, ”men, är han konstig?” var då nästa fråga. Det är så man tänkte förr, att de som jobbar på begravningsbyråer är gamla, konstiga män. Sedan finns det ju en annan bild av oss att vi är bara ute efter pengar, men vi är ju ingen paria. Det är ju en kulturell grej. Likadant, man pratar om spöken och annat dumt, det finns ingenting att vara rädd för, de är snälla, de ligger där och är döda. Det beror på alla dumma filmer vi ser. (Anita)

Analys/ Emotional labour/ Stigma

Anita har upplevt samma fördomar som Anna: äldre, konstiga män som bara är ute efter att profitera på andra människors sorg. Parsons (2003, s.73ff) menar att det finns tre skäl till detta. Det första är begravningsbyråernas monopolställning. Det är nästintill omöjligt att inte anlita en begravningsbyrå vid ett dödsfall. Den andra förklaringen är, menar han, att mycket av arbetet utspelas back-stage och därmed uppfattar inte kunden hur mycket arbete som kundrådgivaren faktiskt lägger ner. Det tredje han anger är att kunderna oftast befinner sig i svår emotionell stress vid kundmötet, när beställningen av tjänsterna utförs.

Bengt upplever, precis som sina kollegor, att stigmatiseringen numera blivit mindre:

Det har funnits jättemycket stigma på yrket förr. När man var yngre, vågade man nästan inte berätta för folk var man jobbade, när man var ute och folk frågade så var det nästan att jag sa någonting annat som att ”jag kör buss”, för att slippa det här ”usch, nej”, för det blir en viss rädsla. Men inte så mycket nu längre utan nu är det annan öppenhet som har gjort att vi inte är så konstiga längre. För folk trodde det innan, att det är speciella människor som går innanför de där gardinerna och jobbar med begravningar. De där lite halvbleka och gamla, det trodde man förr. Och det märker vi också nu att när vi har anställt några yngre killar, de är väldigt uppskattade av kunderna, kan jag säga. Alltså en förnyring och framförallt det att vi har fått in kvinnor i branschen, det är väldigt bra, att vi har fått en bättre balans. Det märker vi på patologen också, där det förr bara var män. Det var en jättetuff jargong och det var nästan kusligt. Men nu har vi fått in kvinnor nästan överallt och det har blivit en helt annan stil, så det är jättebra. Sen är det också det här, att vi gör så mycket annat idag. Förr var det bara att hantera den avlidne. Nu gör vi så mycket annat, jag menar bara med blommor omsätter vi kring en miljon kronor om året. Och så är vi mer öppna idag också med vad vi gör. Ingen visste förr, vad man jobbade med här. Och vet man inte det så skapar man en bild själv. Det är precis som med barn. De barnen som inte får vara med på en begravning, de skapar sig ändå en bild om hur det är att vara med på en begravning och den bilden blir mycket värre än verkligheten. Så jag tror det är bra att allmänheten vet vad vi gör. Så den här öppenheten gör väldigt mycket, att människor får vara med när vi kistlägger, för det erbjuder vi alltid, det är bra för folk att se vad vi jobbar med. (Bengt)

Bengt förklarar alltså att det har blivit bättre, dels på grund av samhällsförändringar och dels för att branschen själv har arbetat mot en större öppenhet.

Thomas berättade en anekdot för att illustrera hur han upplevde stigmatiseringen.

Analys/ Emotional labour/ Stigma

Ja, jag tycker det finns lite stigma kring mitt yrke. Det fick jag bevis för när jag jobbade med kläder, ett rätt så roligt bevis. Det var sista sommaren som jag jobbade i affären innan jag började här. En dag kom en ung kille som skulle ha en kostym för han skulle ta studenten, mamma skulle komma in dagen efter och betala. Jag visade honom vad vi hade och sedan dagen efter kom han tillbaka med mamma och pappa. Han rev till sig kostymen han hade tittat på, men det var bara det att han tog fel storlek. Så när han kom ut från provhytten, så sa hans väldigt tjusiga mamma, ”men Johan, du ser ju ut som en begravningsentreprenör”. Och kostymen satt ju helt fel, det var ju helt fel storlek (*skratt*)! Det ser jag ju ibland på kollegor att vissa inte har riktigt koll på hur de ser ut, vilka kläder de har. Jag kan tänka mig att folk har förutfattade meningar. Många tror att vi har avlidna nere i källaren i kistor. Många har skräckföreställningar om hur de avlidna ser ut, att de luktar. Men så är det inte, tack och lov. Men jag tror att det är dessa fördomar som finns. Sedan är det ju bara detta med död. Alla går omkring och tror att man är odödlig, ”jag ska inte dö”. Bara det kan vara ett stigma i sig, att någon vågar arbeta med detta. Att närma sig just det här begreppet död, vill man nog inte göra. Jag vet ju, när jag kommer någonstans och möter nya människor och den där klassiska frågan kommer, ”vad gör du då”. Jag brukar då säga att ”jag är inte säker på att du vill veta det”, då blir de ju ännu mer nyfikna. Och sedan när jag berättar vad jag sysslar med, så blir det först lite tyst, och så tittar de lite osäkert och så flackar de lite med blicken. Men efter två glas vin, så har alla så många frågor och undringar kring hur det är egentligen. ”Du som jobbar där, du måste ha sett” och ”jag har varit på en begravning som var si”. Så det finns massor kring detta. (Thomas)

Goffmans (1963) förklaring till stigmatiseringen är att vi människor har normativa förväntningar på varandras beteende och vi stämplar de som uppvisar avvikande beteende som annorlunda, underlägsna. Stigmat är inte en egenskap hos en individ utan något som uppstår i andras ögon. Som bransch är begravningsbranschen avvikande och jag är benägen att hålla med Thomas, när han ser en möjlig förklaring till det i vår dödsförnekande kultur.

Men just på grund av att döden som företeelse har blivit så avlägsen för de flesta, har yrket blivit lite exotiskt och intressant. Folks nyfikenhet på privata tillställningar upplever både Anita och Monica:

Jag brukar berätta för folk vad jag jobbar med, klart, det är ingenting konstigt med det. Fastän ibland ångrar jag det för då tar frågorna aldrig slut. (Anita)

Analys/ Emotional labour/ Stolthet

När man träffar nya människor och de frågar, ”vad sysslar du med” och när jag säger det, då blir folk oftast väldigt intresserade. De tycker det är kanske inte häftigt, men de blir väldigt intresserade och jag får väldigt mycket frågor. Hade jag sagt att jag jobbar på Ica, hade det inte varit någonting, men begravningsbyrå! Folk frågar ”hur är det där”, ”hur kan du det”, ”hur klarar du av det”, ”vad gör man där” och lite så. Så jag berättar vad jag gör. (Monica)

Anita blir dock illa berörd när vänner eller bekanta blandar ihop hennes yrkesroll med den privata rollen som vän.

En sak kan dock vara väldigt störande. Ibland går jag på sjukhuset för att hälsa på en bekant eller så och så säger den att ”nämen, kommer du nu för mig, det är väl lite för tidigt”. Det är kränkande, jag förstår inte hur man kan reagera så, jag går ju dit som en privatperson. (Anita)

Att branschen fortfarande bär på ett stigma är beklaglig men sant. Stigmatiseringen upplevs dock mindre och rådgivarna upplever även mycket nyfikenhet från ”vanligt folk”.

4.2.6 Yrkesstolthet

Under intervjuerna kände jag en sorts, nästan gammaldags yrkesstolthet lysa genom när kundrådgivarna berättade om de många detaljer de ska tänka på, hur de utvärderar om en begravning kunde ha gjorts bättre och det stora förtroendet de får från kunderna när dessa öppnar sig helt och berättar.

Från början hade jag inte med frågan om yrkesstolthet bland mina frågor men jag tog med den till och från och med den tredje intervjun frågade jag rådgivarna om de var stolta över sitt arbete.

Jag tror att de flesta som jobbar i den branschen är stolta över sitt jobb, det är jag i alla fall. Vi ser tyvärr vissa i branschen som inte älskar sitt jobb, tror jag, det är de som har den där tuffare stilen utåt, som vi inte tycker om. Jobbar man i 40 år med någonting, som jag snart har gjort, så måste man tycka om det. Så jag tror att alla här är ganska stolta över sitt jobb och det tycker jag vi ska vara. Vi får ett otroligt förtroende från människor för att ta hand om deras anhöriga. De lämnar allting till oss. Och att vi får följa med dem i deras process, från att vi träffas här till att vi kanske möter dem ett par månader efter begravningen och de är glada igen och positiva människor. Och vi får vara med i den processen och träffar dem

Analys/ Emotional labour/ Stolthet

nästan varje dag, i stort sett. Det är inte många människor som får vara med och uppleva detta. (Bengt)

Bengt framhäver alltså förtroendet från kunderna de får som en källa till yrkesstolthet. I annat sammanhang har han nämnt att kunderna berättar mer för dem än för prästerna och det innebär att de har skapat en så god atmosfär på kontoret att folk kan slappna av. Han har även nämnt att de är en av de få yrkesgrupperna som har att göra med alla olika samhällsklasser och de måste kunna hantera alla.

Bailey (2010) fann uttryck för i sin undersökning att begravningsrådgivare fruktade mycket att de skulle begå någon sorts misstag, då ett fel under en begravning är oåterkalleligt. Kanske desto större upplever begravningsarrangörerna en nöjdhet och stolthet när allting gick bra. Det är vad Thomas känner sig mest stolt över.

Ja, jag kan känna mig lite småstolt när jag har gjort en, vad vi kallar för A-begravning, en lyckad begravning, där allting har flutit på och det inte fanns några stötestenar, allting har varit kanonbra, alla grät och att jag sedan får credit från de anhöriga att det här var kanonbra, ”tack”. Då kan jag känna mig nöjd. (Thomas).

Monica framhäver också att hon är stolt över att har arrangerat en bra begravning.

Ja, jag tycker det finns en yrkesstolthet i branschen och det måste ju finnas också. Allting kring detta, moral och etik och allt, det måste fungera till hundra procent, det får aldrig gå fel på en begravning. Sen händer det ändå ibland men får helst inte hända. Man kan aldrig göra om en begravning. Dagen efter begravningen brukar jag ringa till de anhöriga och fråga hur de upplevde begravningen, om de var nöjda och så. Jag måste säga att jag har fått så mycket beröm, så mycket blommor, tack, mejl, ängel, ljus, kort och allting. Så folk är väldigt tacksamma i den situationen när vi gör någonting. Och när vi sitter här och pratar, så säger de ”tar du nu hand om allting”, och jag kan säga att ”visst, det ordnar jag”. De är så tacksamma för det här, att de bara har behövt komma hit och inte behövt göra allting själv. Så det är väldigt givande, man får väldigt mycket positivt. Jag har fått insändare i tidningen, ”dagens ros” och sådana saker. (Monica)

Monica har tidigare arbetat inom ett annat serviceyrke i många år och därefter som lärare. I nuvarande yrke verkar hon dock få mer tacksamhet och uppskattning än hon tidigare fått.

Bengt berättade också med mycket, vad jag tolkade som glädje och stolthet i rösten, om en tacksam kund.

En lyckad begravning är, kan jag tycka, när de anhöriga kanske hör av sig efteråt, där de säger att ”vi tänker tillbaka på begravningen varje dag och vi tycker att det var så fint”. Att det var en ljus och fin begravning som man kan le åt och ta med sig. Inte som det var förr, när jag började här, då skulle begravningen vara jättetung, sorgsen, man skulle gråta, det skulle göra ont. Det tycker jag inte man behöver idag, utan man ska minnas den avlidna som någonting ljust. Vi har haft en anhörig som hört av sig under många, många år. Hon (*kunden*) kan fortfarande komma in och säga, det var hennes son som dog, ganska ung, ”jag tänker varje dag på hur fint det var på begravningen”. Det är så man vill att det ska vara. Inte att man inte vågar tänka tillbaka på begravningen för att det gör så ont. Det tycker jag är fel.
(Bengt)

Med bilden av nöjda och stolta begravningsarrangörer efter en ljus och lyckad begravning avslutas nu min analys.

5 Avslutande diskussion

Uppsatsens syfte var att beskriva och analysera möten i människonära tjänster ur tjänsteutövarens synvinkel med betoning på deras upplevelse av känslöarbete och tröstearbete. Jag ämnar nu sammanfatta mitt arbete och se hur uppsatsens frågor kan besvaras.

På vilka sätt utför begravningsbyråpersonal tröstearbete i kundmötet?

Tillämpat Hyland & Morse modell fann jag att begravningsrådgivare utför tröstearbete främst genom de olika rollerna av *den personliga trösten*. De *guidar* och leder kunden inte bara genom arbetsprocessen utan även delvis genom sorgprocessen, då rådgivarna vet av egen eller av arbetslivserfarenhet att det finns ett ljus i slutet av tunneln, om än vägen dit tar olika lång tid och är smärtsam på olika sätt. Rådgivarna gav uttryck för vikten av att sörja grundligt för att sedan kunna gå vidare i livet. De *guidar* också kunderna som kan vara nervösa och befinna sig i olika stadier av chock. De *tar* även *över ansvaret* för den omfattande administrationen och logistiken kring begravningen. I den chock kunderna befinner sig är det svårt att tänka på detaljer som att den avlidne kanske har prenumererat på någon tjänst med autogiro-betalning som behöver stoppas. Rådgivarna påpekar dock sådana detaljer och utför därmed en sorts tröstearbete. Genom att *lyssna på familjens önskemål* kring begravningen och involvera den i utformandet, hjälper man de anhöriga att kontrollera en situation mitt i all hjälplöshet. Väljer kunden bort avskedsceremonin kan inte rådgivaren utföra en del av sitt tröstearbete heller. Genom att *finnas där men samtidigt dra sig undan* vid behov fann jag exempel på när de hänvisade till begravningar, där de ”*sitter där bak*” och övervakar allting utan att synas och märkas.

Den tekniska tröstens roll är inte så stor i Sverige men ökar och rådgivarna tycker det är positivt med att allt fler vill ta ett enskilt farväl och titta på den avlidna. Den tekniska trösten utförs genom att den avlidna kläs i egna kläder, håret kammats och eventuellt rakas eller sminkas. Rådgivarna efterlyser dock bättre samarbete och hänsynstagande från vårdens sida med att stänga den avlidnes ögon och mun medan det är lätt gjort. *Den mekaniska trösten* utförs i utformandet av servicescape vilket jag dock inte tittat på närmare eftersom analysen av ett upplevelserum kräver ett annat arbetssätt (observation) som inte var förenlig med utförandet av djupintervjuer.

Tröstearbete utförs även genom andra sätt som inte kunde kategoriseras i Hyland och Morses modell. Jag fann att rådgivarna låter de anhöriga prata och gråta utan tidsbegränsning och de

fyller en viktig funktion genom att lyssna. Deras roll i detta avseende liknar mycket en kurators men de flesta förnekar bestämt, att de skulle ha en sådan roll även om de paradoxalt nog är medvetna om hur mycket det hjälper att de lyssnar. Deras inställning till kroppslig beröring och verbala sätt att trösta varierar mellan rådgivarna men är mycket intressant och värd vidare undersökning.

Sammanfattningsvis kan jag säga att tiden mellan dödsfallet och begravningen är viktig i sorgprocessen och utformningen av hela avskedsprocessen kan ge en känsla av kontroll och inflytande för de anhöriga över en händelse som ingen av oss kan kontrollera. En begravningsbyråanställds arbete handlar inte bara om att ta hand om de komplexa uppgifterna i förberedelse och genomförande av en begravning utan även i skapandet av det rätta emotionella klimatet. Hyland och Morse menar att en begravningsbyråanställdas roll kan liknas till en musikdirigents där rådgivarna håller ihop olika detaljer och för dessa i ett stycke. Liknelsen har ett stort fel, enligt min mening. Begravningsrådgivare står aldrig i centrum på en begravning på samma sätt som en dirigent gör under en konsert. Tvärtom, de verkar, utan att synas och därför skulle jag mer likna deras arbete – om vi ska stanna vid samma metafor - till en scenografs arbete då de spelar en centrall roll i ”pjäsen” men utan att publiken är medveten om deras arbete.

På vilka sätt återfinns känslor i begravningsbyråanställdas arbete?

Känslor arbetet förekommer under hela arbetsprocessen men intensiteten fluktuerar över olika arbetsmoment och varierar mellan begravningspersonal liksom mellan dödsfall. Det kunde vara intressant att i en annan undersökning titta närmare på om intensiteten också ändras med arbetslivserfarenhet.

Mina respondenter har vid flera tillfällen gett uttryck för att de utför känslor arbete i sitt arbete. Behovet av att dölja sorgen och medlidandet och att visa sig vara stark förekom i många uttalanden. Påfallande ofta poängterades att det är tillåtet att känna sorg och medlidande men dessa känslor ska helst inte visas. Uttryck som användes ”att stålsätta sig”, ”att skärpa sig” är alla kraftfulla indikationer på hur svårt det egentligen är att utföra känslor arbetet.

Av Hochschilds tre kännetecken för yrken där känslor arbete förekommer mest frekvent, återfinns två i begravningsrådgivarnas arbete: det förekommer en direkt interaktion med kunden och tjänsteutövarna framkallar ett emotionellt tillstånd både hos sig själva och hos kunden. Det berättades att kunden ofta är tacksam för olika aspekter av rådgivarnas arbete, till

exempel de olika former av tröstearbete jag redan har diskuterat. Jag argumenterar dock för att begravningsrådgivarna även framkallar ett emotionellt tillstånd hos kunden genom att arrangera en ”lyckad begravning”. Bilden av ett fint avsked kan utgöra ett ljus minne för alla som har deltagit i akten. Hochschild skrev själv att det tredje kännetecknet – att tjänsteutövaren kan kontrolleras genom utbildning eller övervakning - inte alltid finns närvarande. Begravningsrådgivarna utför ett mycket självständigt arbete men det kan vara så att Fonus-anställda inte har samma utrymme att agera som egenföretagare. Jag tänker mest på deras uttalanden om beröring, där Anna nämnde att hon ibland känner för att krama om vissa anhöriga men det får hon absolut inte göra utan det är bara om kunden tar första steget som hon får röra vid. Att inte röra kunden var också ett exempel på känsloregler som, enligt Hochschild, vi alla följer. Att avgöra om känsloreglerna som rådgivarna följer – framförallt att inte visa sig vara svag och att inte gråta – grundar sig i sociala konstruktioner eller om det är företaget som styr dessa regler, är ytterligare ett exempel på möjlig, framtida undersökning.

I min empiri fann jag flera förekomster av kognitiva och kroppsliga sätt av känslöändring. Om det expressiva sättet förekommer, kan jag inte fastställa, då jag tror att dessa behöver observeras. Det är mycket möjligt att när Anna och Anita berättade om tillfällena de sa ifrån vid konflikter, de använde ett expressivt sätt genom att kanske sätta ner pennan de höll i handen eller la ifrån sig papper, men att dessa inte återberättades. Det krävs alltså observation för att fastställa det.

På samma sätt behövs ytterligare riktad forskning för att avgöra om tjänsteutövarna utför surface acting eller deep acting vid vissa situationer, men jag kan i alla fall konstatera att de gör något av det.

Vissa situationer jag lyft fram är exempel på stark emotionell påverkan men jag kan inte med säkerhet att säga att när till exempel Anna pratar om kistläggning av barn, om hon utför känslöarbete. Kistläggningen sker back stage, utan någon annans närvaro och därför behöver inte Anna manipulera sina känslor hur mycket hon än påverkas. Men samtidigt så påverkas hennes känslor som en konsekvens av det lönearbete hon utför och det är en sorts kommersialisering av mänskliga känslor, alltså emotional labour.

Sharon C. Bolton framhävde behovet av att nyansera teorin om emotional labour. Baserad på hennes uppdelning av känslöhanteringen fann jag att alla fyra kategorier förekom i min undersökning. Begravningsrådgivare utför *philantropic* känslöarbete när tar sig tid att lyssna; *presentational* när de ändrar sina känslor för att vara professionell; Fonus-anställda kan

mycket väl agera på ett *prescriptive* sätt. *Pecuniary* känslöarbete utför de exempelvis när de försöker dölja irritationen vid konflikter.

Medvetenheten om känslöarbetet de utför är låg. Flera rådgivare kunde framhäva att de ”*aldrig skulle spela teater*”. Trots stigmatiseringen av yrket gav de uttryck för yrkesstolthet och att de får uppskattning av kunderna. Kombinationen av låg medvetenhet men samtidigt att de trivs i yrket tolkar jag som en indikation på att de utför deep acting, då Hochschild menade att långvarigt, ytligt agerande kan leda till utbrändhet och missnöje.

Tre av mina fem intervjuobjekt var män, fastän jag inte tog hänsyn till kön när jag gjorde urvalet. Hochschild menade att känslöarbetet förekommer främst i kvinnodominerade yrken och därmed innehåller mitt arbete ytterligare ett bidrag till forskningen genom att undersökningen av känslöarbetet utfördes i en mansdominerad bransch.

Sammanfattningsvis kunde vi se att en begravningsbyråanställd utför ett komplicerat arbete.

Uppdraget behöver slutföras under tidspress, många detaljer ska stämma och det finns ingen möjlighet att revidera resultatet. Kunderna befinner sig i olika stadier av sorg och chock och är oftast förstagångskunder. Förutom uppdragets krävande primärsyfte, utför kundrådgivarna ett tröstearbete, inte sällan på ett omedvetet sätt. Känslöarbetet utförs också på ett omedvetet sätt och närvarar ständigt under de flesta arbetsmomenten. Det moderna samhällets dödsförnekelse stigmatiserar och förtiger yrket och dess utövare. Trots detta förekommer en utpräglad yrkesstolthet. Arbetet med livets flyktighet och människor i sorg skapar en visdom hos dem och inte sällan har de skiftat fokus i livet, sedan de börjat i yrket. Många utövare besitter värdefulla insikter och kunskaper om sorghantering, tröstearbete och livet i allmänhet som dock inte tas till vara i samhället.

Syftet med uppsatsen var att kartlägga känslöarbetets förekomst i begravningsbyråpersonalens arbete samt att analysera deras tröstearbete. I brist på liknande undersökningar kände jag mig i början på mitt arbete som en upptäcktsresande som stod inför en vit karta och hade i uppgift att fylla i saknade uppgifter. Efter avslutat arbete känns det som att kartan är långt ifrån komplett men jag har prickat in några spännande områden som andra upptäcktsresande kan fokusera på och studera. Genom att studera det extrema, kan vi också bättre förstå det vanliga. Jag hoppas med denna studie kunna bidra till ökad medvetenhet och förståelse för kunder i

sorg även i andra tjänsteprocesser. Jag hoppas att läsaren har fått bättre förståelse i begravningsrådgivarens vardagliga arbete. Stigmatiseringen, som har blivit mindre, men fortfarande förekommer, är vad jag tycker är mest missvisande av alla fördomar som kringgärdar yrket. Alla jag mötte på begravningsbyråerna, respondenterna, receptionspersonal eller personal med annan funktion, gav mig intrycket att vara trygga, harmoniska och trevliga människor, långt ifrån kaxigheten och småarrogansen som förekommer i många andra branscher, exempelvis i affärsvärlden. Dessutom hade de alla ett fördelaktigt utseende, i motsats till mångas fördomar om bleka, gamla män som begravningsentreprenörer. Jag vill tacka dem för att de ställde upp på en intervju och berättade så öppenhjärtat om deras arbete och känslor.

Höllviken, den 13 augusti 2011.

Litteraturförteckning

Alvesson, Mats, & Sköldbberg, K: *Tolkning och reflektion: Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 2007, Liber

Ashforth, Blake & Humphrey, Ronald, (1993), Emotional labor in service Role: The influence of Identity. *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 1, 88-115.

Austin, M.D., (2002) *Human Services Management- Organizational leadership in social work practice*. Columbia University Press,

Bailey, Tara (2010) When commerce meets care: Emotion management in UK funeral directing. *Mortality*, Vol. 15, No. 13, August 2010

Berger, L. P. (2001). *Invitation till sociologi. Ett humanistiskt perspektiv*. Stockholm: Bokförlaget Prisma.

Bolton, Sharon C., (2000a) Who cares? Offering emotion work as a gift in the nursing labour process. *Journal of Advanced Nursing*, 32(3), 580-586

Bolton, Sharon C., (2000b) "Emotions here, emotions there, emotional organizations everywhere". *Critical Perspectives on Accounting*, 11, 155-171

Bremborg, Anna Davidsson, (2006) Professionalization without dead bodies: the case of Swedish funeral directors. *Mortality*, Vol. 11, No. 3, August, 271-283

Cahill, E. Spencer (1995) Some Rhetorical Directions of Funeral Direction: Historical Entanglements and Contemporary Dilemmas. *Work and Occupations* 1995 22: 115

Eksell, J. I: Corvellec, H., & Lindquist, H. (2005). *Servicemötet – multidisciplinära öppningar*, Malmö: Liber AB.

Goffman, E. (2000). *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Bokförlaget Prisma.

Grönroos, C. (2002). *Service Management och marknadsföring – en CRM ansats*.

Malmö: Liber Ekonomi.

Gustafsson, G. (2001). *Begravningssted på 1990-talet: Materialredovisning och resultatöversikt*. Lund University

Hochschild, A. R., (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

Howarth, G. (1996) *Last rites: The work of a modern funeral director*. Amytville, NY, Baywood

Hyland, Liam & Morse, M. Janice, (1995), Orchestrating Comfort: The Role of Funeral Directors. *Death Studies* 19:453-474.

Kelly, Daniel; Ross, Sharon; Gray, Benjamin & Smith, Pam (2000) Death, dying and emotional labour: problematic dimensions of the bone marrow transplant nursing role? *Journal of Advanced Nursing*, 2000, 32(4), 952-960

Kvale, Steinar, 1997, *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur

Mazhindu Dr, Deborah H., Ideal nurses: the social construction of emotional labour. *European Journal of Psychotherapy & Counselling*, 2001, 6:3, 243-262

Mirchandani, K., Challenging Racial Silences in Studies of Emotion Work: Contributions from Anti-racist Feminist Theory. *Organization Studies*, 2003, 24:5, 721–42.

Parsons, B. (2003). Conflict in the context of care: An examination of role conflict between the bereaved and the funeral director in the UK. *Mortality*, 8, 67-87

Petersson, M. (2003). *Identitetsföreställningar. Performance, normativitet och makt ombord på SAS och AirHoliday*. Göteborg: Mara förlag.

Polanyi, Mihály. (1967). *The tacit dimension*. London: Routledge

Rienecker, L. & Jörgensen, P-S. (2002). *Att skriva en bra uppsats*. Malmö: Liber.

O'Donohoe, Stephanie & Turley. Darach, (2006). Compassion at the counter: Service providers and bereaved consumers. *Human Relations* 59 (10), 1429–1448

Snickare, E. Å . (2002). *Döden, kroppen och moderniteten*. Stockholm: Carlssons

Skilbeck, Julie & Payne, Sheila, Emotional support and the role of Clinical Nurse Specialists in palliativ care. *Journal of Advanced Nursing* 43 (5), 521-530

Walter, T. (1994). *The revival of death*. London: Routledge.

Zandré-Wigren, Margaretha & Björk, Peter m fl. (2009), *Tröstebok*. Columbus Förlag

Wikström, Cecilia (2004), *När livet går sönder*. Uppsala Publishing House.

Elektroniska källor

www. Libhub.se – Lunds Universitets elektroniska bibliotek

www. google.se

www.fonus.se

www.sbf.se

Bilaga 1. Exempel på tjänster som Fonus begravningsbyråer erbjuder

Omhändertagande av den avlidne

- Bår- och kisttransporter över hela världen
- Balsamering
- Kistor och urnor i olika utföranden, kvalitéer och prisklasser
- Omhändertagande av den avlidne, tvättning, rakning, kamning mm
- Påklädning i egna kläder eller traditionell svepningsdräkt
- Transport i kista från bårhus till begravningsplatsen

Personligt avsked och visning

- Förberedelse, utsmyckning och iordningsställande av visningslokal
- Diktläsning, musik mm under visningen

Begravningsceremonin

- Arrangerande av alla förekommande begravningsceremonier; Svenska kyrkans ordning, andra kristna samfund, ortodoxa, katolska, muslimska, borgerliga osv.
- Rådgivning och hjälp med planering av ceremonin
- Bokning av ceremonilokal; kapell, kyrka eller annan lokal
- Dödsannons i dagstidning och på nätet
- Tackkort och tackannons
- Förmedling av gåvor till minnesfonder
- Bokning och samordning av medverkande; präst, annan officiant, musiker, solister, bärare, vaktmästare m.fl.
- Blomsterarrangemang som kransar, sorgbuketter och handbuketter
- Kistdekorationer, såväl blommor som bårtäcken och andra dekorationer
- Utsmyckning av ceremonilokalen; marschaller utanför entrén, ljus, ljusstakar och kandelabrar, blomsteruppsättningar mm
- Programblad
- Information och omhändertagande av begravningsgästerna
- Bokning av buss, taxi och hyrbilar
- Återställande av lokalen samt transport av kransar och buketter till grav eller annan plats
- Produktion av minnesalbum med förteckning över blomstergåvogivare
- Fotografering

Minnesstunden

- Rådgivning och hjälp med planering av minnesstunden
- Bokning av lokal, meny, dekorationer mm
- Iordningställande av minnesbord och gästbok
- Värdskap under minnesstunden
- Mottagning av anmälningar till minnesstunden

Gravsättning av kista

- Bokning av bärare
- Repetition med bärare
- Kontroll av grav, sänkingsutrustning samt färdväg till graven

- Utläggning av kransar och buketter
- Råd och anvisning till begravningsgästerna
- Nya gravstenar
- Rengöring och komplettering av gamla gravstenar

Gravsättning av urna

- Kontroll och utsmyckning av grav
- Utläggning av sparade kransband och kort
- Diktläsning och hjälp med sånghäften
- Plantering och återställande av grav
- Nya gravstenar
- Rengöring och komplettering av gamla gravstenar

Gravsättning i minneslund

- Bokning och uppföljning av gravsättningen

Utströende av aska i naturen

- Hjälp med ansökan om tillstånd
- Överlämnande av askan i lämpligt kärl
- Instruktion eller assistans vid utströendet

Ekonomi

- Prisuppgift i förväg
- Hjälp med ansökan om bistånd hos kommunen
- Hjälp med att hitta okända försäkringar
- Hjälp med att få ut försäkringsbeloppen

Juridik

- Boutredning och förvaltning av dödsboet
- Bouppteckning
- Arvskifte
- Avveckling av dödsboet

Inför livets slut

- Vita Arkivet med önskemål om begravning
- Förvaring av Vita Arkivet på nätet eller i pappersformat
- Testamente, gåvobrev och äktenskapsförord
- Förvaring av testamente
- Begravningsförsäkringar