



LUNDS
UNIVERSITET

Sociologiska institutionen

Tingsrätten - en plats för emotionellt arbete?

Notariers beskrivningar av sitt arbete på en svensk tingsrätt

Författare: Emma Engelin, Lisa Rådbo

Kandidatuppsats: SOCK01, 15 hp

Vårterminen 2013

Handledare: Malin Åkerström

ABSTRAKT

Författare: Emma Engelin, Lisa Rådbo

Titel: Tingsrätten - en plats för emotionellt arbete? Notariers beskrivningar av sitt arbete på en svensk tingsrätt

Kandidatuppsats: SOCK01, 15 hp

Handledare: Malin Åkerström

Sociologiska institutionen, vårterminen 2013

En tingsrätt i Sverige har påbörjat ett hälsoprojekt för notarier då ledningen vill ge dem ett redskap för att hantera känslor som kan uppkomma i mötet med människor i kris.

Uppsatsens syfte är att undersöka hur notarierna beskriver känslomässiga krav och upplevelser i sin yrkesroll och på sin arbetsplats där hälsoprojektet är en integrerad komponent.

Genom att intervjua sju notarier som deltagit i hälsoprojektet undersöks vad de anser om sin yrkesroll och arbetsplats. Mer specifikt fokuserats det på om och hur de upplever sitt arbete som känslofyllt samt vad hälsoprojektet betytt för deras arbetssituation.

Den aktuella tingsrätten upplevs som en arbetsplats med hierarkiska strukturer och med tydlig arbetsdelning och tydliga roller som påverkar notarierna i varierande grad. Samtidigt beskrivs tingsrätten som en arbetsplats med god gemenskap där alla behandlas med respekt.

Notariatjänstgöringen innebär emotionellt arbete dels i rättssalen, dels genom att notarierna anser att de bör framställa sig som professionella gentemot kollegor och allmänheten. Av dessa är det framförallt relationerna utanför rättssalen som framkallar stress vilket även varit den vanligaste konsekvensen av emotionellt arbete. Hälsoprojektet har tillkommit som ett svar på dessa negativa konsekvenser. Notarierna ställer sig positiva till idén om hälsoprojektet men de anser likt oss att formerna bör ses över.

Nyckelord: Notarier, tingsrätt, notariatjänstgöring, emotionssociologi, emotionellt arbete, “doing ambivalence”, avlastningssamtal.

Innehållsförteckning

Inledning.....	1
Varför notarietjänstgöring?	1
Syfte och frågeställningar.....	1
Metodologiskt tillvägagångssätt.....	1
Avgränsningar	2
Disposition	2
Om tingsrätten, notarietjänstgöring och hälsoprojekt	3
Tingsrätten och notarietjänstgöring.....	3
Hälsoprojekt	3
Metod, material och etik.....	5
Metod	5
Tillvägagångssätt.....	7
Etiska aspekter.....	7
Teoretisk referensram.....	9
Disposition	9
Historisk beskrivning av Emotionssociologi.....	9
Synen på emotioner inom Emotionssociologi.....	10
Definition av emotion.....	10
Hochschilds syn på emotioner som socialt och kulturellt konstruerade	11
Känsloregler utifrån Goffman	13
Emotionellt arbete	13
Emotionellt arbete hos advokater	14
“Doing ambivalence”	16
Analys av tingsrätten som arbetsplats och notarietjänstgöring som emotionellt arbete	18
Tingsrätten som en arbetsplats med hierarkiska strukturer	18
Tingsrätten som en öppen arbetsplats trots hierarkiska strukturer	19

Notarietjänstgöring som emotionellt arbete	22
a) Kontakter med människor	22
b) Producera emotionellt tillstånd hos andra	23
c) Känslokontroll	24
Emotionellt arbete i den främre regionen	24
Emotionellt arbete i den bakre regionen	26
Konsekvenser av notarietjänstgöringen	28
Hälsoprojektet - ett svar på konsekvenserna av emotionellt arbete	30
Notariernas alternativa förslag	33
“Doing Ambivalence”	34
Slutsatser och avslutande kommentarer	35
Slutsatser	35
Avslutande kommentarer	37
Referenser	39

Inledning

Varför notarietjänstgöring?

Den här uppsatsen behandlar notarieyrket på en tingsrätt i Sverige. Intresse väcktes att skriva om detta då en tidningsartikel nämnde att en av tingsrätterna i Sverige påbörjat ett hälsoprojekt för sina anställda notarier. Hälsoprojektet går ut på att notarierna vid behov erbjuds individuella avlastningssamtal samt även gruppavlastningssamtal en gång i månaden. Detta motiveras i tidningsartikeln med att notarierna ofta möter människor i kris utan att ha ett redskap för hur de ska hantera känslor som kan uppkomma i samband med detta.

Som sociologer anser vi detta vara intressant att studera då kombinationen tingsrätt och känslorarbete inte känns som en självklar förening. Detta främst då tingsrätten ofta förknippas med byråkrati och känslodistans. Samtidigt lever vi i en tid då allt mer fokus läggs på hälsa och psykiskt välbefinnande, så uppenbarligen även på tingsrätten, vilket gör ämnet än mer sociologiskt relevant. Avlastningssamtalen kan alltså knytas till en aktuell, samtida samhällsdiskurs.

Syfte och frågeställningar

Uppsatsen syfte är att undersöka hur notarierna beskriver känslomässiga krav och upplevelser i sin yrkesroll och på sin arbetsplats där hälsoprojektet är en integrerad komponent.

För att besvara syftet ställs följande frågeställningar:

- Hur upplever notarierna sin arbetsplats?
- Hur anser notarierna att deras yrke är känslofyllt?
- Upplever notarierna att de påverkas emotionellt av sitt arbete, och i så fall hur?
- Vad anser notarierna om de åtgärder som företagits på deras arbetsplats?

Metodologiskt tillvägagångssätt

För att genomföra vår studie användes semistrukturerade kvalitativa intervjuer som metod. Empirin består utav sju stycken intervjuer med notarier från den aktuella tingsrätten och utgångspunkten är genomgående utifrån ett naturalistiskt synsätt. Intervjumaterialet berör främst emotioner i relation till yrkesrollen och arbetsplatsen. Därför används teorier från sociologer som forskat kring emotionssociologi inom organisationer för att analysera materialet från intervjuerna.

Avgränsningar

Detta arbete är avgränsat till notariernas upplevelser utav sin arbetsplats då vi utgår ifrån ett naturalistiskt förhållningssätt. Vi diskuterar inte andra anställdas arbetssituation på tingsrätten och inte heller perspektiv som uttrycks från de som initierat hälsoprojektet. Vi är medvetna om att det både kan finnas en annan bild av hur tingsrätten är som arbetsplats och hur man ser på hälsoprojektet. Dock anses det inte vara något som bör tas upp i denna uppsats då den har fokus på notarierna. Vidare berörs heller inte hur tingsrätten kan ses utifrån ett maktperspektiv, vilket bland andra Svingstedt (2012) lagt fokus på.

Disposition

Arbetet inleds med en bakgrund om notarieyrket och hälsoprojektet för att sedan ta upp och motivera val av metodologiska aspekter samt tillvägagångssätt. Detta följs utav en ett teoristycke där teoretiska ansatser diskuteras, vilket följs av en analys av intervjuerna med valda teorier som utgångspunkt. Slutligen redogör vi för våra mest centrala slutsatser i relation till frågeställningarna vilket följs utav avslutande kommentarer.

Om tingsrätten, notariatjänstgöring och hälsoprojekt

Tingsrätten och notariatjänstgöring

De som valts att intervjuas är notarier på en tingsrätt. Tingsrätt är en form av domstol vars ansvarsområden främst är brottsmål, tvistemål (exempelvis familjemål) samt ärenden som till exempel adoptioner. På alla tingsrätter finns det lagmän, chefsrådmän, rådmän, domstolssekreterare, nämndemän samt administrativ personal. På somliga tingsrätter är även tingsnotarier anställda, vilka är de som gör notariatjänstgöring och som denna studie handlar om (Sveriges Domstolar, 2013). Enligt Domstolsverket innebär arbetet på tingsrätten mycket kontakt med allmänheten och det är viktigt att de som arbetar på domstolar har välutvecklade kommunikationskanaler och upprätthåller professionalitet och en hög servicenivå i bemötandet (Domstolsverket, 2010).

Notariatjänstgöringen är en betald utbildning för nyexaminerade jurister som ger dem erfarenhet och utbildning utöver deras akademiska studier. Utbildningen pågår vanligtvis under två år vid antingen förvaltningsrätt eller tingsrätt. Notariernas arbetsuppgifter går ut på att förbereda mål samt att vara protokollförare under förhandlingar. Det finns även möjlighet att fatta beslut i ärenden och döma i mål av enklare karaktär, så som exempelvis bötesmål. En viss teoretisk utbildning ingår även i tjänstgöringen (Sveriges Domstolar, 2012).

Hälsoprojekt

De notarier som ingår i studien har alla i någon mån deltagit i avlastningssamtal i gruppform. I en tidningsartikel beskrivs samtalen som en del av ett banbrytande hälsoprojekt där personalen på tingsrätten dels får hjälp att bearbeta händelser gällande bemötande av människor i kris, dels förbereda sig inför kommande sådana händelser.

Hälsoprojektet innefattar individuella avlastningssamtal vid behov samt även förebyggande gruppavlastningssamtal. Gruppavlastningssamtalen består av grupper av sex notarier som träffas under cirka en och en halv timme en gång i månaden under handledning av en psykolog från tingsrättens företagshälsovård. Vad de ska ta upp under samtalen får notarierna själva bestämma.

Eftersom notarierna ofta beskrivs befinna sig i krissituationer motiveras samtalen med att de behöver någon slags ventil, enligt en (av flera) artiklar. Att ha kontinuerliga samtal för

notarier verkar enligt presentationen vara unik i Sverige, och de anställda på tingsrätten tror, enligt artikeln, att samtalen leder till en hälsosammare arbetsplats.

I en annan tidningsartikel förklaras initiativet mer djupgående bakom projektet. Att notarierna ofta möter människor i krissituationer kan leda till en upplevd ökad stress, vilket i sin tur kan leda till att notarierna blir cyniska och känslökalla. Under sådana omständigheter anses man, enligt tidningsartikeln, utföra ett sämre jobb. Artikeln nämnde även att inte bara notarier men även ledning, domstolssekreterare samt administrativ personal snart ska få ta del av hälsoprojekt som har pågått sedan år 2012, och kommer att fortlöpa så länge behovet kvarstår. Enligt artikeln menar de anställda på tingsrätten att samtalen lett till en ökad medvetenhet på tingsrätten, där de anställda vågar säga till mer gällande sådant som inte står rätt till.

Vidare skrivs det i tidningsartikeln att fördelarna med att ha avlastningssamtal är att notarierna lär sig förstå sina känslomässiga reaktioner och på så sätt kan bli bättre på att kontrollera dem. Nyttan med att ha just förebyggande och systematiska samtal är att det underlättar för de anställda eftersom de kan ha svårt att själva avgöra när de behöver avlastning. Tidningsartikeln tar även upp att arbetsgivare sätter normer på arbetsplatser. Därför är det positivt att ledningen tagit initiativet till avlastningssamtalen eftersom detta ger signaler att den psykosociala arbetsmiljön ska tas på allvar, vilket tros sprida sig på hela tingsrätten. Genom att ta del av avlastningssamtalen antas det att notarierna blir både mindre avtrubbade och mer lyhörda vilket tros leda till bättre utfört arbete och bättre resultat vilket skulle öka effektiviteten på tingsrätten.

Metod, material och etik

Metod

Uppsatsen bygger på intervjuer med sju notaries anställda på den aktuella tingsrätten. Intervjuerna har varit kvalitativa och semistrukturerade, vilket innebär att man innan intervjun sätter upp breda parametrar som man sedan vid intervjutillfället utgår ifrån. Under intervjusituationen tar man vidare hänsyn till intervjupersonens svar och formar intervjun efter dessa (Alasuutari, 1995).

Enligt Gubrium och Holstein (1997) så kan kvalitativ metod ses som ett slags paradig, det vill säga: "*a distinct way of orienting to the world*" (Gubrium & Holstein, 1997, s. vii) där det strävas efter att hitta helheten istället för statistisk sannolikhet. Alasuutari menar på att den kvalitativa forskningen består utav av två processer: "*production of observations*" samt "*unriddling*" (Alasuutari, 1995). Första fasen går ut på att begränsa mängden data som samlas in, så att forskaren endast tar upp vissa ämnen och teman som antas ha en koppling till det ämne som studeras. I den andra fasen försöker man ha en tolkande förståelse till data och referera till annan forskning samt utgå från teoretiska ramar (Alasuutari, 1995). Med Alasuttaris första fas i åtanke valde vi att ha semistrukturerade intervjuer där frågorna avgränsades till notarietjänstgöringen i sin helhet samt avlastingssamtalen. Den andra fasen, den så kallade tolkade förståelsen, behandlas under analysdelen utav arbetet då vi utifrån situationen anpassat teoretisk ramverk förklarar notariernas berättelser.

Gubrium och Holstein menar på att kvalitativ forskning är komplex och att det finns fyra olika synsätt inom kvalitativ forskning: naturalism, etnometodologi, emotionalism samt postmodernism (Gubrium och Holstein, 1997). Utav dessa är utgångspunkten i denna uppsats ett *naturalistiskt* förhållningssätt, det vill säga att det förutsätts att notarierna kan beskriva hur deras arbetssituation ser ut (Gubrium & Holstein, 1997).

Naturalism går i korthet ut på att beskriva verkligheten som den sker i dess "*native habitat*" (Gubrium & Holstein, 1997, s. 6). Tanken är att komma så nära inpå människor som möjligt utan att för den sakens skull "*going native*" (Gubrium & Holstein, 1997, s. 7). För att bäst få tillgång till personernas världar säger naturalismen att man ska "*go to the people*" (Gubrium & Holstein, 1997, s 35). Vi utgick ifrån detta och såg till så att intervjuerna skedde i den miljö notarierna önskade, vilket i samtliga fall var på deras arbetsplats, det vill säga tingsrätten.

Till skillnad mot det etnometodologiska perspektivet som observerar naturligt förekommande konversationer för att ta reda på hur samhällliga strukturer skapas genom tal och interaktion använder naturalismen sig utav intervjuer där forskaren blir en del av samtalet. Detta för att det för en naturalist är det viktigt att beskriva den intervjuades egna berättelser, vilket tros göras bäst efter att själv ha talat med personen ifråga. Naturalisten bör dock tänka på att den bara är ett fortskaffningsmedel för att uttrycka andras upplevelser och måste tänka på att försöka hålla sig neutral (Gubrium & Holstein, 1997).

Inom naturalismen bör man minimalisera antaganden för att på så sätt bäst bevittna den intervjuades värld på dennes egna villkor. Den intervjuades historia står i fokus och sociologisk teori kommer i andra hand, i alla fall initialt. Genom att ha neutrala frågeställningar utan hänsyn till tidigare forskning ansågs antaganden och sociologisk teori minimaliseras (Gubrium & Holstein, 1997). Detta förhöll vi oss till då vi först efter intervjuerna skett utvecklade vårt teoretiska ramverk för att förklara notariernas berättelser.

En huvudfunktion av naturalismen är att skriftligt representera den intervjuades historia så noggrant och nyanserat som det är möjligt (Gubrium & Holstein, 1997). Genom att transkribera intervjuerna för att sedan skriftligt citatera intervjupersonerna ordagrant och sedan utgått ifrån dessa i vår analys anser vi att vi beskriver notariernas berättelser så objektivt som möjligt och därmed är trogna naturalismen.

Genom att använda oss utav kvalitativa intervjuer har notariernas egna åsikter kunnat lyftas fram utifrån deras arbetssituation och därmed kunnat undersöka nyanser och preciseringar till varför notarierna upplever sin arbetssituation så som de gör. För att notariernas åsikter ska vara i fokus, vilket tidigare nämnts är centralt för naturalismen, har ett *induktivt* förhållningssätt används. Med andra ord har teori och analys fokuserat på de delar notarierna ansåg var viktigast (Alasuutari, 1995).

Mer specifikt, har vi velat undersöka vad notarierna tycker är positivt och vad som de menar skulle kunna förändras i deras arbetssituation samt hur projektet hjälpt dem – eller inte hjälpt dem – i deras arbete. För att få svar på dessa frågor passar som sagt kvalitativ metod då den ger intervjupersonerna möjlighet till att själva ta upp det de tycker är relevant (Alasuutari, 1995). Här handlar det om just deras betydelseangivelser i relation till känslor i arbetet och det hälsoprojekt de är involverade i (avlastningssamtalen). För att uppnå syftet har det därför inte varit aktuellt eller möjligt att göra en kvantitativ studie.

Tillvägagångssätt

Inledningsvis skapades telefonkontakt med den administrativa chefen på tingsrätten där vi redogjorde för uppsatsidén. Vederbörande fungerade sedan som *gatekeeper* till en av notarierna som vi bestämde tid med på dennes arbetsplats och sedan intervjuade. Detta är ett arbetssätt som förespråkas av bland annat Crang och Cook (2007). Genom denna första intervjuperson gavs tillfälle att närvara på ett notariemöte där studien kunde presenteras och notarierna fick möjlighet att skriva upp sig på en intresseanmälan för att delta. Efter detta kontaktades intresserade notarier via e-post och mer information om vår uppsats framfördes, såsom etiska aspekter som anonymitet, frivillighet samt förslag på tid och plats (det vill säga tingsrätten) för intervju. Under cirka två veckors tid skedde sedan sammanlagt sju intervjuer på tingsrätten där vi båda satt med men turades om att leda intervjuerna. Platsen för intervjuerna ägde rum i tomma rättssalar, notariernas kontor eller i fikarummet utefter intervjupersonernas preferenser. Längden för intervjuerna varierade mellan fyrtio till sextio minuter.

Innan intervjuerna inleddes ansåg vi det viktigt att återigen presentera oss, förklara syftet bakom intervjuerna, informera om anonymitet, frivillighet samt att de inte behövde svara på alla frågor och kunde avbryta intervjun när de så önskade. Likaså informerades om att intervjun spelades in och att anteckningar skulle göras, vilket respondenten hade möjlighet att ha invändningar mot. Intervjun inleddes med att ställa enklare frågor som ansågs lätta att svara på som exempelvis ”vad är det bästa med ditt jobb?”, detta för att för att få i gång ett samtal där intervjupersonen kände sig trygg, vilket vi många gånger uppfattade öppnade för mer frispråkliga svar. Under intervjun strävades det efter att inte avbryta personen för att ge intervjupersonen tid till eftertanke och möjlighet att vidareutveckla sina svar.

Efter materialet blivit insamlat blev det transkriberat. Därefter analyserades intervjuerna och de delar och teman som ansågs att notarierna tyckte vara viktiga, lyftes fram. I syfte att kunna analysera deras åsikter och beskrivningar och för att svara på våra frågeställningar valdes sedan relevanta teorier (se under rubrik; Teoretisk referensram).

Etiska aspekter

Under intervjusituationen är det viktigt att tänka igenom de etiska aspekterna då det är människor som studeras, exempelvis hur maktrelationen mellan intervjuaren och intervjupersonen ser ut (Crang & Cook, 2007). Under intervjuerna strävades det därför efter

att det skulle bli ett gemensamt arbete med intervjupersonerna så att intervjupersonerna inte endast skulle vara forskningsobjekt att undersöka. Ytterligare reflekterades det över att vi var två intervjuare och en notarie vilket i vissa situationer hade kunnat uppfattas som att vi som intervjuare befann oss i en maktposition då vi var fler i antal. Dock ansågs detta inte vara ett problem med tanke på att intervjun var på deras arbetsplats samt att intervjupersonerna var välutbildade och vana vid att muntligt uttrycka sig.

Frågan om anonymitet är det som ansetts etiskt svårt i denna studie. Tingsrätten ifråga är banbrytande om att bedriva denna form av hälsoprojekt vilket kan göra den relativt lätt att lokalisera. För att minska denna möjlighet och öka anonymiteten har valts att inte skriva vilka tidningsartiklar som beskriver projektet då tingsrättens namn står i samtliga artiklar.

Vi inser att detta kan ifrågasättas då den enda giltiga källan för projektet blir våra intervjuer. Dock har vi efter diskussion kommit fram till att detta är den bästa lösningen samt den mest etiskt korrekta vägen att gå.

Teoretisk referensram

Disposition

Fenomenet som rör denna uppsats berör främst emotioner, vilket tidigare har haft en marginell roll inom den sociologiska disciplinen (Wettergren, Starrin & Lindgren, 2008). Därför inleds detta teoriavsnitt med en redogörelse av hur emotioner är relevanta och har tagits upp på olika sätt inom sociologin. Efter detta kopplas emotioner till organisationer och vidare till Hochschilds (1979, 1983) definition utav vad *emotionellt arbete* innebär. Detta avsnitt följs utav Harris (2002) argumentation angående hur advokatycket kan ses som ett *emotionellt arbete*. Dessa teoretiker diskuteras eftersom de är relevanta för aktuellt fenomen då undersökningen i detta arbete kommer att fokusera på *emotionellt arbete* inom rättsväsendet. Avslutningsvis tas även upp hur personer inom organisationer ofta förhåller sig till nya policys och förändringar inom organisationer med ambivalens utifrån sociologen Åkerström (2006) så kallat "*doing ambivalence*".

Historisk beskrivning av Emotionssociologi

Ett flertal av de klassiska sociologerna och samhällsvetarna har behandlat ämnet emotioner, och nedan följer några exempel. Filosofen och nationalekonomen Smith skrev en bok angående vad han ansåg vara asociala känslor (Smith, 1759/2000). Sociologen Marx belyste hur det kapitalistiska samhället har påverkat människor både i relationer och emotioner (Scheff, 2006). Sociologen Durkheim skrev om emotionernas roll för att förstå de processer som binder samman människor och därmed gör samhället möjligt (Durkheim, 1912). Han blev även en inspirationskälla till bland annat de amerikanska sociologerna Goffman och Collins som även de diskuterar emotioner (Wettergren, Starrin & Lindgren, 2008). Mest aktuell bland de klassiska sociologerna är för denna uppsats Weber och hans teori om rationalitet och neutrala känslor inom byråkratier. Att arbeta i en byråkrati kräver enligt Weber att man lägger känslorna åt sidan till förmån för rationaliteten (Weber, 1978). Detta står i kontrast med de sociologer som forskar om emotioner i organisationer i modern tid vilka vi kommer att beröra i nedanstående text.

Efter den första generationens sociologer har intresset för emotioner varit lågt inom sociologin (Wettergren, Starrin & Lindgren, 2008). Detta har dock, enligt Sieben och Wettergren (2010), ändrats de senaste tjugo åren, speciellt för forskning om emotioner inom arbetslivet. Följande förändring märks bland annat på det faktum att det sedan år 2005 finns

en specialistjournal inom ämnet; ”*The International Journal of Work Organization and Emotion*”. Sedan 2004 finns det även ett nätverk vid namn ”*European Sociological Association’s Research Network on the Sociology of Emotions*”. Ovanstående specialistjournaler och nätverk kan ses som ett tecken på det växande intresset för emotioner inom samhällsvetenskapen (Sieben & Wettergren, 2010).

Synen på emotioner inom Emotionssociologi

Det som förenar moderna forskare inom emotionsfältet är att de alla bestrider den klassiska Weberianska synen på byråkratier, vilket exempelvis inkluderar att de anställda ska ha en emotionell neutralitet (Sieben & Wettergren 2010). Enligt Weber ska byråkratier vara opersonliga samt hierarkiska och vara fyllda med auktoritet. Byråkratin vilar på så sätt på ”rationella” grunder enligt Weber (Clegg, 2007).

Författare inom ämnet emotionssociologi beskriver hur vi har gått ifrån att arbeta i passionslösa byråkratier enligt den Weberianska principen till emotionella organisationer och hur vi har blivit allt mindre formella men alltmer disciplinerade. Dessa emotionsforskare argumenterar att emotioner är naturliga för rationalitet och rationellt beslutsfattande istället för, som det konventionella Weberianska förhållningssättet framhåller, kontrasterande. Känslor fungerar som interna kompasser som hjälper oss att kommunicera signaler som i sin tur kan guida andra i hur de ska bete sig ”på rätt sätt” (Sieben & Wettergren, 2010).

Sieben och Wettergren (2010) använder sig utav emotionssociologisk forskning som de vidareutvecklar. De menar på att man kan argumentera att det faktiskt aldrig har funnits icke-emotionella organisationer, det vill säga de så kallade passionslösa Weberianska byråkratierna, lika lite som det aldrig funnits icke-emotionella samhällen. Istället så kan man se Webers *sine ira ac studio*-princip, det vill säga att ha en emotionell neutralitet, som en slags levnadsordning inom organisationer. Med andra ord, emotioner existerar i hög grad, men möts av misstänksamhet och visas därför inte (Sieben & Wettergren, 2010).

Definition av emotion

Vad är då en emotion? Enligt Sieben och Wettergren (2010) består en emotion utav fyra steg. Dessa steg är: ”1) bedömning av situationen, 2) förändringar i kroppsförnimmelser 3) antingen fritt eller hämmande uttryck eller gester 4) en kulturell beteckning på ovannämnda process.” (Sieben & Wettergren, 2010, s. 5). Denna definition överensstämmer väl med den

generella definitionen i den sociologiska litteraturen angående vad en emotion består utav (Sieben & Wettergren, 2010).

Som synes i definitionen ovan är emotioner enligt Sieben och Wettergren (2010) multidimensionella då de är mer än bara inre psykologiska eller biologiska tillstånd eller processer. För att citera Sieben och Wettergren: "*emotions are experienced in and shaped by interactions with others; they are framed and reproduced through language and social practice*" (Sieben & Wettergren, 2010, s. 7). Hur emotioner upplevs och uttrycks beror på förståelse, värderingar och sociala strukturer som i sin tur är historiskt och socio-kulturellt förankrade. Hur man värdesätter känslor, negativt eller positivt, har genom historien alltid varit något fullt av motsättningar och genomgått förändringar. Idag har det exempelvis på många ställen blivit accepterat och väntat att visa och omfatta "positiva" emotioner så som tillit, kärlek, entusiasm, vänlighet, glädje och självförtroende. "Negativa" emotioner så som ilska, avundsjuka, förbittring, besvikelse, sorgsenhet och ironi bör dock kontrolleras och hanteras för sig själv (Sieben & Wettergren 2010).

Hochschilds syn på emotioner som socialt och kulturellt konstruerade

Den amerikanska sociologen Arlie Russel Hochschild beskrivs som banbrytande inom forskning kring emotioner och hennes forskning har bidragit till ett ökat intresse för ämnet (Sieben & Wettergren 2010). År 1979 publicerade hon artikeln "*Emotion work, feeling rules, and social structure*" där emotionernas betydelse på arbetsplatsen uppmärksammas. Hochschild (1979) menar att många arbeten numera inte endast innebär muskel- och tankearbete utan även emotionshantering. I artikeln beskriver hon först den psykobiologiska synen på emotioner. Detta perspektiv menar att känslor är något som triggas igång, att det är impulser som är en del av vår instinkt och att känslor kan liknas vid en nysning. Det vill säga att känslor är något som finns inom personen och triggas automatiskt utav stimuli utan vidare reflektion dessförinnan.

Hochschild (1979) ställer sig till viss del bakom denna syn då känslor ibland uppkommer som reflexer, exempelvis att vi börjar skaka när vi känner kyla. Dock för hon in ett perspektiv (som stämmer överens med och influerade tidigare nämnda Sieben & Wettergren (2010)) där emotioner innebär tänkande, inkännande av situationer samt föreställningar av att emotioner inte bara påverkas av yttre stimuli utan även normer. Människor utvärderar kontinuerligt, medvetet eller omedvetet, sina egna och andras emotioner och behöver därför hela tiden

förhålla sig till de ”känsloregler” och ”uttrycksregler” som finns runtomkring dem. Känslor är inte endast något okontrollerbart utan något som vi socialt kan konstruera vilket hon uttrycker på följande sätt: *”Why, generally speaking, do people feel gay at parties, sad at funerals, happy at weddings?”* (Hochschild, 1979, s. 552). Med detta citat argumenterar Hochschild att emotioner inte bara ”händer” som det psykobiologiska perspektivet menar, vilket skiljer sig mot den konventionella traditionen som argumenterar att känslor är irrationella. Istället hävdar hon att emotioner är en del av den sociala och kulturella värld vi lever i, en värld där arbete på organisationer också ingår (Hochschild, 1979).

Från detta perspektiv på emotioner är det främst sociala faktorer som efter en oftast omedveten påverkan från normer framkallar en känsla. Med andra ord är emotioner något som sker i samspel med omgivningen och de sociala faktorer som påverkar hur vi känner oss benämner Hochschild (1979) som känsloregler. Svaret på frågan om varför vi blir ”glada på fester” och ”ledsna på begravningar” kan visserligen ha en del i att våra känslor svarar direkt på stimuli. Samtidigt kan det även bero på att uteblivna känslor vid dessa tillfällen hade varit mer problematiskt och många gånger upplevts som fel. Därför är det lätt att vi istället (ofta omedvetet) försöker att frammana dem på grund av de känsloregler som finns för kontexten ifråga (Hochschild, 1979).

Vidare innebär ”känsloregler” antingen att vi hämmar eller uttrycker emotioner beroende på vilken situation vi befinner oss i. Detta är en djup social process då det är det sociala sammanhang vi befinner oss i som styr emotionerna. Vi är medvetna om vilka emotioner som förväntas av oss, vilka vi vill känna och jobbar för att visa eller dölja dessa. Exempel på detta är vanliga uttryck som ”vi har rätt att vara arga på någon” eller att ”vi borde känna oss mer tacksamma än vi är” (Hochschild, 1979).

I många sociala situationer fyller emotioner en social funktion istället för att endast vara en del av någons personlighet. Vi beter oss på ett visst sätt för att det förväntas av oss utan att egentligen känna den emotion som vi visar upp. Detta är *emotionellt arbete/djupt skådespelande/att vi ”försöker att känna”* vilket uppkommer utifrån känsloregler som handlar om vad vi ”ska känna” (Hochschild, 1979).

Emotioner är inte något som vi endast hanterar i sociala vardagssituationer utan de ingår även i vissa yrken och har i många fall tillskrivits ett ekonomiskt värde. Exempelvis beskriver

Hochschild (1979) hur en flygvärdinna behandlar passagerarna omhändertagande och med ett varmt leende ingår det i hennes yrke. Att flygvärdinnan skådespelar och bedriver *emotionellt arbete* är något det företaget hon arbetar hos tjänar på. Detta skådespelande är mindre sannolikt att ses endast som en del av flygvärdinnans personlighet utan ses istället många gånger som en del av dennes jobb. Det problem som kan uppstå är att det blir en krock mellan personens egentliga känslor och de som visas utåt. Detta i kombination med att personen i sitt arbete förväntas producera emotioner leder många gånger till trötthet. Resonemanget grundar sig i att vi ser känslor som något som uppstår i relation till omgivningen. Om känslor ses som endast en stimuli-responsbetingad händelse är känsloregler och emotionellt arbete inte meningsfullt att undersöka (Hochschild, 1979).

Känsloregler utifrån Goffman

Hochschild (1983) använder sig utav sociologen Goffman som har skrivit mycket angående känsloregler. Goffman (1974) menar att en social inrättning består av ett team av individer som agerar och samarbetar för att framställa en viss definition av en situation inför en publik. Detta innebär även att både det egna teamet och publiken behöver hålla sig till de reglerna som krävs för att upprätthålla situationen. Denna situation beskrivs genom begreppen den *främre regionen* och den *bakre regionen*. Den *främre regionen* innebär där framträdandet äger rum och den *bakre regionen* innebär där framställandet av en rutin förbereds. Detta kan liknas vid en teater då scenen är den *främre regionen* och det som sker bakom scenen tillhör den *bakre regionen*. "Skådespelarna" förbereder sig tillsammans i ett team och går sedan in i en roll och framför något inför publiken. Ibland kan det inträffa felsteg eller oavsiktliga gester som stör agerandet och motsäger den definitionen som skådespelarna och publiken tillsammans upprätthåller. Detta utgör enligt Goffman (1974) en ram för stora delar av den sociala interaktionen i hela det västerländska samhället. Exempelvis beskriver Hochschild det som att när flygvärdinnan i det tidigare exemplet (Hochschild, 1979) ler och tar hand om passagerare befinner hon sig i den *främre regionen* medan i den del av arbetet som består av förberedelser för kundkontakt kan beskrivas som den *bakre regionen*. Skillnaden mellan Hochschilds (1979) och Goffmans (1974) är dock att Hochschild poängterar att emotionellt arbete innebär att *försöka* känna medan Goffman håller sig till att vi försöker *verka* som att vi känner (Hochschild, 1979).

Emotionellt arbete

I Hochschilds bok *The Managed Heart* (1983) för Hochschild vidare detta resonemang och sätter upp tre kriterier för vad ett så kallat emotionellt lönearbete innebär. *För det första* så ska

det i arbetet ingå kontakt med andra människor ansikte-mot-ansikte. *För det andra* krävs det att personen i fråga förväntas producera ett visst emotionellt tillstånd hos andra personer. *För det tredje* att arbetsgivaren utövar en kontroll över arbetarens emotionella aktiviteter genom antingen träning eller övervakning. Emotionellt lönearbete efterfrågas mestadels inom servicesektorn, och eftersom denna sektor växer har efterfrågan av denna typ av emotionellt lönearbete efterfrågats mer och mer (Hochschild 1983).

Sieben och Wettergren (2010) har byggt vidare på Hochschilds teorier och utvecklat en modell över hur emotioner uppenbarar sig och är relevanta för arbete inom organisationer. Modellen tar, likt Hochschild, upp emotioner inom arbetet på organisationen, men den berör även hur emotioner förhåller sig till hur arbetet är organiserat samt även till hur de är socio-kulturellt inbäddade. Arbetet i sig kan kräva av den anställde att denne jobbar med emotioner. Det är även möjligt att emotioner utgör ett villkor för arbetet. Emotioner ingår i organisationsspecifika känsleregler och resurser samt är socio-kulturellt inbäddade vilket interagerar med sociala strukturer så som kön, klass och etnicitet på arbetsplatser. Regler på arbetsplatsen beror med andra ord på sociala normer som bestämmer hur emotioner ska upplevas och uttryckas. Dessa normer kan skilja sig åt på den organisatoriska, professionella samt samhällseliga nivån. Normerna kan vara tydligt uttryckta men även outtalade (Sieben & Wettergren, 2010).

Emotionellt arbete hos advokater

Organisationsforskaren Harris (2002) skriver att trots den omfattande forskning som skett de senaste åren på *emotionellt arbete* så har forskningen mestadels berört serviceyrken medan yrken inom expertisområden har blivit ignorerade. Detta trots att många av dessa yrken skulle kunna klassas som emotionellt arbete. Harris (2002) ägnar därför sin studie åt att studera emotionellt arbete hos advokater verksamma inom domstol (det vill säga ett yrke inom ett expertisområde) och lyfter fram vad som är specifikt för just detta. Hans forskning tillför därmed ett viktigt perspektiv för vår uppsats då det finns många likheter mellan det advokatycke han studerar och notarietjänstgöringen, då båda yrkena har domstolen som sin arbetsplats.

Harris (2002) menar att Webers idealbild av byråkratier har påverkat tidigare forskning inom organisationer på så sätt att dessa mestadels har valt att studera byråkratier samt rationalitet, och har marginaliserat studier om exempelvis känslor. Mer specifikt anser Harris att Webers

”idealbild” av byråkrati, med dess fokus på rationalitet, har avskräckt forskare från att studera den känslomässiga aspekten av arbetet. Det har haft till följd att generationer av chefer har försökt minimera ”negativa” känslomässiga demonstrationer från de anställda; detta trots det faktum att en del av dessa negativa känslor uppstår som en följd av ledningens beslut att effektivisera och intensifiera arbetet. I Harris forskning visade det sig att advokaternas arbete innebär flera komponenter som kan liknas vid emotionellt arbete. Samtidigt så menar advokaterna själva är förmågan att kunna kontrollera och använda sig utav sina känslor en del utav arbetet som krävs för att uppnå professionalism (Harris, 2002).

Harris (2002) visar hur advokatycket responderar till Hochschilds (1983) tre kriterier för emotionellt arbete genom att det *för det första* att det i yrket ingår kontakter med människor ansikte-mot-ansikte. *För det andra* krävs det att advokater förväntas producera ett visst emotionellt tillstånd hos andra personer. *För det tredje* utövar arbetsgivaren en kontroll över advokaternas emotionella aktiviteter genom antingen träning eller övervakning (Harris, 2002).

Samtidigt visar Harris (2002) på att även om det finns många likheter är det en skillnad på *emotionellt arbete* inom expertisyren och serviceyren vilket gör att det inte rakt av går att applicera Hochschilds kriterier. Den största skillnaden blir i det tredje kriteriet, det vill säga att arbetsgivaren utövar kontroll över den anställda. Inom advokatycket handlar det inte så mycket om kontroll ovanifrån utan istället om förväntningar ifrån flera håll på hur advokaten ska agera. Dels från klienter, dels från anställda och de övriga närvarande vid förhandlingar. Kontrollen kommer alltså inte alltid från arbetsgivarens sida utan från förväntningar från omgivningen och ibland advokaterna själva. Det emotionella arbetet hos advokaterna visade sig främst innebära att just leva upp till dessa förväntningar. Detta blev tydligt dels i rättssalen och dels i mötet med klienter och kollegor då advokaterna i båda fallen gick in i en roll och använde sig utav sina känslor för att framställa sig själva som professionella (Harris 2002).

Ytterligare slutsatser var att advokaternas *emotionella arbete* inte endast bestod i att visa emotioner utan lika mycket att kontrollera dem. Exempel på detta var under en förhandling om barnpornografibrott med mycket bildbevis som gjorde det svårt för dem att hålla sig känslomässigt oberörda. Dock så har de för situationen ändå varit tvungna att hålla sig professionella (Harris, 2002).

Konsekvenserna av emotionellt arbete inom advokatycket fann Harris (2002) både vara positiva och negativa. De positiva var är att det leder till effektivitet, uppriktighet och professionalitet vilket eftersträvas inom rättsväsendet och många gånger krävs för att göra ett bra jobb. De negativa konsekvenserna utav det emotionella arbetet handlar om fysisk och mental trötthet, stress, att arbetet går ut över familjen och upplevelsen av att arbetet inte känns rationellt och meningsfullt. En advokat uttrycker följande:

”Advocacy is exhausting... mentally, physically and emotionally. It’s not a passive activity. You stand in front of some of the cleverest people alive and cajole, bluster and argue with them. I’m not saying it’s not the best job in the world – but there are days when I go home and just stare into space until I fall asleep. I’ve woken up innumerable times face-down at the kitchen table!” (Harris, 2002 s. 572).

Flera av de som blev intervjuade menade att arbetet många gånger var stressfullt vilket ofta grundade sig i att de kände sig otillräckliga i sitt arbete. Ytterligare källor till stress var att de det förväntades i sin yrkesroll ha svar på alla frågor och uppträda korrekt gentemot sina klienter. Stress ansågs som en central del utav arbetet samtidigt som att det var något som man inte direkt pratade om. Vidare upplevde flera av advokaterna trötthet utifrån att behöva i sin yrkesroll både frammana och distansera sig från sina emotioner (Harris 2002).

Harris (2002) intervjuade även respektive till advokaterna angående hur deras partners arbete påverkar dem i deras hemmiljö. Alla, omedvetna om de övrigas svar, menade att deras respektives arbete påverkade deras hemmiljö. Detta genom att deras respektive blev emotionellt distanserade till våld eller gav utlopp i hemmet för känslor som blivit undantryckta i arbetet.

Avslutningsvis kan det dock sägas att det *emotionella arbetet* enligt de intervjuade advokaterna är en del av yrkesrollen och krävs för att arbetet ska kunna genomföras på ett korrekt sätt.

“Doing ambivalence”

Sociologen Åkerström har myntat begreppet *“doing ambivalence”* (det vill säga “att göra ambivalens”). När nya policys implementeras på arbetsplatser, vilket avlastningssamtalen skulle kunna vara ett exempel på, är det vanligt att de som implementerar eller utvärderar

policyn antar att de anställda antingen kommer vara positivt eller negativt inställda till det nya. Enligt Åkerström kan dock de anställda anta ett tredje förhållningssätt, och istället hitta en form av mellanläge där de både säger sig uppskatta och anamma det nya, men samtidigt försiktigt uttrycker viss reservation mot det. Med andra ord, verkligheten är mer nyanserad och komplex än att de anställda bara accepterar eller avvisar nya beslut och policys på arbetsplatsen (Åkerström, 2006).

Anledningen till att man introducerar nya policys inom en organisation är för att ändra en nuvarande situation, praxis eller rent utav hela organisationen. När man inför en policy innebär det oftast att de anställda också måste förändras i sina uppgifter samt identiteter. Åkerström fann i sin studie om servicearbetare att policys beordrade ovanifrån påverkar medarbetare då de måste integrera de nya reglerna och diskurserna med de som redan existerat under en längre tid. Detta kan bli en organisatorisk utmaning eftersom policys som kommer ovanifrån oftast inte är implementerade rakt av. Istället så accepterar de, som tidigare nämnts, det nya, men det är dock inte en helhjärtad acceptans utan mer av en acceptans på armlängds-avstånd. Med andra ord; *“doing ambivalence”* (Åkerström, 2006).

“Doing ambivalence” uttrycks ofta i formen *“we agree, but...”* eller *“yes, but...”* (det vill säga “ja, men...”) vilket inte nödvändigtvis är klagomål, utan ibland mer praktiska bekymmer som försiktigt presenteras (Åkerström, 2006).

Analys av tingsrätten som arbetsplats och notariertjänstgöring som emotionellt arbete

Tingsrätten som en arbetsplats med hierarkiska strukturer

I vår första frågeställning ställer vi oss frågan hur notarierna uppfattar sin arbetsplats. Nedan har vi sammanfattat notariernas olika svar på detta. Som det tidigare har konstateras i denna uppsats så anser de som har ett Weberianskt synsätt att en byråkratisk arbetsplats kännetecknas av hierarki (Clegg, 2007). Tingsrätten där intervjuerna genomfördes uppvisade tecken på att stämma in på Webers idealbild av byråkrati då notarierna uttrycker att de i vissa fall ser tendenser till hierarkiska strukturer på tingsrätten som arbetsplats. En av de intervjuade konstaterade bland annat: *“Det är en hierarkisk arbetsplats, /.../ man vet vem som bestämmer”*. Den intervjuade ansåg även att man anpassade sitt beteende i enlighet med det: *“jag skulle ju inte gått och frågat en ordförande om en struntdetalj allena”*. Hierarkin märktes även på hur arbetsplatsen var grupperad:

“Ibland kan det vara lite uppdelat när man sitter och äter lunch och fikar, det kan man märka ibland. Notarierna umgås med notarier, så att man sitter lite i grupper”.

Av ovan beskrivningar kan man se att ordförande står högre upp i hierarkin än notarierna då *”man vet”* att det är de som bestämmer och inte notarierna vilket ger dem viss auktoritet. Denna auktoritet kan även resultera i grupperingar på tingsrätten beroende på var i hierarkin man befinner sig.

Notarietjänsten beskrevs av en annan intervjuperson som en utsatt position *“det är ju en lite utsatt situation som notarie”*, vilket förklarades med motiveringen *“man är betygsatt, man är långt ner i hierarkin på arbetsplatsen”*. Med andra ord, denna intervjuperson anser att notarierna befinner sig lägre ner i hierarkin på tingsrätten jämfört med övriga anställda.

Gemensamt för den hierarki som beskrivs på tingsrätten är alltså att domarna, det vill säga de som ofta är ordförande under en rättegång, står högst i hierarkin och notarierna står längre ner. Denna hierarki återspeglats som tydligast i förhandlingssalen där ordförande är den som bestämmer och på så vis har auktoriteten. Denna form av auktoritet sprider sig sedan vidare även utanför rättssalen enligt en notarie:

"Det återspeglas i förhandlingssalen, där är det ju ordförande som har auktoriteten, så jag tror det smittar av sig på resten av verksamheten".

Hierarkin på arbetsplatsen mellan notarier och domare var även någonting som uppenbarades när notarierna blev tillfrågade om möjligheten att ha gruppavlastningssamtal ihop med domare. Följande svar från en notarie beskriver attityden mot det:

"Jag är inte säker på att det skulle vara bra att ha, i så fall inte blandade grupper. Det kan nog också sluta med rätt hämmande på samtalet".

Som synes från detta citat var inte notarien intresserad av att ha gruppavlastningssamtal ihop med domarna, då det ansågs ha en hämmande effekt på samtalen. Detta kan bero på att notarierna står lägre ner i hierarkin på tingsrätten och inte vill riskera exempelvis sämre betyg av domarna som betygsätter notarierna.

Sammanfattningsvis kan man se att hierarkiska strukturer förekommer på tingsrätten enligt många notarier. Hierarki för dem innebär att domare hade mer auktoritet än notarierna och på så vis står högre upp i hierarkin än notarierna, som bland annat blev betygsatta av domarna och på så vis står långt ner i hierarkin.

Tingsrätten som en öppen arbetsplats trots hierarkiska strukturer

Ovanstående text kan ge intrycket av att alla notarierna upplever att de befinner sig i en utsatt position. Dock har det under intervjuerna framkommit att inte alla notarier upplevde att de var i underläge eller kände sig utsatta. En notarie uttryckte att denne upplevde notarietjänstgöringen som avspänd, även om denne var medveten om att denna upplevelse inte var delad av alla notarier på tingsrätten:

"Jag upplever tingsrätten och min position av tjänstgöringen som ganska avspänd, vilket jag tror att många andra tycker att det är tvärtom".

Detta uttalande visar på att inte alla upplever att notarietjänstgöringen som stressande, samtidigt som den bekräftar bilden av att det faktiskt kan vara många notarier som inte upplever notarietjänstgöringen som avspänd.

Det fanns blandade åsikter bland notarierna angående hur pass strikt hierarkiskt det var på arbetsplatsen samt hur man umgicks med de som stod ”högre upp” i hierarkin. En notarie var av åsikten, liksom många andra notarier, att tingsrätten var hierarkisk eftersom domarna var de som bestämde på arbetsplatsen. Dock så menade notarien att denna hierarki inte påverkade hur man uppträdde gentemot sina kollegor:

”Det är de som bestämmer [domarna], på det sättet är det en hierarkisk arbetsplats. Men det är inget som man upplever i relation med kollegorna på arbetsplatsen. Tycker inte jag. Men jag vet att det är andra som upplever det annorlunda”.

Som synes av citatet ovan insåg denna notarie att inte alla hade samma upplevelse av arbetsplatsen som denne hade. En annan notarie upplevde däremot skillnader i uppträdande gentemot domare till skillnad i hur hen uppträdde mot övriga kollegor som hade ungefär samma plats i hierarkin:

“Alla umgås ju, det gör man. Men sedan så, umgås man ju inte på samma sätt som man gör med andra notarier. Man har ju inte samma typer av skämt med en rådmann som en notarie eller domstolssekreterare. Men, man umgås ju ändå och man sitter... det är blandat vid fikaborden”.

Från citatet blir det tydligt att denna notarie anser att trots att det verkar öppet på tingsrätten med alla som umgås med alla, så finns det ändå skillnader i bemötandet gentemot olika kollegor beroende på var någonstans i hierarkin man befann sig. Till exempel så anpassade man skämten med kollegor som satt högre upp i hierarkin.

En annan notarie höll med om att det fanns en öppenhet på tingsrätten samtidigt som hen menade även att notarier umgicks annorlunda med andra kollegor än de gjorde med notarietkollegor. Dock menade denne att det inte endast berodde på de hierarkiska strukturerna och uttryckte sig på följande vis:

”Det är ju inte så strikt här, men det är klart att notarierollen är ju lite speciell. Man sitter i samma båt och det är betygsättning och folk befinner sig i ungefär samma stadie i livet åldersmässigt och karriärmässigt. Så man har ju många gemensamma knytningpunkter så det blir väl ofta att man söker sig till varandra. /.../ Det ju en liten speciell arbetsplats just det

här att man har en sådan stor del i arbetslaget som bara är här för tillfälliga anställningar och betygssätts och allt vad det innebär.”

Vissa notaries upplevde inte att de hierarkiska strukturerna påverkade dem anmärkningsvärt utan betonade istället att tingsrätten var en väldigt öppen arbetsplats där man kunde prata med vilken anställd som helst på tingsrätten och få hjälp, oavsett befattning. När vi frågade vad notarierna tyckte utmärkte en bra arbetsplats svarade en utav notarierna på följande vis:

”En arbetsplats där man kan gå till sina kollegor och fråga när man behöver hjälp med någonting, och så är det verkligen här, det känner jag. Jag tycker faktiskt man kan gå till vem som helst, både notarietkollegor, domstolssekreterare, beredningsjurister och även en domare”.

Som synes av citatet upplevde inte denna notarie att hen som notarie var i en utsatt position, och inte heller att denne tvekade att gå till domare för att få hjälp. Detta står i kontrast till tidigare nämnda notaries som tyckte att man inte kunde gå till domare och fråga om saker hur som helst.

Samma notarie beskrev att det fanns en hierarkisk struktur som den anställda rättade sig efter men att de överordnade inte utnyttjade detta. Istället behandlades alla på samma sätt, oavsett position på tingsrätten:

“Men jag tycker inte på något sätt att de som har överordnande positioner utnyttjar det på ett hierarkiskt sätt. Eller att det är skillnad i positioner och att det påverkar hur man behandlar varandra. Utan jag tycker att alla behandlar varandra med respekt på ett bra sätt”.

Ytterligare en notarie var samma åsikt, det vill säga att de anställda blev behandlade på ett bra sätt på tingsrätten, oavsett position, utan att behöva frukta någon. Detta hade notarien inte förväntat sig innan anställningen, utan istället hade förväntat sig en hårdare miljö, vilket följande citat demonstrerar:

“Om man jämför med det jag hade förväntat mig innan jag kom till domstolen, är det oerhört lite hierarkisk arbetsplats./.../ Du kan gå till vilken ordförande som helst och prata med dem

och säga att, hur ska vi lösa det här' och fråga 'hur mår ni idag, är det bra eller?' Det är ingen som behöver frukta någon".

Ytterligare något som tyder på att notarierna inte behöver förhålla sig alltför mycket till de hierarkiska strukturerna på tingsrätten är att det förekom mycket diskussioner och prat dagligen bland samtliga anställda på tingsrätten. Detta beskrevs på följande vis av en notarie:

"Ja vi pratar jättemycket. Alla som jobbar här, om folk som är här och saker man upplever /.../ Vi diskuterar jättemycket och alla har behov att prata av sig om de tycker någonting har varit väldigt svårt".

Det verkade det råda en konsensus bland notarierna att det förekom hierarkiska strukturer på tingsrätten som arbetsplats. Dock fanns det blandade åsikter kring hur mycket detta påverkade dem. Alltifrån att de tyckte det var strikt på tingsrätten och inte kunde tala fritt med domarna som stod högre upp i hierarkin, till att de tyckte att tingsrätten var en arbetsplats där de kunde tala fritt till alla och inte behövde förhålla sig anmärkningsvärt till de hierarkiska strukturerna.

Avslutningsvis kan tilläggas att det bland notarierna spekulerades i möjligheten att tingsrätten tidigare varit mer formell med mindre uppvisning av känslor och en mer auktoritär miljö. Sieben och Wettergren (2010) ser att emotioner inom organisationer alltid har funnits, men att det är först på senare tid som de har uppmärksamats. Det är med andra ord möjligt att emotionerna fått ta mer utrymme på tingsrätten med tiden. Dock har detta valts att inte utforskas mer då vi inte frågat de parter som arbetat på tingsrätten länge ifall dessa påståenden stämmer.

Notarietjänstgöring som emotionellt arbete

Utifrån vår tolkning av intervjuerna med notarierna har vi dragit slutsatsen att notarietjänstgöringen kan räknas som ett *emotionellt arbete*. Detta motiveras med att, liksom Harris (2002) motiverade sin studie med advokater, att notarietjänstgöringen uppfyller Hochschilds (1983) tre kriterier för vad ett *emotionellt arbete* ska innebära.

a) Kontakter med människor. Det första kriteriet visar att det i yrkesrollen ska ingå kontakt med allmänheten ansikte-mot-ansikte då Hochschild (1983) menar att det i dessa kontakter genereras känslor av olika slag. Att vara serviceinriktad är en del i notariens arbete liksom det i Hochschilds (1979) exempel är en del i flygvärdinnans yrke att agera serviceinriktat till

passagerarna. För att utföra detta arbete krävs det att man framställer sig själv som trevlig och anstränger sig för att verka tillmötesgående även om man själv för stunden inte känner dessa känslor. Det blir ett så kallat *djupt skådespelande* eller *emotionellt arbete*. Detta anses ske på flera sätt, bland annat säger sig Domstolsverket (2010) i sin vision ha som mål att uppnå en viss standard av service och ha väl utvecklade kommunikationskanaler vid alla domstolar i Sverige. I aktuella intervjuer framkom att notarierna har uppmuntrats likt all annan personal att förhålla sig serviceinriktade gentemot allmänheten. Detta sker dels i rättssalen men även i telefonsamtal med allmänheten, i receptionen och i mötet av klienter. Exempelvis beskriver en notarie sina tankar kring ett telefonsamtal med allmänheten på följande vis:

“Man kan ju inte lägga på luren i örat på någon, det ska man inte göra /.../ oftast handlar det nog bara om att lyssna. De ringer in och har mycket att berätta. Och då kan man ju bara, ja lyssna, och sedan fortsätta där de slutade. Om de säger att 'min dotter har råkat illa ut', 'ja råkat illa ut?', att man bara upprepar det de säger. Tillslut så har de sagt allt de vill säga, och så kanske man kan koka ner det till en fråga, eller ett tips man kan ge”.

Utöver detta citat och liknande berättelse, har vi i vår egen kontakt med tingsrätten upplevt att de anställda är måna om att vara serviceinriktade, på så sätt att vi har blivit väl bemötta både i telefon samt av vakter, lagmän och notarier, vilket har underlättat för genomförandet av vårt arbete.

b) Producera emotionellt tillstånd hos andra. Hochschilds (1983) andra kriterium, innebär att det med emotionellt arbete även menas att den anställda ska producera ett emotionellt tillstånd hos andra personer vilket bland annat sker i de tidigare nämnda servicemötena. I dessa möten försöker notarien få personen ifråga att känna sig väl till mods. Här är återigen föregående citat ett bra exempel då notarien aktivt förklarar en strategi för hur denne ska få personen i telefonen att lugna ner sig. Ytterligare exempel på när det krävs att en notarie skapar ett emotionellt tillstånd hos någon annan är under förhandling i rättssalen. Under intervjuerna framkom det att det ofta händer att parterna skriker, gråter eller på andra sätt uttrycker sig under en förhandling, och vissa av notarierna ser det som sin uppgift att försöka lugna ner personerna för att hjälpa dem ta sig igenom förhandlingen. Här skiljer det sig visserligen åt i vilken mån notarier anser att situationen ska påverkas. Eftersom det är viktigt för notarierna att hela tiden hålla sig opartiska mot båda parter anser vissa att för mycket personlig inblandning kan påverka denna opartiskhet, vilket leder till att notarierna försöker

hålla sig så pass känslomässigt neutrala som möjligt. Det finns inte några utskrivna regler om hur man ska agera utan endast normer som är upp till var och en att tolka. Dock anses dessa två exempel, om än olika, uppfylla Hochschilds andra kriterium:

“Man får inte visa på något sätt att man tar ställning när man sitter där, men om någon sitter och gråter så måste man ju som ordförande få räcka över en servett och säga att 'jag förstår att du är ledsen, och jag förstår att det här är jobbigt för dig'. Jag tycker inte att det påverkar ens opartiskhet”.

“Hon grät hela förhandlingen och det var väldigt jobbigt för henne uppenbart. Men då minns jag att då hade jag protokollförare som var rätt så erfaren notarie. Och då tog hon ett litet större ansvar eller vad man ska säga, för att stötta henne så att hon kunde genomföra den här förhandlingen. Så det är ju sådana grejer man kan laborera med. Det då att hon som formellt sett inte är en del av rätten, hon är protokollförande, hon kan ta den rollen lite mer så att ordförande som formellt är en del av rätten, kan hålla sig mer neutral”.

c) *Känslokontroll.* Hochschilds (1983) *tredje kriterium* innebär att arbetsgivaren ska utöva en viss kontroll över arbetstagarens emotionella aktiviteter genom träning eller övervakning. Som nämnt i vår teoretiska referensram tar Harris (2002) upp att formen på denna kontroll skiljer sig mellan serviceyrken och i expertyrken. I hans studie innebär kontrollen mestadels att advokaterna har förväntningar dels från sig själva, dels från klienter och kollegor. Detta är något som tycks överensstämma med notarierna vi intervjuat. De har mycket ansvar över sin egen situation men samtidigt är det mycket normer och förväntningar och policys de bör förhålla sig till. Exempelvis har domstolsverket ovanifrån konstaterat i en policy att tingsrätten ska vara en servicemyndighet (Domstolsverket, 2010). Detta påverkar notarierna genom att de uppmanas till att uppträda serviceinriktat och tillmötesgående gentemot klienter och allmänheten. Just denna del av emotionellt arbete är vad vi liksom Harris (2002) har identifierat mest förekommande inom notarietjänstgöringen varav vi i följande två avsnitt kommer att ägna oss åt just detta.

Emotionellt arbete i den främre regionen

I den främre regionen (Goffman, 1979), i detta fall rättsalen, förekommer ofta mycket känslofyllda situationer. Under intervjun framkom det att det inte finns några utskrivna regler

hur notarierna ska förhålla sig till detta, däremot finns tydliga normer angående hur notarierna bör förhålla sig känslomässigt i rättssalen. Dessa normer är i regel outtalade och ses som självklara, vilket är i linje med Sieben och Wettergrens forskning angående känslor i organisationer (2010). I följande citat förklarar notarierna hur normerna kring emotioner ser ut i rättssalen samt hur de förhåller sig till dessa:

“Det är ju ingenting som någon förklarar för en när man börjar här, om man säger så. Utan det är ju bara så det är, att rätten ska vara neutral och objektiv, då förväntas man bete sig liknande själv. Men det är ju olika, hur... vissa skulle säkert säga att om man sitter på någon muntlig förberedelse i familjemål och någon bryter ihop, och att ordföranden räcker dem näsdukar och på något sätt visar någon tröstande sida, att det är direkt olämpligt, och andra kanske gör så direkt... det är ju lite spelrum, lite olika”.

“Det kan ju komma lite alla möjliga känslor, vi ska ju helst vara stenansiktet då./.../ vi vet ju inte vem som är skyldig och inte så då blir det ju det att man får försöka träna på att vara så neutral som möjligt”.

Det finns alltså inga skrivna regler för vad notarierna ska visa för känslor i rättssalen, men som tidigare nämnt finns det starka normer för hur det “bör vara” på arbetsplatsen vilket blir ett exempel på emotionellt arbete genom känslokontroll. En notarie beskriver hur denne tar på sig kavajen när man går på förhandling:

“Men det var en dag utan förhandlingar, har man förhandling så bryts detta av då man får dra på sig kavajen eller något och springa ut i en sal och föra protokoll”.

Detta är inte någonting som regelmässigt krävs då notarien anser att svenska domstolar är liberala när det gäller klädkoder och liknande.

Ovan citat kan ses utifrån Goffmans (1974) teori om *främre och bakre regioner*. Inne bland kontoren uppfattas som *den bakre regionen* där personalen förbereder sig eller gör efterarbete. I den *bakre regionen* befinner sig notarien i en situation där det enligt normen är accepterat att till exempel skämta med kollegor och förhålla sig mer avslappnat. Vid besök på tingsrätten under studiens gång, befann vi oss mestadels i de *bakre regionerna* vilket upplevdes trevligt och välkomnande. Under tiden pågick det exempelvis en stegmätartävling då alla bar på en

stegräknare, vilket det skämtades om. Samtal om detta, skämt och liknande uppfattas som något som tydligt hör till den *bakre regionen*. Detta står i kontrast till förhandlingar i rättssalen, vilket kan ses som den *främre regionen*.

Det som tolkas som *den främre regionen* är rättssalen. Det är då de anställda "*drar på sig kavajen*" och förhåller sig till de outtalade känsloregler som finns. Detta är något som kräver skådespelande, eller som Hochschild (1979) skulle beskriva som "*deep acting*". Notarierna vet redan innan vad som förväntas av dem, vilket många gånger innebär att kunna kontrollera de eventuella känslouttryck som kan uppkomma. Det är en social konvention där det förväntas att man ska bete sig på ett visst sätt och undvika de känslor som inte passar in för tillfället. Upplevs det exempelvis att notarierna vill skratta under en förhandling är detta något som enligt normen inte är socialt godtagbart, vilket leder till att notarierna arbetar för att inte visa skrattet.

"Ibland kan det ju även komma känslor av att man vill skratta för att någon kanske har sagt något dumt /.../ och det får man ju också hålla inne".

"De känslorna man har under förhandlingen, de kommer fram sen, bakom stängda dörrar. Och sen så tycker jag att detta ingår i yrket och professionaliteten att inte lägga mina känslor på de som redan sitter där i salen och redan har det jobbigt. Så sitter jag och börjar böla eller visa vad jag tycker, eller blir arg, det hjälper ju inte dem".

Citaten ovan tyder på att notarierna kan uppleva känslor under förhandling, men att dessa får man handskas med senare. Här kan det dras paralleller till Harris (2002) som tar upp att en svår rättegång med mycket bildbevis framkallar känslor av avsky hos vissa advokater, känslor som de då bör försöka att kontrollera. I Harris (2002) exempel blev advokaterna dock inte erbjudna något sätt att bearbeta sina "förbjudna" känslor för att förhindra eventuella negativa konsekvenser utav arbetet. Detta är en skillnad från notarierna på aktuell tingsrätt som studerats då de blivit erbjudna gruppavlastningssamtal vilket vi kommer att beröra mer senare i analysen.

Emotionellt arbete i den bakre regionen

I stycket ovan beskrivs främst *emotionellt arbete* i de så kallade "främre regionerna".

Följande stycke kommer i första hand, likt Harris (2002) studie, behandla emotionellt arbete i

de "bakre regionerna". Detta görs dels i förhållande till att notariatstjänstgöringen är betygsatt, och dels hur vissa av notarierna anstränger sig för att framställa sig själva som professionella. Båda dessa anses kunna falla under Harris (2002) definition av Hochschilds (1983) *kriterium tre*, det vill säga hur advokatycket innehåller känslokontroll.

Nämns i samband med detta är att även det tidigare avsnittet "Tingsrätten som arbetsplats", som berör hur tingsrätten innehar hierarkiska strukturer, tar upp detta fenomen. Det vill säga att det kan ses som en slags känslokontroll då en del av notarierna förhåller sig till hierarkin genom att exempelvis de inte drar vissa skämt och att de tänker på hur de uttrycker sig till överordnade.

En stor del av notariernas arbete står under bedömning vilket kan ses som en bidragande faktor till känslokontroll i den bakre regionen. Dock skiljer det sig i vilken grad notarierna upplevde att detta påverkade dem. Vissa upplever det som kravfyllt och stressande medan andra inte ansåg sig påverkas nämnvärt. En av intervjupersonerna uttrycker det på följande sätt:

"Som notarie står man hela tiden under bedömning, allting man gör granskar rådmännen, varenda dom man skriver får man tillbaka med korrektur /.../ väldigt mycket stress över att man ska göra rätt och att man ska jobba mycket. Om man på nåt sätt skulle kunna komma bort från den bedömningsdelen kanske man skulle känna sig mindre pressad".

Anledningen till skillnaderna i upplevelsen av att vara bedömd kan bero på vad man har för mål efter notariatstjänstgöringen samt vad man har för arbetslivserfarenhet innan påbörjad notariatstjänst. Det som tolkas utifrån intervjuerna är att det var de personerna med mindre arbetslivserfarenhet eller de som ville söka vidare till domare (där betygen efter bedömningen har stor betydelse) som upplevde det som mest påfrestande att bli bedömda.

Vidare har betygsättningen för vissa notarier påverkat deras sociala relationer på arbetsplatsen. En notarie beskrev att de som notarier behandlade domarna annorlunda än hur de behandlade sina notariekollegor. Detta eftersom domarna betygsätter notarierna och på så sätt blir som chefer för dem:

“Man går till sina bästa vänner på tingsrätten /.../för att vräka ur sig sin frustration /.../ så trygg känner jag ju mig inte med mina chefer att jag vill snacka massa struntprat. Ibland kan det ju bara vara att man behöver skrika lite, och det kanske man inte gör hos sin chef”.

“Jag tror att vissa upplever att de är lite hierarkiskt just på grund av det här med betygen, att då blir man lite rädda för chefen. Det är viktigt att chefen ska tycka man är så bra... men, det är klart att man har respekt för alla, ordförande, och det är ingen arbetsplats där man ifrågasätter det som domaren beslutar”.

Att sträva efter högre betyg innebar för vissa att framställa sig själv som professionell inför domarna som bedömer dem (vilket citatet *“det är viktigt att chefen ska tycka att man är så bra”* illustrerar). Detta innebär att förhålla sig till de normer som finns på arbetsplatsen och gå in i en roll för att lyckas vilket vi anser kan ses som kontroll från överordnande, det vill säga Hochschilds (1983) kriterium tre.

Konsekvenser av notarietjänstgöringen

Liksom i Harris (2002) studie så anses att notarierna upplever både positiva och negativa konsekvenser av emotionellt arbete. Det som framkom som positivt var främst att de trivdes bra med arbetet, upplevde tingsrätten som en bra arbetsplats och att de menade och insåg att de uppgifter som vi klassar som emotionellt arbete ingick i yrkesrollen. Många menade att arbetsuppgifterna kändes meningsfulla och att relationer till de andra kollegorna gjorde att arbetet kändes roligt. Det som uppfattades som det mest negativa med notarietjänstgöringen var att det förekom mycket stress på arbetsplatsen. Många upptröskte det som att deras arbetsbelastning periodvis upplevdes hög vilket kunde skapa stress att inte hinna med att utföra arbetet så bra som de hade önskat. Som tidigare konstaterats var även betygssättningen en bidragande faktor till stress för vissa av notarierna. Ytterligare källa till stress var att notarierna ansåg sig ha ett ansvar gentemot allmänheten och var väl medvetna om att misstag kunde få stor inverkan på människors liv.

Någonting som vi fann anmärkningsvärt var att det inte var så mycket negativa konsekvenser ifrån krissituationer i rättssalen som vi hade förväntat utifrån att ha läst artiklarna i media om hälsoprojektet. Notarierna förklarar detta med att merparten av förhandlingarna är alldagliga och inte påverkar deras psykiska hälsa nämnvärt. De förklarar det i stället som att de går in i

en roll och distanserar sig till situationen. Flertalet menade även att distanseringen ingick i yrket och är något man behöver kunna behärska.

“Jag kan inte säga hur mycket de andra känner, om de är ledsna när de kommer hem, men det är inget som jag känner av här, och det är inget som jag hört någon prata om, tror de allra flesta håller lite distans”.

”Förhoppningsvis så lär man sig ju också hur man själv ska hantera sådana situationer. Annars tror jag någonstans att man kanske inte ska jobba med just det utan att man ska jobba med någonting annat om man inte klarar av att i någon fas att lära sig att hantera jobbiga situationer”.

I de fall som notarierna har upplevt som svårhanterliga, har de hanterat dessa genom att diskutera händelsen med kollegor de känner väl. Vid ett fåtal tillfällen har några få notarier känt behov av enskilt samtal med psykolog, vilket de har uppskattat mycket. Nedan följer ett citat om hur en notarie vanligtvis hanterar en svår förhandling:

“Om man själv tycker att det är besvärligt så får man hantera det efteråt någonstans. Det går lite av sig själv också, att oftast pratar man med varandra, den man sitter med som är ordförande och så. Kanske utan tänka på att 'jo men vi ska prata om att det här är jobbigt'. /.../ Sen har vi ju ändå möjlighet att få avlastningssamtal om vi upplever det som väldigt jobbigt. Nu har jag inte suttit i en sådan situation /.../. Det är ju mer undantagsvis. De flesta mål är ju inte så”.

Ett exempel på en serviceuppgift framkom under intervjuerna då några av notarierna hade haft en diskussion i ett gruppavlastningssamtal om hur man bemöter allmänheten i telefon. Detta bemötande kunde många gånger upplevas som svårt då notarierna måste upprätthålla en balansgång mellan att vara ”serviceminded” samt att vara yrkesprofessionell:

“Ja vi ska ju vara så serviceinriktade vi kan, men sedan så får vi ju aldrig ta ställning i någonting, det kan vi inte göra på telefon”.

De negativa konsekvenserna utifrån detta kan dels ses som de samma som uppträder i Hochschilds (1979) exempel med flygvärdinnan. Att det är tröttsamt att framkalla emotioner

efter kontexten samt att det ibland kan bli en krock mellan ens egentliga känslor och de som man bör framställa. Att det i notariernas position ibland kan bli tröttsamt att inte kunna vara så pass serviceinriktade som de ibland kan uppleva att situationen kräver på grund utav att de i deras yrkesroll har mycket regler och förordningar att förhålla sig till. Som i exemplet ovan kan de inte ta ställning till eller vara rådgivande hur personer ska agera i olika mål på telefon.

Notarierna har enligt dem själva även haft flera positiva konsekvenser av att använda sig utav *emotionellt arbete*. I intervjuerna gavs exempel på hur notarierna använde sina känslor för att hålla ordning, trösta eller lugna ner personer i rättssalen vilket notarierna menade hade en positiv inverkan på förhandlingen. Ytterligare påverkades förhandlingssituationen positivt genom att notariernas kontrollerade sina känslor. Detta för att behandla alla parter lika inför lagen. En notarie menar att hen upplever att förhandlingen blir bättre om ordförande är mer personlig:

”I vissa situationer så blir det ju en mycket bättre dialog när ordföranden förstår hur parterna /.../är ledsna över en sak. Om de då kan få parten att känna sig förstådd så blir det en bättre dialog och då blir det en bättre utredning i målet”.

En annan notarie menar dock på att det bli bättre genom att hålla sig neutral:

”I rätten är de flesta överens om att där är man ganska neutral och saklig och kanske visar kanske inte jättemycket /.../ Men det är väldigt olika från person till person. Generellt så ligger det mer åt det restriktiva hållet”.

Hälsoprojektet - ett svar på konsekvenserna av emotionellt arbete

Som det beskrivs i bakgrunden så har hälsoprojektet tillkommit som ett svar på de svårigheter som notarierna upplever på sin arbetsplats. Nedan följer notariernas egna beskrivningar om avlastningssamtalen. Det bör noteras att när notarierna använder uttrycket ”avlastningssamtal” så avser de i majoriteten av fallen gruppavlastningssamtalen. När notarierna syftar på de individuella behovsstyrda avlastningssamtalen så specificeras detta i texten.

Alla notarier som har deltagit har uttryckt en positiv attityd till idén om avlastningssamtalen. Kommentarer som *“det är viktigt att ha sådant “* eller att det är *“en fingervisning från*

ledningen att säga att det är helt OK att tycka att det är jobbigt” har uttalats även från de personer som ställt sig mer kritiska till avlastningssamtalen i grupp. Vidare beskrev en notarie gruppavlastningssamtalen som en förebyggande insats utifall krissituationer skulle inträffa.

Flera har emellertid ansett att gruppavlastningssamtalen i dess nuvarande form inte alltid har fungerat. Detta kan bero på att samtalen ännu inte riktigt kommit igång. Notarierna upplever att själva grundtanken är positiv, men som en notarie uttryckte det: *”det håller fortfarande på att finna sina former”*. Upplevelserna av intervjuerna är inte heller att notarierna uttryckte att de personligen dragit nytta utav gruppavlastningssamtalen. De som har upplevt behov av att prata av sig har istället vänt sig till de individuella samtalen med psykolog eller talat med sina kollegor.

Brister som notarierna tagit upp angående gruppavlastningssamtalen har varit att de yttre förutsättningarna har påverkat samtalen negativt. På grund av att tingsrätten bytt företagshälsovård skedde även ett byte av psykolog. Detta påverkade gruppen på så sätt att de upplevde att de fick börja om en gång till. Några grupper var heller inte nöjda med den nya psykologen vilket gjorde att de återigen bytte psykolog.

Dessutom har det framkommit synpunkter på gruppavlastningssamtalen i kombination med notarietjänstgöringen. Synpunkterna grundas i att notarietjänstgöringen endast pågår i cirka två år och att det finns en kontinuerlig tillsättning av nya notarier. Detta gör att grupperna hela tiden förändras och det blir inte naturligt att öppna upp sig inför kollegor som man just lärt känna. Det kan upplevas som svårt att bygga upp tilltro och trygghet för öppna samtal i en grupp som inte är fast vilket beskrivs i följande citat:

“En grej med de här samtalsgrupperna är att det är en gruppdynamik som måste landa i innan folk börjar öppna upp sig och innan det kan bli riktigt bra. Och det är ju också lite olyckligt då att folk börjar och slutar hela tiden så att de här grupperna förändras hela tiden”.

Ett annat problem som togs upp var att samtalen endast sker en gång i månaden vilket gör att de sällan sammanfaller tidsmässigt med för personen svårhanterliga situationer:

“Sedan har vi de här avlastningssamtalen som inte funkar så bra faktiskt i den bemärkelsen. För vi har dem tydligen en gång i månaden, och det funkar inte riktigt. Man behöver ofta prata om något när det har hänt. Man kan inte anteckna det och ta upp det en månad senare”.

Samma person ser även en problematik i att tala om personliga upplevelser i grupp: *”Det kan vara väldigt privat vissa saker som man känner. Vissa personer skäms säkert, de kan känna de är lite för mjuka, eller för känslokalla. Tänk om man inte känner något, så obehagligt”.*

Något som uppmärksammades under intervjuerna var att det var få av notarierna som var medvetna om syftet med hälsoprojektet. Många som var tillsagda att vara närvarande vid gruppavlastningssamtalen uppgav att de inte visste varför de skulle närvara. På frågan *“har ni fått någon information om varför ni ska gå på dem (samtalen)?”* var svaret varierande där vissa visste medan andra spekulerade. På denna fråga gavs svar som:

“Nej, faktiskt inte, vilket är lite konstigt” eller *“jag har inte upplevt att det är någon som redogjorde särskilt bra för syftet med de här samtalen”.*

Möjligheten till behovsstyrda privata samtal finns som ett erbjudande inom tingsrätten, men som synes så verkar inte alla notarier medvetna om denna möjlighet, vilket illustreras med följande citat: *“kanske kan man fråga sig om det var bättre om samtal erbjöds till de som hade suttit på jobbiga rättegångar”.*

Tanken bakom samtalen enligt media är att fokus ska ligga på att bearbeta svåra händelser i rättssalen, i det som Goffman (1974) benämner som *den främre regionen*. Av det som framkommit i intervjuerna har dock samtalen mestadels berört stress i förhållande till hög arbetsbelastning i *den bakre regionen* (Goffman, 1974).

“Det är ju uppenbarligen ingen som har haft problem eller behov av att prata om jobbiga saker på förhandling ännu, men det kan ju komma. Men vi har ju möjlighet till enskilda psykologsamtal också om man vill gå i terapi. Så det är kanske mer att folk har vänt sig till det då”.

“Vi har bara pratat om hur stressade alla är, och det kan man prata om hur mycket som helst. /.../ Tycker de (samtalen) har varit lite långdragna”.

Att samtalen hittills har berört stress har av en del upplevts som positivt då detta varit det som de upplevt problematiskt. Andra menade på att detta var något som kunnat behandlas på de enskilda samtalen eller på andra plattformar: *“Det blir att man pratar om andra saker. Men det är sådant som ska avhandlas på enhetsmöten snarligen”*. Dessutom uttryckte en del av notarierna att gruppavlastningssamtalen i sig själva kunde ha en stressande effekt:

“Med den förra psykologen vi hade så var det väl mer att det var lite bortkastad tid. Att vi blev ännu mer stressade genom att sitta en och en halv timme och inte kunna arbeta, för det kändes som att det inte gav någonting då heller. Men nu så förhoppningsvis så kanske det inte behöver kännas så med den nya psykologen”.

Notariernas alternativa förslag

Som synes ovan så ansåg de flesta notarier att idén till gruppavlastningssamtalen var bra men att formen möjligtvis inte var den optimala. Vissa av notarierna hade därför förslag angående alternativ till hur gruppsamtalen skulle kunna vara utformade. En av notarierna uttryckte att notarierna skulle lägga tiden som de får på gruppavlastningssamtalen till att jobba istället då denne upplevde stress som det största problemet:

“Det som ibland är utmaningen med att ha avlastningssamtal är att det kan kännas, lite stressande./.../ Om man har mycket att göra, då är det frågan om det bäst ha med de här timmarna för att hinna med sina arbetsuppgifter, eller om det bästa är samtal”.

Notarien utvecklade detta resonemang med att det hade varit en ännu bättre idé att anställa en till notarie för pengarna som lades på gruppavlastningssamtalen, istället för att ha samtalen:

“Det var kanske bättre att de anställde en notarie till för de pengarna som de ger för avlastningssamtalen. Om problemet är stress, att vi har för mycket att göra. /.../ Jag tror att om alla fick gå hem en timme tidigare, varenda dag, då kanske de inte skulle vara så stressade, men man blir ju inte mindre stressad av att sitta där och berätta att man är stressad. /.../Då ska man lära sig verktyg, till hur man hanterar stress. Men, det verkar inte som att det är det som är syftet”.

Det fanns även förslag bland några notarier att inte ha avlastningssamtalen i grupp utan endast enskilt: *“det skulle nog vara bättre om de hölls enskilt tror jag. Att man kunde prata av sig*

enskilt". Detta förslag grundades på att det kändes väldigt privat att ta upp känsliga saker i grupp:

"Jag tror inte att man kan ta upp det i grupp helt enkelt. Det kan ju vara en människa som har jobbat här en vecka, som då plötsligt ska öppna upp sig inför personer som man inte känner överhuvudtaget. Jag vet inte, rent spontant känns det märkligt. Jag tror att det skulle vara mer givande om man hade haft det enskilt".

Av citatet att döma verkar denna notarie anse att det kan ha en hämmande effekt på samtalet att ha det i grupp. Det fanns även förslag på att ha samtal precis i stunden efter någonting hänt:

"Man behöver ju ofta prata om något när det har hänt /.../ sen så tror jag inte att det finns ett sånt behov av att liksom släppa ut så jättemycket, utan man processar det på sitt eget sätt".

"Doing Ambivalence"

I ovanstående text kan utläsas att alla intervjuade notarier förhåller sig, trots alla invändningar till projektet i dess nuvarande form, positiva till idén. Detta kan ställas i relation till Åkerströms (2006) analys av policyförändringar som *"doing ambivalence"*. De som intervjuades uttryckte ett så kallat mellanläge angående samtalsgrupperna. Med andra ord visade de flesta uppskattning mot att projektet fanns, men samtidigt yttrades det ibland försiktigt en hel del reservation mot det nya. I ovanstående citat formulerades det ett flertal *"yes, but-* meningar" och ytterligare exempel på detta är följande mening: *"det är viktigt att man har sådant, **men** det är svårt när man gör det i grupper"*. På frågan *"Vad skulle du säga att projektet betyder för dig?"* fick vi svaret *"Inte särskilt mycket **men** det kan ju ändras"*.

Ledningen på tingsrätten har introducerat hälsoprojektet för att förebygga eller påverka notariernas psykiska hälsa till det positiva. Detta kan ses som en policy som införs och kan förväntas att få antingen ett positivt eller negativt utfall. Istället kan ses, i linje med Åkerströms (2006) att det finns ett tredje alternativ, det vill säga *doing ambivalence*. Hälsoprojektet är något som har accepterats då de är positiva till idén, men dock är det inte en helhjärtad acceptans då vissa är tveksamma till utformningen och utförandet.

Slutsatser och avslutande kommentarer

Slutsatser

Syfte med studien var att undersöka hur notarierna beskriver känslomässiga krav och upplevelser i sin yrkesroll och på sin arbetsplats där hälsoprojektet är en integrerad komponent. I texten nedanför läggs fram vad som anses vara de mest centrala slutsatser utifrån de fyra ställda frågeställningarna vilket följs utav avslutande kommentarer.

Första frågeställningen (“Hur upplever notarierna sin arbetsplats?”) berör hur notarierna upplever sin arbetsplats. De personer som intervjuats har beskrivit tingsrätten som en arbetsplats med tydliga hierarkiska strukturer. Den hierarkiska uppbyggnaden tar sig uttryck i att det finns en tydlig arbetsdelning med klara roller. Exempelvis betygssätts notarierna utav domarna, vilket vissa dels upplever som stressande, dels påverkar den hierarkiska strukturen att de talar på annat sätt med domarna än med notariekollegor. Vissa förhåller sig med andra ord mycket till dessa strukturer även i hur de bemöter sina kollegor medan andra inte påverkas nämnvärt av dessa. Dock bör det tilläggas att även fast det förekommer hierarkiska strukturer menar flera av notarierna att tingsrätten har en öppen miljö med god gemenskap och att alla blir behandlade med respekt.

Miljön i rättssalen beskrivs ofta som mycket känslofyllt, men det är endast undantagsvis som notarierna upplever detta som ett problem utan anser det snarare som en del utav arbetet. När det ändå blivit påfrestande har de hanterat det genom att tala med kollegor eller genom att gå på enskilt samtal med psykolog.

Andra frågeställningen (“Anser notarierna att deras yrke är känslofyllt?”) berör huruvida notarierna upplever deras arbete som känslofyllt. Intervjuerna visas att notarierna genomgående har beskrivit att notarietjänstgöringen kan ses som ett *emotionellt arbete* både i de *bakre och främre regionerna* (Goffman, 1974). Detta förklaras främst genom Harris (2002) definition av emotionellt arbete inom expertisyren. I den *bakre regionen*, det vill säga utanför rättssalen, innebär *emotionellt arbete* främst att leva upp till höga förväntningar från sig själv och kollegor, men även i mötet med människor ansikte-mot-ansikte i olika servicefunktioner. Det innebär även att förhålla sig i hierarkin inom tingsrätten i rollen som notarie (Harris, 2002). Exempel på detta är att en del av notarierna anpassar sig till betygssystemet genom att arbeta på att försöka framstå så pass professionella som möjligt inför

domarna. I den *främre regionen*, i rättssalen, innebär *emotionellt arbete* istället att kunna hantera sina känslor så att de inte på något sätt tar parti för någon utav parterna. Situationer där notarierna tog upp att detta kan vara problematiskt var exempelvis då målsägande gråter igenom en förhandling eller vid förhandlingar med mycket detaljerade bildbevis från mord eller barnpornografibrott.

Tredje frågeställningen ("Upplever notarierna att de själva påverkas emotionellt av sitt arbete?") belyser hur notarierna upplevde att de hade påverkats emotionellt av sitt arbete. Här var svaren väldigt varierande från notarie till notarie. I det arbetet som sker i *den bakre regionen* påverkades vissa av notarierna av stress på grund utav stundvis hög arbetsbörda. Ytterligare en bidragande faktor till stress var för vissa notarier att de ständigt stod under bedömning. I arbetet som skedde i *den främre regionen*, det vill säga rättssalen upplevde de flesta av notarierna att de vanligtvis inte påverkas nämnvärt emotionellt av sitt arbete utan anser att det är en del av arbetet att kunna distansera sig. Undantagsvis kunde de visserligen uppleva vissa förhandlingar som känslomässigt svåra i stunden men uppgav att de mestadels hanterade detta genom att tala med kollegor. Dock vid synnerligen tunga känsllosamma förhandlingar har det hänt att de individuella avlastningssamtalen har använts vilket har varit uppskattat.

Fjärde frågeställningen ("Vad anser notarierna om de åtgärder som tilltagits på deras arbetsplats?") berör de åtgärder (hälsoprojektet) som införts för notarier på tingsrätten. Majoriteten av notarierna var positiva till hälsoprojektet, mycket för de signaler som dessa gruppavlastningssamtal sänder ut på arbetsplatsen; det vill säga att det från ledningen påvisas att det är accepterat att visa känslor på tingsrätten. Detta ligger i linje med emotionssociologisk forskning som konstaterar att organisationer med tiden har blivit allt mindre formaliserade och att det är allt mer godtagbart att visa emotioner inom organisationer (Sieben & Wettergren, 2010).

Alla notarier var positiva till möjligheten att ha individuella avlastningssamtal, även om få av de intervjuade hade medverkat i dem. Dock bör tilläggas att inte alla var medvetna om möjligheten att få dessa individuella samtal. Däremot ansåg de flesta att gruppavlastningssamtalen inte hade fungerat optimalt på grund av ett flertal anledningar.

Den främsta anledningen verkar vara för hur formen för samtalen har sett ut. Yttre förutsättningar så som byte av företagshälsovård medförde föränderlighet och att det dröjde innan gruppavlastningssamtalen kom igång då det bland annat medförde byte av psykolog. En grupp hade ytterligare en gång bytt psykolog, då de inte var nöjda med den nya psykologen från den nya företagshälsovården, vilket medförde än mer fördröjning.

Det framkom även synpunkter bland notarierna angående nytta av att ha avlastningssamtalen i gruppform. Notarietjänstgöringen pågår i två år med en kontinuerlig tillströmning av nya notarier vilket medför att grupperna hela tiden kommer förändras. Att bygga upp tilltro och trygghet för öppna samtal kan kännas svårt i grupper som inte är fasta då det kan vara problematiskt att öppna sig inför personer man just träffat.

Ytterligare ett problem med att ha kontinuerliga gruppavlastningssamtal är att de inte alltid tidsmässigt sammanfaller med svårhanterliga situationer för notarien. Det togs även upp att gruppavlastningssamtalen mest har berört stress. Detta ansågs dels positivt, dels som stressande då det tog upp tid de kunde lagt på arbetsuppgifter och på så sätt blivit mindre stressade.

Dock menade flera att det vara svårt att utvärdera gruppavlastningssamtalen efter så kort tid, då de ansåg att samtalen ännu inte funnit sina former. Denna tvekan (“yes, but...”) kan beskrivas med den sociologiska termen “*doing ambivalence*” (Åkerström, 2006), det vill säga att man både säger sig uppskatta förändringar samtidigt som man uttrycker en viss reservation emot det.

Avslutande kommentarer

Utifrån Harris (2002) definitioner anser vi att notarieyrket kan ses som ett *emotionellt arbete*. Harris (2002) och Hochschild (1979) konstaterar vidare att *emotionellt arbete* kan ge konsekvenser som bland annat trötthet, stress, prestationsångest. Utifrån detta är hälsoprojektet en motiverad åtgärd för att förebygga dessa konsekvenser. Vi anser även att hälsoprojektet är motiverat utifrån hur notarierna själva upplever att de påverkats emotionellt av sitt arbete genom bland annat stress och känslomässiga förhandlingar. Avlastningssamtalen är även motiverade då majoriteten av notarierna är positiva till hälsoprojektet då det sänder ut signaler på arbetsplatsen att det är acceptabelt att visa känslor.

Samtidigt fick vi uppfattningen av att gruppavlastningssamtalen inte riktigt kommit igång på grund utav utbytandet av företagshälsovård och psykologer. Eftersom det inte upplevdes som att samtalen blev bättre av ett byte, utan snarare tvärtom, bör det i framtiden tänkas på om det är motiverat och vilka konsekvenser ett byte av företagshälsovård för med sig innan detta eventuellt sker igen.

Anmärkningsvärt är att endast ett fåtal av notarierna som vi intervjuade visste om syftet bakom hälsoprojektet. Detta kan dels ha påverkat att så få deltagit i de individuella samtalen, dels att gruppavlastningssamtalen inte har fungerat optimalt. Därför anser vi att projektet kan dra nytta av att man i större utsträckning tydliggör syftet för deltagarna.

Även fast hälsoprojektet enligt tidningsartiklarna främst startades för att ta uti med problem i rättssalen så verkar mycket av gruppavlastningssamtalen bearbeta problem *utanför* rättssalen, som till exempel stress. Vi fann detta anmärkningsvärt då notarierna inte uttryckte att de upplevde negativa konsekvenser ifrån krissituationer i rättssalen i så stor grad som vi hade förväntat oss. Notarierna menar istället att merparten utav förhandlingarna är alldagliga och inte påverkar deras psykiska hälsa nämnvärt. Detta är något som ledningen skulle kunna utvärdera då det är möjligt att det krävs olika åtgärder för olika problem.

Trots att avlastningssamtalen på tingsrätten kan ses som motiverade, så ifrågasätter vi om avlastningssamtal i *grupp* är den bästa formen för notarierna. Utöver vad vi skrivit ovan menade de flesta notarier att de inte personligen upplevt att de dragit någon konkret nytta utav dessa. De som behövt prata hade istället använt sig utav de individuella samtalen med psykolog eller talat med sina kollegor på tingsrätten. En stor anledning till detta tror vi är att grupperna inte är fasta samt att det kan vara svårt att uttrycka sig för personer som man inte känner.

Förslagsvis skulle därför även gruppavlastningssamtalen liksom de individuella samtalen kunnat vara frivilliga eller styrts efter behov. Att ha fasta gruppavlastningssamtal hade enligt vår åsikt passat bättre för domare eller domstolsekreterare som är anställda en längre tid och därmed kunnat ha en fast grupp.

Referenser

- Alasuutari, P. (1995). *Researching Culture. Qualitative Method and Cultural Studies*. London: SAGE Publications Ltd.
- Clegg, S. (2007). Bureaucracy and Public Sector Governmentality. [Elektronisk] I *Blackwell Encyclopedia of Sociology*. Ritzer, G (ed). Blackwell Publishing: Blackwell Reference Online. Tillgänglig: http://www.blackwellreference.com/public/tocnode?id=g9781405124331_chunk_g97814051243318_ss1-55 [2008-04-27].
- Crang, M. & Cook, I. (2007) *Doing Ethnographies*. London: SAGE Publications Ltd.
- Domstolsverket. (2010). *Strategisk inriktning. 2010-2020*. [Elektronisk] Rapport. Jönköping. Domstolsverket. Tillgänglig: http://www.domstol.se/Publikationer/Strategisk_inriktning/strategisk_inriktning_webb.pdf [2013-05-08].
- Durkheim, E. (1912/2001). *The elementary forms of religious life*. Oxford: Oxford University Press.
- Goffman, E. (1974/2000). *Jaget och maskerna*. Stockholm: Prisma.
- Gubrium, J., F. & Holstein, J., A. (1997). *The New Language of Qualitative Method*. New York: Oxford University Press.
- Harris, L. (2002). The emotional labour of barristers: An exploration of emotional labour by status professionals. *Journal of Management Studies*, 39. (4), s. 553-584.
- Hochschild, A. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*. Vol. 85. No. 3 (Nov, 1979). pp. 551-575. Berkeley: University of California.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart; Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Scheff, T. (2006). Hypermasculinity and violence as a social system. *Universitas*, 2. (2), s. 1-10.
- Sieben, B., & Wettergren, Å. (2010). *Emotionalizing organizations and organizing emotions*. New York: Palgrave Macmillian.
- Smith, A. (1759/2000) *The theory of moral sentiments*. New York: Prometheus Books.
- Sveriges Domstolar. (2012-09-06). *Notarie - praktisk erfarenhet och utbildning*. [Elektronisk] <http://domstol.se/Om-Sveriges-Domstolar/Arbeta-i-Sveriges-Domstolar/Arbetsomraden/Notarie/> [2013-05-08].

Sveriges Domstolar. (2013-02-19). *Tingsrätt*. [Elektronisk].

<http://www.domstol.se/Om-Sveriges-Domstolar/Domstolarna/Tingsratt/> [2013-05-08].

Svingstedt, A. (2012). *Servicemötetts praktik - på en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell*.

Lund: Media-Tryck.

Weber, M. (1978). *Economy and society: An Outline of Interpretive Sociology*. Berkeley:

University of California Press.

Wettergren, Å., Starrin, B., & Lindgren, G. (2008). *Det sociala livets emotionella grunder*.

Malmö: Liber AB.

Åkerström, M. (2006). Doing Ambivalence: Embracing Innovation - at Arm's Length. *Social*

Problems, 53. (1), s. 57-74.