



LUNDS
UNIVERSITET

Lunds Universitet
Sociologiska Institutionen

KONSTEN ATT VARA PROFESSIONELL OCH LAGOM EMOTIONELL

En studie av hur anställda på Arbetsförmedlingen upplever och hanterar kraven
från sin yrkesroll i relation till sina känslor

Författare: Jennie Borg
Kandidatuppsats: SOCK05, 15 hp
Internet
Vårterminen 2019
Handledare: Birgitta Ericsson

Författare: Jennie Borg
Kandidatuppsats: SOCK05, 15 hp
Internet
Handledare: Birgitta Ericsson
Sociologiska Institutionen, vårterminen 2019

Sammanfattning

Avsikten med denna studie har varit att ta reda på hur anställda på ett Arbetsförmedlingskontor upplever myndighetens krav i förhållande till egna känslor och värderingar. Syftet har även varit att undersöka huruvida det finns en diskrepans mellan yrkesrollens krav och de anställdas känslor och hur man hanterar denna. I studien tillämpas Arlie Russel Hochschilds teorier om emotionellt lönearbete samt Erving Goffmans teorier om rollframställning och framträdande i det sociala samspelet. Studiens inriktning är kvalitativ där semistrukturerade intervjuer gjorts med åtta anställda på Arbetsförmedlingen. I svaren har det framkommit att det finns en viss diskrepans mellan yrkesrollens krav och de anställdas personliga känslor och värderingar, men att denna diskrepans främst grundar sig i de ständigt skiftande ekonomisk-politiska prioriteringar som myndigheten har att förhålla sig till. De värdegrunder som skall prägla arbetsplatsen upplevs som något man kan identifiera sig med, likväl som lagar och regler i många fall också upplevs som en trygghet för de anställda att luta sig på när känslor och emotioner blir jobbiga att hantera.

Nyckelord; emotionellt lönearbete, Arbetsförmedlingen, statstjänstemannarollen, emotionell dissonans, autenticitet

Innehållsförteckning

| | |
|--|----|
| 1. INLEDNING..... | 1 |
| 1.1 Syfte och frågeställning..... | 2 |
| 1.2 Studiens avgränsningar..... | 3 |
| 2. TIDIGARE FORSKNING..... | 4 |
| 2.1 Emotioners inverkan utifrån ett myndighetsperspektiv..... | 4 |
| 2.2 Olika sätt att hantera emotionellt lönearbete och emotionell dissonans..... | 5 |
| 3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER..... | 8 |
| 3.1 Arlie R. Hochschild - hur emotioner uttrycks eller döljs..... | 8 |
| 3.1.1 Det emotionella lönearbetet..... | 9 |
| 3.1.2 Strategier för att hantera emotionellt lönearbete..... | 9 |
| 3.2 Erving Goffman - rollen och rollframställningen..... | 10 |
| 3.2.1 Framträdande i den främre och bakre regionen..... | 11 |
| 3.2.2 Att kunna hålla en känslomässig distans till framträdandet..... | 12 |
| 3.2.3 Om rollen och rollframställningen missuppfattas..... | 12 |
| 4. METOD..... | 14 |
| 4.1 Val av metod..... | 14 |
| 4.2 Urval..... | 15 |
| 4.3 Tillvägagångssätt..... | 16 |
| 4.4 Validitet och reliabilitet..... | 16 |
| 4.5 Tolkning och analysmetod..... | 17 |
| 4.6 Etiska överväganden..... | 17 |
| 5. RESULTAT OCH ANALYS..... | 19 |
| 5.1 Tron på yrkesrollen och att kunna upprätta en trovärdig rollgestaltning..... | 19 |
| 5.2 Statstjänstemannarollen och den privata rollen..... | 21 |
| 5.3 Känslor och strategier för att hantera dessa..... | 22 |
| 5.4 Strategier för att bearbeta känslor..... | 25 |
| 5.5 Yrkesrollens krav kontra egna känslor..... | 26 |
| 6. AVSLUTANDE DISKUSSION..... | 29 |
| LITTERATURFÖRTECKNING..... | 32 |
| Bilaga 1..... | 34 |
| Bilaga 2..... | 35 |

1. INLEDNING

Utgångspunkten för den här studien är att undersöka hur anställda på ett arbetsförmedlingskontor på en mindre ort upplever och hanterar kraven som ställs på dem utifrån rollen som statligt anställd och om det finns en diskrepans mellan myndighetens krav och de anställdas personliga känslor och värderingar.

Regeringen har länge framhållit vikten av att statsanställda har kunskap och förståelse för förvaltningens grundläggande värden och för rollen som statstjänsteman. För några år sedan konstaterades att ett offentligt etos behövde stärkas och tydliggöras och mot bakgrund av det publicerade Statskontoret 2018 *Den statliga värdegrunden-professionella värderingar för en god förvaltningskultur*. Där kan man inledningsvis läsa följande:

Statskontoret främjar och samordnar arbetet för en god förvaltningskultur i staten. En god förvaltningskultur handlar om de professionella värderingar som ska präglade alla som är anställda i staten. Fokus i vårt arbete ligger på ledarskapets betydelse och rollen som statsanställd

(Statskontoret 2018)

I den statliga värdegrunden beskrivs sex principer som sammanfattar de professionella värderingar och förhållningssätt som ska präglade statsanställda och deras arbete. Dessa är *demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt, effektivitet och service*. Sammantaget bygger de sex principerna på tanken att kunna ge vägledning till medarbetarna utifrån de viktiga men komplexa samhällsuppdrag som de arbetar med. Målet med värdegrunden beskrivs vara ett försök att ge en trygghet i rollen som statsanställd, vilket inte alltid är så enkelt. I rollen som statligt anställd förväntas man vara saklig och opartisk i sitt handlande och lämna sina personliga åsikter utanför likväl som de anställda utifrån legalitetsprincipen i sina beslut är bundna till de lagar och regler som finns. Samtidigt nämns självständighet, personligt ansvarstagande samt den anställdes egen förmåga att göra etiska val som viktiga vilka också skall präglas av tydlighet och professionalitet. I den statliga värdegrunden fastställs samtidigt att de krav som ställs på statsanställda ibland kan vara motstridiga. Det beskrivs exempelvis hur de olika värdegrundsprinciperna lätt hamnar i konflikt med varandra och att frågor rörande de professionella värderingarna ibland saknar enkla svar (Statskontoret 2018).

Anställda på Arbetsförmedlingen har, förutom den statliga värdegrunden en egen värdegrund som beskrivs med tre ledord; att man som medarbetare är professionell, inspirerande och förtroendeingivande (Arbetsförmedlingen 2019). Att vara professionell

innebär bland annat att man har ordning och reda i verksamheten, att arbetet präglas av rättssäkerhet samt att de anställda är serviceinriktade och utgår från kundernas behov. Att vara inspirerande handlar om att möta kunden där den är, att bli motiverad och inspirerad av att se människor växa och utvecklas och att också vara proaktiv för att kunna uppnå framsteg. Att vara förtroendeingivande går ut på att vara tydlig med sitt uppdrag och vad man kan erbjuda för att skapa rätt förväntningar samt att tro på människans inneboende förmåga. Att även se till människors lika värde och att bemöta alla med respekt menar man också skapar goda relationer vilket bygger ett förtroende för myndigheten. Genom värdegrundens ledord menar man att det skapas en verksamhet som utvecklas, resultat som man kan vara stolta över samt en arbetsplats där också anställda trivs (Arbetsförmedlingen 2019).

Mot bakgrund av att de statligt anställda är egna individer med personliga känslor och värderingar så finns förvånande lite svensk forskning kring yrkesroller som dessa, där kraven sägs kunna vara motstridiga och där anställdas personliga känslor, emotioner och emotionsarbete kan antas vara av avgörande betydelse för hur rollen som statligt anställd både upplevs, uttrycks liksom av allmänheten uppfattas. Forskning (Bhowmick & Mulla 2016, Larsson, 2014, s. 9) som undersökt emotionellt lönearbete bland statligt anställda beskriver känslor som viktiga och positiva i arbetet med människor för att bland annat undvika upplevelsen av att arbetet upplevs som mekaniskt eller trivialt. De konstaterar att känslor visserligen måste hanteras men att de också upplevs som en källa till information vilket anses vara ett viktigt verktyg för de anställda i det dagliga arbetet.

1.1 Syfte och frågeställning

I denna studie hämtas empirin från anställda på Arbetsförmedlingen på en mindre ort och utgångspunkten är att ta reda på hur de anställda upplever och hanterar kraven som ställs på dem utifrån rollen som statstjänsteman och om det finns en diskrepans mellan myndighetens krav och de anställdas personliga känslor och värderingar. Syftet med studien är således att beskriva och analysera hur de anställda beskriver olika dilemman de måste hantera om eller när myndighetens regelverk eller värdegrund inte överensstämmer med den egna etiska eller moraliska kompassen. Mera preciserat kommer jag att söka svar på följande frågor:

- Vilka krav uppfattar de anställda på Arbetsförmedlingen ställs på dem i mötet med kunder utifrån deras roll som statstjänsteman?
- Upplever de anställda att det finns en diskrepans mellan yrkesrollens krav och personliga känslor och värderingar och hur ser denna ut?

- Vilka strategier använder de anställda för att hantera en upplevd diskrepans?

1.2 Studiens avgränsningar

Jag har i min studie valt att begränsa mig till att undersöka statligt anställda på Arbetsförmedlingen och deras egna beskrivningar av de krav som ställs och de känslor som de upplever kan uppstå utifrån deras yrkesroll. Mot bakgrund av att det funnits begränsningar i möjligheten att få studera det konkreta mötet mellan kunder och statstjänstemän utifrån en sekretessynpunkt så fick det också styra en del av studiens upplägg.

2. TIDIGARE FORSKNING

I detta avsnitt beskrivs tidigare forskning kring emotioners betydelse och emotionellt lönearbete. Vid sökning av tidigare forskning inom ämnet ”emotionellt lönearbete” så uppkom endast fem träffar medan sökorden ”emotional labour” resulterade i närmare 183000 träffar. Den största delen av dessa är internationell forskning kring emotioners betydelse inom olika yrkeskategorier samt emotionellt lönearbete. Jag har funnit viss men förhållandevis lite forskning avseende emotionellt lönearbete inom statliga myndigheter i Sverige. För att visa på komplexiteten i de yrkesroller som dagligen hanterar emotioner har jag valt att fokusera på forskning som lyfter fram både negativa som positiva konsekvenser av emotionellt lönearbete inom olika yrkeskategorier.

2.1 Emotioners inverkan utifrån ett myndighetsperspektiv

Bengt Larsson (2014) har i sin forskning av anställda på Kronofogdemyndigheten visat hur specifika jobbrelaterade regler, värden eller krav uppmuntrar, kontrollerar och drillar anställda till specifika emotionella framställningar. Ett värde som sägs genomsyra och prägla de flesta byråkratier idag är *professionalitet*, som anses vara ett viktigt verktyg för att kunna hantera privata känslor i sitt jobb. Professionalitet visar sig också användas som ett redskap för att rättfärdiga emotionella framställningar i sitt jobb, snarare än med hänvisning till byråkratiska principer (Larsson 2014, s. 3). Genom att använda professionalitet som en värdeneutral egenskap så kan tjänstemännen på olika sätt hantera och styra emotioner som kan dyka upp i olika känslomässigt påfrestande situationer i arbetet. I detta uppmärksammas även två motstridiga dimensioner av professionaliteten, där den ena symboliserar den värdeneutrala professionella inställningen, som står för det objektiva synsättet relaterat till lagar och regler, och den andra den empatiska professionella inställningen som innebär att man också måste visa empati för de människor som man i arbetet möter. Att som anställd balansera mellan dessa två ståndpunkter när man möter människor som på olika sätt påverkas enormt av de beslut som tas kan vara svårt och inverkar också på värden som likabehandling eller objektivitet (Larsson 2014). Skillnaden mellan dessa två inställningar är dock att den empatiska professionella inställningen, oavsett om det består av ytligt eller djupt agerande, sägs kräva mer emotionellt lönearbete än den värdeneutrala. Dessa specifika jobbrelaterade regler, värden eller krav skiljer sig och inbegriper rivaliserande värden och principer av rättfärdigande som de anställda dagligen måste balansera emellan (Larsson 2014).

Browmick & Mulla (2016) beskriver utifrån ett annat perspektiv hur djupt agerande har en positiv inverkan på statligt anställda utifrån att djupt agerande bland annat triggat en känsla av autenticitet som upplevs som positiv i yrkesrollen. Deras studie av poliser beskrivs utifrån att de i sitt vardagliga arbete ofta måste hantera stress och negativa emotioner som uppstår vilket i många fall kan vara oerhört svårhanterligt och därav också riskera att skapa än mer stress (Browmick & Mulla 2016, s. 54). Polisernas egna beskrivningar visar på varierande synsätt avseende djupt och ytligt agerande, där vissa poliser med lätthet kunde fejka emotioner genom ytligt agerande medan andra såg sig vara oförmögna till detsamma. Studien visar att djupt agerande fungerar som en strategi för att hantera emotioner som är stärkande för individens välbefinnande medan det ytliga agerandet istället leder till utmattning och avhumanisering (Browmick & Mulla 2016, s. 55). Men studien visar även att benägenheten till djupt agerande och identifiering med sin yrkesroll är högre hos äldre, de som arbetat länge eller hade en högre position i organisationen medan ytligt agerande var vanligare bland de yngre, vilket sägs kunna bero på mognad och skillnader avseende livserfarenhet (Browmick & Mulla 2016, s. 57). Det visade sig även att de flesta poliser också ansåg att autenticitet och identifiering med yrkesrollen var nödvändigt för känslan av personlig prestation och för att kunna utföra sitt arbete tillfredsställande (Browmick & Mulla 2016, s. 55).

2.2 Olika sätt att hantera emotionellt lönearbete och emotionell dissonans

Emotioner beskrivs (Fortuna Schioppa 2015) vara avgörande för många yrkesroller och att de är en väsentlig och oskiljaktig del av organisationers vardag och där de också anses spela en avgörande roll för huruvida man anser sig trivas eller inte på sin arbetsplats. Emotioner sägs därav i sig själv ha en motiverande beståndsdel i just organisatoriska miljöer vilket alltså innebär att de kan ha en betydelse för hur attityder till arbetet ser ut och huruvida man trivs med sin yrkesroll eller inte (Fortuna Schioppa 2015, s. 678). Det finns indikatorer som pekar på att emotionellt lönearbete leder till att anställda presterar bättre och att det också spelar en avgörande roll för lyckad kundservice samtidigt som andra negativa konsekvenser också synliggjorts såsom emotionell dissonans (Fortuna Schioppa 2015, s. 680). Konsekvenserna av emotionell dissonans kan bestå i bland annat utbrändhet, hög sjukfrånvaro eller agerande som avviker från yrkesrollens krav (Fortuna Schioppa 2015, s. 680). Om emotionell dissonans uppstår så krävs mer emotionellt lönearbete som i sin tur kräver mer kontroll, skicklighet och uppmärksam uppträdande. De strategier som människor i sitt yrke måste använda för att hantera känslor, ytligt och djupt agerande genom emotionellt lönearbete sägs kräva bemödande ansträngning liksom energi av de anställda.

Andra studier (Abrahams 1998) avseende emotionell dissonans bland anställda inom serviceyrken har påvisat att emotionell dissonans på en arbetsplats leder till personlig splittring, men där två metoder också bedöms kunna minska denna dissonans. Den ena är att försöka främja självstyre och självständighet i arbetet och den andra att uppmuntra socialt stöd från kollegor genom informella nätverk där anställda kan få möjlighet att uttrycka sina äkta emotioner (Abraham 1998, s. 143). Den aspekt som anses ha en stor betydelse för att minska emotionell dissonans är upplevelsen av frihet och självständighet i sin yrkesroll. På en självstyrande arbetsplats beskrivs att de anställda har omdömet och också är mer benägna att frivilligt styra eller modifiera sitt emotionella arbete så att det passar organisationens krav vilket alltså sägs minska emotionell dissonans (Abraham 1998, s.143).

Liknande konsekvenser av det emotionella lönearbetet beskriver Humphrey, Ashforth och Diefendorffs (2015) som framhåller att det finns negativa effekter av att använda ytligt agerande. Men de menar att emotionell dissonans kan uppstå som en konsekvens av opassande tekniker för att hantera emotioner, att rollen man måste anta inte reflekterar en önskad identitet, dåliga arbetsförhållanden eller avsaknaden av självständighet och autonomi på arbetsplatsen (Humphrey, Ashforth & Diefendorffs 2015). De menar att emotionellt lönearbete, förutom ytligt och djupt agerande, har en tredje dimension då man uttrycker sina naturliga emotioner, s.k. *spontant och genuint* emotionellt lönearbete. Om man främst använder djupt agerande samt uttrycker sina naturliga emotioner så kan det resultera i positiva effekter såsom välmående och högre jobbpresentation vilka gynnar både de anställda som arbetsplatsen som helhet. Behållningen kan bli att anställda trivs bättre trots att deras yrkesroller är kända för att vara svåra eller obehagliga (Humphrey, Ashforth & Diefendorffs 2015, s. 750). I likhet med annan forskning (Browmick & Mulla 2016) konstateras att yrkeserfarenhet spelar roll för förmågan till djupt agerande eller spontant och genuint emotionellt lönearbete likväl som identifiering med sin yrkesroll har en positiv betydelse för hur man hanterar det emotionella lönearbetet. Genom att ge anställda mer frihet och autonomi så kan det förstärka identifikationen och känslan av autenticitet med yrkesrollen (Humphrey, Ashforth & Diefendorffs 2015).

Sammanfattningsvis visar studierna på olika tekniker för att hantera emotioner i yrkesroller. Genom professionalitet och förmågan att balansera mellan en värdeneutral och empatisk inställning kan statligt anställda rättfärdiga emotionella framställningar i sitt arbete. Ett djupt agerande och identifikation med sin yrkesroll kan användas som en strategi men kan också sägas vara avhängig av yrkeserfarenhet likväl som mognad eller livserfarenhet. Utifrån nämnd forskning går det att konstatera att emotionell dissonans och missnöje hos anställda i

hög grad kan relateras till en oförmåga till djupt agerande i sitt yrke, likväl som negativa konsekvenser som uppmärksamhets kan relateras till låg grad av självständighet på arbetsplatsen, svårigheter med att identifiera sig med rollen eller dåliga arbetsförhållanden.

3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

Mot bakgrund av valda frågeställningar så har studiens teoretiska utgångspunkter dels landat i emotionssociologi och Arlie R. Hochschilds teorier om emotionellt lönearbete, dels i ett socialpsykologiskt perspektiv med Erving Goffmans teorier om agerande mot bakgrund av den rollframställning och roll som antas i olika situationer i det sociala samspelet. Genom att använda ett emotionssociologiskt perspektiv så är min förhoppning att uppnå en djupare förståelse för hur de anställda hanterar känslor och emotioner utifrån bestämda yrkesrelaterade krav och om relationen mellan dessa är av betydelse för upplevelsen av yrkesrollen. Genom att använda ett socialpsykologiskt perspektiv så är min förhoppning att också kunna analysera intervjupersonernas beskrivningar av sitt agerande, handlingar och intryck som styrs och som frambringar ett specifikt framträdande utifrån olika krav på den roll som antas i den sociala interaktionen.

3.1 Arlie R. Hochschild - hur emotioner uttrycks eller döljs

The word *objective*, according to the *Random House Dictionary*, means "free from personal feelings".

Yet ironically, we need feeling in order to reflect on the external or "objective" world

(Hochschild 2012, s. 31)

Likt vår hörsel eller syn så sägs känslor ge oss användbara och nödvändiga ledtrådar för att över huvud taget kunna förstå vår verklighet. Känslor som spontant uppträder beskrivs som något som filtrerar ut den konkreta betydelsen i det som vi själva ser, minns och föreställer oss (Hochschild 2012, s. 28). När inre känslor uttrycks kallar Hochschild (2012) dem för *emotioner* vilka utgörs av en slags signalfunktion som triggar oss att ge uttryck för känslor när de blir outhärdliga. Hur vi visar känslor genom emotioner och agerar gentemot andra människor tar sig uttryck genom *ytligt* och *djupt agerande* (Hochschild 2012). Människor kan dölja vad de känner eller låtsas känna något genom ytligt agerande men människor kan också agera på ett, utifrån sina känslor överensstämmande sätt genom djupt agerande. Genom ytligt agerande så låtsas och vilseleder vi medvetet andra att tro att vi känner något annat, genom att le fast man är ledsen. Genom djupt agerande behöver vi inte låtsas då våra känslor och emotioner är spontana och överensstämmande, som att gråta när man är ledsen.

3.1.1 Det emotionella lönearbetet

I sociala situationer kan det uppstå omständigheter som gör att vi måste ta ställning till hur emotioner kan eller bör uttryckas. Olika krav från omgivningen på hur vi i privata situationer förväntas agera gör att vi hanterar och reglerar våra emotioner så att de passar omgivningens förväntningar. Detta gör vi genom s.k. emotionellt arbete. När regler som handlar om hur man känner och hur man uttrycker känslor däremot regleras och bestäms av ett företag eller en organisation då handlar detta istället om *emotionellt lönearbete* (Hochschild 2012, s. 7) och det är detta begrepp som jag kommer att knyta an till i min studie. När det emotionella arbetet går från individen till att behöva ersättas av önskvärda känslor utifrån institutionella normer och det blir en källa till inkomst så menar Hochschild (2012) att det uppstår en problematik då det i förlängningen innebär att de anställda bortser från sina egna känslor och emotioner och blir tvingade att omvärdera sitt djupa agerande utifrån tekniker som antyder hur man ska tänka och följaktligen hur man ska känna (Hochschild 2012, s. 49).

När känslor blivit integrerade och det ytliga och djupa agerandet blivit ett instrument utifrån arbetsplatsens krav eller mål, så uppnås dock ofta en tillfredsställelse då den anställda upplever sig agera utifrån sina egna känslor (Hochschild 2012, s. 136). När det sker så kan en känsla av äkthet, eller *autenticitet* också infinna sig. Det beskrivs hur arbetsplatser i dag lägger allt större vikt vid att uppmuntra autentiska eller ”naturliga” känslor utifrån att det blivit vanligare att vi på olika sätt tillåts uttrycka falskhet i yrkesspecifika roller. Men konsekvensen kan också bli att autenticiteten riskerar att göra det svårare för den anställda att separera sig själv från sin yrkesroll.

3.1.2 Strategier för att hantera emotionellt lönearbete

För att emotionellt lönearbete skall fungera problemfritt så krävs att det finns en balans mellan en persons känslor och själva framträdandet. Om det uppstår en för stor åtskillnad mellan dessa så kan det framkalla en s.k. *emotionell dissonans* som kan resultera i stress eller påfrestning för individen. För att förhindra emotionell dissonans så kan man antingen försöka att förändra det man känner eller förändra framställningen. När det handlar om ett arbete som kräver en viss framställning så menar Hochschild (2012, s. 90) att det oftast är känslorna som man måste förändra. Människor måste utföra emotionellt lönearbete i mötet med kunder, såsom statligt anställda, ställs därav inför specifika ställningstaganden som har att göra med hur de definierar sig själv. Det handlar ex. om hur man kan identifiera sig med yrkesrollen utan att själv assimileras med den, vilket ofta kan vara svårt för unga eller oerfarna i yrket (Hochschild 2012, s. 132).

För att hantera det emotionella lönearbetet och förhindra emotionell dissonans så behöver den anställda kunna skilja på situationer där man agerar utifrån sig själv, och situationer där man agerar utifrån yrkesrollen. I detta krävs att den anställda utvecklar en förmåga att *avpersonifiera* situationer, vilket innebär att man kan skilja sig själv från och hålla en distans till yrkesrollen i olika situationer, att separera ”den äkta” och ”den agerande” individen (Hochschild 2012, s. 132). För att förstå skillnaden mellan att ha förmågan att skilja på dessa två sidor eller inte, så beskriver Hochschild (2012, s. 133) hur en person som ännu inte lärt sig eller har förmågan att avpersonifiera situationer främst använder sitt ytliga agerande och också lätt personligen tar illa vid sig när kunder kritiserar ett beslut eller dylikt medan en person som lärt sig detta istället kan anta inställningen att de olika rollerna eller identiteterna som man uppvisar fyller ett syfte och där en separation inte innebär att man förråder sig själv. De personer som lyckas bemästra sina olika roller anses ha en större förmåga till djupt agerande även i sin yrkesroll, vilket innebär att de också har lättare att känna sig tillfreds med sitt jobb. Stress och utmattning hanteras och minimeras ofta av de som har arbetat länge och har erfarenhet genom att man utvecklar förmågan till en ”sund” avpersonifiering av situationer där man separerar sig själv från sin roll genom att tydliggöra när man agerar eller inte, och genom detta sätt tydliggör man också när det djupa eller ytliga agerandet är ”sitt eget” eller sin yrkesroll (Hochschild 2012, s. 188).

Mot bakgrund av det emotionella lönearbete som statligt anställda dagligen utför så kan Hochschilds (2012) begrepp bidra med en förståelse för hur olika sätt att hantera det spelar roll för upplevelsen av statstjänstemannarollen. De anställdas förmåga till djupt agerande har kan alltså sägas ha en positiv inverkan på upplevelsen av autenticitet och identifikation med yrkesrollen samt hur det emotionella lönearbetet uppfattas. Men distinktionen mellan den privata rollen och yrkesrollen riskerar också att suddas ut när emotioner integrerats utifrån arbetsplatsens krav. Om den anställda inte besitter förmågan att avpersonifiera situationer som krävs för att kunna separera de olika rollerna så riskerar det följaktligen leda till emotionell dissonans och missnöje med sin yrkesroll.

3.2 Erving Goffman - rollen och rollframställningen

Begreppen *rollframställning* och *roll* består enligt Goffman (2013) av det handlingssätt och agerande som en person antar utifrån normativa förväntningar på en specifik roll. Hur en person uppvisar eller framställer en roll beror på vilka människor som också befinner sig i samma sociala situation och de andras antagna roller i sammanhanget. Med en roll så medföljer vissa bestämda uppfattningar och förväntningar om hur rollen ska framställas. När

en individ spelar en roll så förutsätter individen att publiken tar rollen och dess uttryck på allvar, att individen besitter de egenskaper som den förefaller besitta, med andra ord att personen är det den utger sig för att vara. Rollen kan anses stå för det yttre, det som en person visar upp och framställer inför andra. Varje människa kan antas vara involverad i flera olika sammanhang och sociala situationer vilket innebär fler olika roller och rollframställningar vilka sägs stå i relation till varandra (Goffman 2013, s. 90).

3.2.1 Framträdande i den främre och bakre regionen

Begreppet den *främre regionen* beskriver det ställe där en persons eller en aktörs framträdandet ges (Goffman 1990, s.110). Det framträdande som vi gör i den främre regionen kan sägas representera det sätt på vilket vi agerar offentligt, eller gentemot människor som vi inte känner så väl vilka utgår från uppfattningar om hur vi i olika situationer ”bör” eller ”inte bör” agera. Framträdanden i denna region utgår från betydelsen av artighet i givna situationer och att dessa i sin tur utgår från vad han beskriver; *moraliska* och *instrumentella* krav (Goffman 1990, ss. 110-111). De moraliska kraven utgår från regler avseende hur man respekterar andra och hur man bör eller inte bör bete sig exempelvis. Instrumentella krav baseras istället på krav och skyldigheter baserade utifrån en yrkesroll med specifika anvisningar på agerande. Dessa olika krav sägs påverka aktören på liknande sätt då det är krav som denne har att förhålla sig till i vissa situationer. Därav kan det också vara svårt för den agerande individen att i vissa situationer veta om en norm är moralisk eller instrumentell och därför också om normen förväntas följas eller inte (Goffman 1990, s. 111). Framträdandet i den främre regionen sker alltså i närvaro av andra personer, där vissa förehavanden expressivt framhålls och där andra tyglas mot bakgrund av det framträdande som man vill uppvisa.

Framträdandet i den *bakre regionen* kan istället sägas stå för det ställe - mot bakgrund av ett givet framträdande – där intryck som vanligtvis karakteriserar framträdandet istället sker medvetet motsägelsefullt. Den bakre regionen är alltså det ställe där individen kan få utlopp för det agerande eller de handlingar som dolts i den främre och där individen också kan slappna av och kliva ur sin offentliga roll (Goffman 1990, ss. 114-115). Här sker alltså sådant som vi gör med människor som vi litar på eller vågar vara personliga med och den bakre regionen är också det ställe som aktören tillförlitligt förväntar sig att ingen från publiken i den främre regionen inkräktar på.

3.2.2 Att kunna hålla en känslomässig distans till framträdandet

Exempel på störningar som på olika sätt kan uppstå i ett framträdande är att aktören avsiktligt eller oavsiktligt gör ett felsteg och agerar tanklöst, att en aktör genom oavsiktliga handlingar överför intryck som är olämpliga i ett sammanhang eller att publiken råkar komma in i den bakre regionen. Dessa slags störningar innebär att de närvarande med stor sannolikhet blir illa till mods, förlägna eller dylikt och där aktörerna känner sig ertappade ”på bar gärning” utifrån att det som annars kanske skulle dolts synliggjorts (Goffman 2014, ss. 182-185).

För att förhindra att detta inträffar så finns specifika intrycksstyrningstekniker som aktörerna kan använda sig av. En teknik som beskrivs är bland annat *dramaturgisk disciplin* under rollframställningen som innebär att aktören samtidigt som denne går upp i sin roll också har en känslomässig distans till framträdandet för att kunna hantera situationer där man riskerar förlora kontrollen över ett framgångsrikt framträdande (Goffman 2014, s. 188-189). Att inneha förmågan till sinnesnärvaro, att kunna hålla sig till sin roll och vara diskret så riskerar aktören på detta sätt inte att förstöra framträdandet. En anställd som uppvisar en dramaturgisk disciplin är duktig på självbehärskning och att undertrycka sina egna spontana känslor. Att kunna behärska och kontrollera sin röst, sina ansiktsuttryck och sina emotioner i mötet med kunder gör att den disciplinerade aktören lätt skiftar mellan olika grader av formellt eller informellt beteende och också bli en skicklig och pålitlig rollframställare (Goffman 2014, ss. 189-190).

3.2.3 Om rollen och rollframställningen missuppfattas

Rollen som människor gestaltar kan ses som en slags image som man i sin rollframställning försöker förmå andra att tro på (Goffman 2014). Att anta en roll och för att kunna framställa den på ett adekvat sätt så krävs att individen fullständigt ansluter sig till rollen samt har ett engagemang och intresse i själva rollframställningen. En persons framställning blir tilldelad och erkänd av andra utifrån huruvida rollgestaltningen anses trovärdig eller inte (Goffman 2014, s. 218). Men människor kan trots detta inte alltid kontrollera det som sker i olika sociala situationer, eller andras uppfattning om själva rollframställningen. Därför kan det uppstå en diskrepans mellan hur en person förväntar sig att bli uppfattad och vad andra egentligen uppfattar (Goffman 2013, s. 104). Om en sådan diskrepans uppstår så kan personen för att försvara sin roll och den i situationen tänkta rollframställningen försöka att framhålla en skillnad mellan sig själv och rollen, vilket Goffman (2013) kallar *rolldistans*. Det som rolldistans handlar om är skillnaden mellan en rolls skyldigheter eller krav och det faktiska uppträdandet. Specifika roller som försätter individen i ett bestämt sammanhang exempelvis

en yrkesroll, som denne upplever sig ha svårt att identifiera sig med riskerar i större utsträckning att ge upphov till rolldistans. Rolldistans fungerar alltså som en slags uttryck för desidentifikation i relation till identifikation. Genom att anta en rolldistans så betonar den anställda vad denne *inte* är i relation till den antagna rollen vilket är det som också sägs påvisa en individs verkliga personlighet (Goffman 2013, s. 152).

Sammanfattningsvis kan människors agerande och sätt att hantera känslor och emotioner i sociala situationer ses mot bakgrund av en specifik roll som man antar i det sociala samspelet. Om statligt anställda agerar och hanterar jobbiga känslor i mötet med kunder genom dramaturgisk disciplin kan det således resultera i en trovärdig och framgångsrik rollframställning. Att i mötet med kunder agera utifrån yrkesrollen och dess moraliska och instrumentella krav är alltså en förutsättning samtidigt som de också riskerar att ge upphov till desidentifikation och rolldistans om man inte känner igen sig själv i den antagna rollen.

4. METOD

Nedan redovisas studiens metodologiska utgångspunkt samt tolkning och analysmetod.

4.1 Val av metod

Avsikten med min studie är att ta reda på hur anställda på ett arbetsförmedlingskontor på en mindre ort upplever och hanterar yrkesrollens krav i relation till sina känslor. I detta landade mitt metodval i den kvalitativa forskningsmetoden. Den kvalitativ forskningen sägs bland annat inta en kunskapsteoretisk ståndpunkt som är tolkningsinriktad, vilket innebär att tyngdpunkten ligger på själva förståelsen av den sociala verkligheten mot bakgrund av hur deltagarna i en specifik situation eller miljö också tolkar verkligheten (Bryman 2011, s. 341). För att få tillgång till människors upplevelser och tolkning av sin verklighet så ansåg jag att kvalitativ intervju skulle passa bäst, då den på ett unikt sätt kan ge en inblick i personernas egna beskrivningar av sin verklighet. Den kvalitativa intervjun beskrivs som en metod som ger en privilegierad tillgång till andra människors upplevelser av den levda världen (Kvale & Brinkmann 2014, s. 46). Intervjun bör dock inte endast ses som en metod utan även ett hantverk där olika aspekter i intervjuarens lärande och färdighet vilar på kunskap och bedömningsförmågor som förvärvas genom övning (Kvale & Brinkmann 2014, ss. 89-90). Med min ringa erfarenhet av intervjuande i åtanke var därför en viktig aspekt under intervjuerna att försöka att vara observant och lyssna till intervjupersonens explicita beskrivningar och eventuella åsikter som uttrycktes, alltså det som sades mellan raderna, för att underlätta själva tolkningen och förståelsen för intervjupersonernas erfarenheter och känslor (Kvale & Brinkmann 2014, ss. 46-47).

I en intervju, där två personer med olika identiteter möts menar Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015) att mötet antingen kan bli givande, där den som intervjuas känner sig trygg och vågar prata, men att det också finns en risk att det blir tvärtom. För att mötet skulle bli så givande som möjligt var förberedelse därför viktigt. Intervjufrågor arbetades noggrant igenom ett flertal gånger innan första intervjun och kompletteringar samt korrigeringar gjordes även vissa av frågorna efteråt, som upplevdes att intervjupersonen haft svårt att svara på. Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015) beskriver hur det förberedande arbetet också innebär att läsa in sig på olika typer av dokument eller dylikt, speciellt om intervjuerna görs på en myndighet och därför gick jag in på Arbetsförmedlingens hemsida för att ta del av bland annat värdegrunden och vad deras uppdrag innebar.

Mot bakgrund av att det fanns begränsad tid för intervjuerna då de utfördes på intervjupersonernas arbetstid så ansåg jag att semistrukturerade intervjuer skulle lämpa sig bäst. I semistrukturerade intervjuer utgår man från olika teman som man behandlar och frågorna ställs ofta i en ordning men där det samtidigt finns utrymme att frångå eller ändra på ordningen utifrån att intervjupersonen har en frihet att utforma svaren på eget sätt (Bryman 2011, s. 415). Specifika teman som jag ville beröra i intervjuerna listades upp och en intervjuguide (se bilaga 2) skrevs ner med frågor som behandlade dessa teman. I intervjuerna utgick jag från en färdigskriven intervjuguide med frågor men där jag samtidigt lämnade utrymme för att ställa följdfrågor eller ändra på ordningsföljden vid behov.

4.2 Urval

Genom att studiens syfte är att undersöka anställda på Arbetsförmedlingens upplevelser så har jag använt ett så kallat *målstyrt urval* som går ut på att intervjupersoner väljs med hänvisning till de formulerade forskningsfrågorna (Bryman 2011, s. 350). Jag tog dock inledningsvis kontakt med ett flertal olika myndigheter som jag antog dagligen mötte kunder i sitt arbete. Jag skickade ett första kontaktmail med information angående mig själv och min studie (se bilaga 1). Efter att ha kontaktat ett flertal myndigheter så fick jag slutligen besked från en kontakt på Arbetsförmedlingen att jag fick komma till deras kontor på en mindre ort och intervjua några medarbetare. Urvalet för min studie landade i de personer som hade kundkontakt och som ansåg sig ha tid att ställa upp. Jag hade därför ingen möjlighet att själv bestämma vilka personer som skulle intervjuas. Totalt åtta anställda intervjuades i åldern 41-63 år, sju av dessa jobbade på Arbetsförmedlingen idag och en hade precis slutat och fått ett nytt jobb. Urvalet bestod av handläggare, arbetsförmedlare samt Sius-konsulenter (särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd).

| <u>Intervjuperson</u> | <u>Antal år inom myndigheten</u> | <u>Befattning</u> |
|-----------------------|----------------------------------|-------------------|
| 1 | 5 år eller mer | Handläggare |
| 2 | Mellan 0 - 5 år | Arbetsförmedlare |
| 3 | Mellan 0 - 5-år | Sius-konsulent |
| 4 | 5 år eller mer | Sius-konsulent |
| 5 | 5 år eller mer | Arbetsförmedlare |
| 6 | 5 år eller mer | Handläggare |
| 7 | Mellan 0 - 5 år | Arbetsförmedlare |
| 8 | Mellan 0 - 5 år | Arbetsförmedlare |

4.3 Tillvägagångssätt

Intervjuerna som bokades in skedde av naturliga skäl på intervjupersonernas arbetsplats under arbetstid. Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015) beskriver hur val av intervjuplats kan inverka på förhållandet mellan forskaren och den intervjuade och där en intervju på en arbetsplats exempelvis kan få personerna att vilja framstå på ett visst sätt, att framstå som en god medarbetare eller kollega (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s. 42). För att minimera risken att vi skulle komma att sitta någonstans där andra kunde höra så skickade jag i förväg en förfrågan till alla om det fanns möjlighet för oss att sitta i ett avskilt rum. Intervjupersonerna kunde därför boka in separata mötesrum och intervjuerna kunde göras avskilt på arbetsplatsen. Intervjuerna pågick mellan 30-60 minuter och alla intervjuer spelades in med en diktafon, samt min telefon som jag använde som back-up.

4.4 Validitet och reliabilitet

Begreppen validitet och reliabilitet handlar inom traditionell forskning bl.a. om forskningsresultatens kvalitet, giltighet och tillförlitlighet. Validitet behandlar studiens giltighet, exempelvis styrkan i någons yttrande och huruvida metoden undersöker det den påstås undersöka. Reliabilitet utgår istället från intervjupersonernas konsekvens i sina svar, huruvida de förändrar sina svar under en intervju eller skulle ge andra svar till en annan intervjuare (Kvale & Brinkmann 2014, ss. 295-296). En hög reliabilitet kan sägas vara lite knepigt att uppnå i en studie som denna, då det är svårt att göra den replikerbar, d.v.s. att upprepa studien (Bryman 2011, s. 352). Den sociala miljön och de svar jag fått vid detta specifika tillfälle kan alltså sägas vara svår att återskapa och på så sätt uppnå en hög reliabilitet.

Kvale & Brinkman (2014) beskriver hur begreppet validitet å andra sidan kan tillämpas med ett annorlunda förhållningssätt på just den kvalitativa forskningsintervjun. De menar att validiteten inte endast ligger i slutprodukten utan är något som genomsyrar hela forskningsprocessen. Jag har för att uppnå så hög validitet som möjligt försökt att reflektera, kontrollera, ifrågasätta och teoretiskt tolka resultaten i alla stegen i forskningsprocessen (Kvale & Brinkmann 2014, s. 297). Genom att validera resultaten, för att se att jag undersöker det som jag tänkt undersöka så har jag exempelvis under intervjuprocessen reviderat mina intervjufrågor efterhand, jag har försökt att ifrågasätta motsägelsefulla påståenden men också ställt följdfrågor för att bekräfta uttalanden som varit svårtolkade. Jag är dock medveten om att frågorna skulle kunna tolkas annorlunda av andra intervjupersoner, likväl som svaren

skulle kunna tolkas på annat sätt av någon annan vilket är viktigt att ha i beaktande avseende studiens validitet och reliabilitet. En studie där mötet mellan kunder och de anställda observerats hade kunnat ge en annan bild av verkligheten, situationer och möten som i min studie istället fått stöd av de anställdas egna berättelser.

4.5 Tolkning och analysmetod

Då min studie har varit inriktad på att ta reda på intervjupersonernas egna upplevelser, och förståelsen för dessa så har jag för min tolkning och analys av det empiriska materialet valt en hermeneutisk tolkningsprocess (Westlund 2015). Genom detta val så har min förhoppning varit att kunna gräva djupare ner i förståelsen för det empiriska materialet men också att också kunna förstå och förmedla dessa tolkningar vidare (Westlund 2015). Då jag valt en hermeneutisk inriktning så har det både under planeringen, intervjuerna samt i tolkning och analys varit viktigt att vara medveten och vaksam så att min förförståelse så lite som möjligt inverkat på resultatet. Att förförståelsen, exempelvis förkunskaper, fördomar, övertygelser som jag som forskare bär med mig eller litteratur som jag tagit del av är ingångsvärden som påverkar tolkningsprocessen. Tolkningen och förståelsen för det undersökta är således unik och beror till stor del på forskarens individuella erfarenheter vilket är viktigt att poängtera (Westlund 2015, s. 80).

För min analys av det transkriberade materialet har jag noterat frekvenser av återkommande ord eller uttryck samt kodat materialet med utgångspunkt i olika teman och begrepp som jag har identifierat i svaren. Jag har med hjälp av valda teorier försökt identifiera vad informationen i svaren representerar eller handlar om vilket har varit viktigt för att kunna skapa adekvata och förståeliga kategorier. Samtidigt har jag försökt att vara öppen och lyhörd för oväntade riktningar eller dimensioner i intervju svaren för att inte låsa mig vid specifika kategoriseringar (Westlund 2015, s. 81). Då teorin har varit en stor del av utgångspunkten för studien och spelat en avgörande roll i inledningen och planeringen av intervjufrågorna så får den också en stor inverkan på tolkningen av själva materialet (Kvale & Brinkmann 2014).

4.6 Etiska överväganden

Jag har rörande de etiska övervägandena för studien varit noggrann med att redan innan varje intervju ge information om vad min studie haft för avsikt att undersöka, d.v.s. syftet med min studie samt begärt godkännande att få spela in intervjuerna, vilket jag har fått i samtliga fall. Innan varje intervju har jag informerat intervjupersonerna om de grundläggande forskningsetiska principerna (Bryman 2011, ss. 132-133). De intervjuade har blivit

informerade om att deras delaktighet är frivillig, att de när som helst kan välja att avbryta sin medverkan och att de själva har rätt att bestämma över sin medverkan. Därav har jag tagit hänsyn till *informationskravet och samtyckeskravet*. Jag har också tagit hänsyn till *konfidentialitetskravet* genom att jag har informerat de medverkande om att alla uppgifter om personerna som ingår i studien kommer att hanteras konfidentiellt och förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem samt att informationen kommer att anonymiseras. Slutligen har jag även informerat personerna om att uppgifterna som samlas in endast kommer att användas för detta forskningsändamål samt att transkriberingarna kommer att raderas när studien är avslutad. Därav har jag även tagit hänsyn till *nyttjandekravet* (Bryman 2011, s.132).

5. RESULTAT OCH ANALYS

Här presenteras resultat och analys av min studie. Kapitlet består i en sammanfattning samt citat från de intervjuer som jag har gjort med medarbetare på Arbetsförmedlingen på ett mindre kontor. Analys av det insamlade materialet görs mot bakgrund av de teoretiska utgångspunkterna för studien samt tidigare forskning.

5.1 Tron på yrkesrollen och att kunna upprätta en trovärdig rollgestaltning

Intervjupersonernas beskrivningar av de krav som ställs på dem utifrån sin yrkesroll redogörs av samtliga utifrån förmågan att agera *professionellt* vilket bl.a. beskrivs utifrån nödvändigheten av att vara tydlig, att lyssna på kunden, att visa förståelse, att informera kunden samt att följa de lagar och regler som gäller. Någon beskriver också yrkesrollen och ett professionellt agerande utifrån förmågan att inte blanda in sina egna känslor.

Ja det krävs ju att du är professionell. Du kan ju inte börja blanda in dina känslor för mycket eller att börja tycka synd om människor framförallt (Intervjuperson 6)

Det är ju lagar och regler, så det måste ju följas absolut. Men även att man bemöter folk vettigt och på ett bra sätt. Det är ju dom här bitarna att vara medmänsklig och även vara en myndighetsutövare. Man har ju ramar kan man säga, som man jobbar inom, sen är det ganska fritt inom dom ramarna hur man gör (Intervjuperson 2)

Förmågan att vara professionell och att agera utifrån sin yrkesroll återkommer hos samtliga i frågan om vilka känslor som man får eller inte får uttrycka i mötet med kunder. Det framkommer dock i de flesta av svaren att känslor får uttryckas, men att det exempelvis är skillnad på att bli arg eller att bli ledsen.

Det finns väl ganska mycket känslor som man kan visa. Dom man kanske bör undvika är väl typ ilska och sånt för att... ja, jag är ju ändå på mitt jobb för kundernas skull och för den svenska staten [...] men jag tror inte att nån tycker att det är jobbigt om man skulle bli rörd av någonting, av någons historia eller så, jag har aldrig upplevt det, att nån tycker att det inte är myndighetsmässigt på något vis utan det visar väl kanske bara mer att man är en människa, som jobbar på en myndighet [skratt] (Intervjuperson 3)

I dessa svar framkommer de liksom av Goffman (2013) beskrivna förväntningar på en rollframställning som också följer med en specifik roll. Rollen som statstjänsteman innebär en alltså en rad anvisningar på hur rollen bör eller inte bör framställas, vilket uppträdande som är önskvärt eller inte med hänvisning till ett för yrkesrollen ”professionellt” agerande. Dessa kan sägas främst representera de yrkesrelaterade *instrumentella krav* som präglar ett framträdande

i den främre regionen (Goffman 1990, s. 110). Intervjuperson 6 menar att man inte kan blanda in känslor eller tycka synd om kunden medan intervjuperson 3 istället upplever att liknande känslor *får* uppvisas i statstjänstemannarollen. Vilka emotioner som i mötet med kunden får uttryckas verkar genom dessa uttalanden vara något motstridiga. Genom att hänvisa till ett professionellt eller myndighetsmässigt agerande på dessa olika sätt så betonar de anställda både de striktare värdeneutrala egenskaperna i framställningen likväl som den också kan rättfärdiga vissa emotionella framställningar. Intervjuperson 3 kan alltså sägas hänvisa både till en värdeneutral liksom en empatisk professionell inställning (Larsson 2014) som den anställda menar bör prägla arbetet. Vid frågan om vad intervjupersonerna personligen tycker är viktigt att förmedla i mötet med kunderna återkommer nödvändigheten av att vara tydlig gentemot kunderna, vikten av att tidigt förklara vad Arbetsförmedlingen kan hjälpa till med eller vad som inte är möjligt. Andra beskriver förmågan att vara positiv, att möta kunden med respekt och att kunden känner sig prioriterad, sedd och lyssnad på i mötet.

Hit kommer man för att man är tvungen och då är det banne mig vår plikt att se till att man möter människor med respekt, att man blir sedd och lyssnad på [...] Men jag tror det här grundläggande mänskliga; att man möter, tittar i ögonen, man säger hej, tar i hand, man tittar på den man pratar med, man låter folk prata till punkt och man är nyfiken och så (Intervjuperson 5)

I dessa beskrivningar ligger tonvikten snarare på de *moraliska krav* som Goffman (1990) menar präglar den främre regionen i rollframställningen, såsom respekt och lyhördhet gentemot kunderna.

Vi gör ju väldigt många bra saker, även om det inte alltid syns i media, vi hjälper ju människor som står allra längst från arbetsmarknaden att få sysselsättning, att få anställningar. Vi hjälper arbetsgivare att anställa fast dom kanske egentligen inte skulle ha haft råd om vi inte hade gått in med lönestöd. Vi gör många bra saker [...] och det är därför jag vill jobba här, jag ser ju det vi gör och att vi gör skillnad för människor (Intervjuperson 7)

Synen på yrkesrollen som meningsfull och motiverande kan sägas visa att de accepterar och tror på rollen. Goffman (2014, s. 25) beskriver detta som avgörande för rollframställningen och för att publiken också tar rollen på allvar. Det framkommer att de allra flesta trivs väldigt bra med sin yrkesroll, där man finner själva mötet med människor som mest motiverande.

Jag trivs faktiskt hela tiden här, sen att det går upp och ner [...] vissa gånger kan det vara tungt men så är det ju på alla ställen. Men att det upplevs som så tror jag är att man ser att det påverkar människor mycket, dom beslut som tas på olika myndigheter (Intervjuperson 1)

Flera beskriver det som motiverande när man kan hjälpa någon annan, när någon lyckas eller kommer framåt vilket också av vissa beskrivs som det som upplevs som allra mest meningsfullt med arbetet. När den anställdes känslor blivit integrerade i rollen som detta antyder och om man också påvisar förmågan att känna äkthet eller autenticitet i sin yrkesroll så uppnås ofta större tillfredsställelse utifrån att den anställda upplever sig agera utifrån sina egna känslor (Hochschild 2012, s. 136).

5.2 Statstjänstemannarollen och den privata rollen

När de intervjuade får frågan om de kan släppa jobbet när de går hem för dagen, så svarar de allra flesta att de kan och också gör det men någon påtalar hur det ibland kan vara svårt att släppa tankar som dykt upp.

Det behöver inte bara vara negativt utan det är bara att man kanske har träffat någon under dagen och man går och funderar på ”vad ska jag göra, vad ska jag hitta på?” [...] så att man fortsätter jobba på gott och ont. Periodvis är det jättejobbigt när det är stressigt och tungt så är det tufft. Andra perioder kan det vara lugnt. (Intervjuperson 8)

Det framkommer att det ofta är vid hög arbetsbelastning eller stress som de anställda upplever att det är svårt att släppa tankar på jobbet när man kommer hem, men någon påtalar att det oftast handlar om en känsla av att man inte hunnit med det man ska och att det sällan handlar om tankar kring specifika ärenden. När det handlar om intervjupersonernas fritid så svarar de allra flesta att de inte ser någon svårhet i att skilja sin privata roll från yrkesrollen.

Nej jag tycker inte det. Och det tror jag åter igen har att göra med att jag har jobbat länge så att jag har liksom hittat mitt sätt att hantera min yrkesroll och mitt jobb [...] Sen är det ju, vi som är arbetsförmedlare vi är ju arbetsförmedlare jämt. Går jag på Coop och handlar och någon kommer och sticker ett papper i handen på mig ”det här ska jag lämna till Arbetsförmedlingen” då får inte jag säga nej utan då måste jag ta pappret och så får jag ta med mig det hit (Intervjuperson 5)

De allra flesta uppger att de inte upplever det själv men att det kan finnas svårigheter med att bo på en mindre ort och arbeta på en myndighet, då man på en liten ort möter personer på sin fritid som på olika sätt konfronterar dem mot bakgrund av sin yrkesroll. Beskrivningarna uppfattas på detta sätt en aning paradoxala. Att kunna separera sig själv från yrkesrollen skulle i detta kunna sägas vara ett svårt uppdrag mot bakgrund av att statligt anställda har vissa krav att förhålla sig till även privat. En förmåga att alltså kunna separera rollerna, att kunna skilja på den ”agerande individen” eller ”den äkta” som av Hochschild (2012) beskrivet skulle kunna sägas hänga samman med förmågan att också kunna släppa jobbet när

man går hem för dagen. Om den anställda således kan separera rollerna sägs också förmågan till djupt agerande i yrkesrollen vara större vilket i enlighet med forskning (Browmick & Mulla 2016, Humphrey, Ashforth & Diefendorff 2015) sägs resultera i positiva effekter såsom en lägre grad av emotionell dissonans, stress och tillika en högre grad av tillfredsställelse med sitt jobb.

5.3 Känslor och strategier för att hantera dessa

När de anställda får beskriva jobbiga känslor som uppstår i mötet med kunder så nämns bland annat frustration av att man inte kommer ”framåt” med en kund eller ilska då vissa betar sig illa. Några tar upp att de blivit rädda och stressade när kunder blivit hotfulla. Men en känsla som de allra flesta påtalar är att de blir känslomässigt berörd av att se att människor far illa eller hamnar i kläm mellan myndigheter och där de beskriver en frustration över att inte ha möjligheten att hjälpa. De anställda påtalar vikten av att i mötet kunna hantera känslor som uppstår, både på ett utifrån yrket professionellt sätt, liksom att hålla tillbaka känslor eller att distansera känslorna från sig själv genom att göra en åtskillnad mellan sin privata roll och sin yrkesroll.

Det hålls väldigt mycket inom en. I alla fall jag är lite mer en sån person, att jag kan ha en fasad, sen kan det ju kännas inom en (Intervjuperson 2).

Man kan ventilera med kollegor eller känna att ”gud det är så frustrerande eller jobbigt” eller ”åh tänk om man kunde få göra så här” eller ”gud vad knäppt det här var” men i mötet med kunden så är ju jag, då måste ju jag stå för det som Arbetsförmedlingen står för även om jag tycker att en del saker är ”oh gud det här är ju helt bakvänt, jättedumt”. Men det är inte min uppgift att vidareförmedla det när jag är här på jobbet [...] Det tror jag är bra när man jobbar med den här typen av grejor, som myndighet, oavsett om det är här eller på Migrationsverket eller Försäkringskassan, att man verkligen håller isär sin privatperson och sin yrkesroll. Det betyder inte att jag sitter som en robot, jag kan också skratta, man kan skämta och man kan vara personlig i mötet, därför att det också handlar om att möta människor där dom är (Intervjuperson 5)

Mot bakgrund av de anställdas beskrivningar av känslor som uppstår och emotioner som måste hanteras så kan ett emotionellt lönearbete (Hochschild 2012) sägas prägla deras vardagliga möten med kunder. Känslor som uppstår beskrivs som att de ibland hålls inom en men också att de i vissa fall kan vara svåra att hantera eller att dölja. På det sätt som intervjuperson 2 säger sig ha en fasad i mötet med kunder skulle kunna beskriva det som Hochschild (2012) beskriver karaktäriserar ett ytligt agerande, där personen låtsas dölja sina känslor genom sitt agerande. Men i uttalandet går det också att ana en skillnad mellan

personens egna känslor och dennes agerande vilket riskerar att skapa en emotionell dissonans (Hochschild 2012, s. 90) om allt för stor obalans infinner sig. Trots att många alltså beskriver att de upplever sig bli känslomässigt berörd i många möten så finns samtidigt en medvetenhet om vikten av att behålla lugnet, att hantera sina emotioner och att inte visa alla känslor i mötet med kunder för att delvis upprätthålla en professionell roll men även för att själv orka med och för att kunna släppa jobbiga känslor och gå vidare.

[...] det är skillnad att lyssna på någon som berättar svåra saker och att inte ta in det utan bara lyssna, och inte ta det till sig. Det är ju inte mina känslor. Alltså skilja på vad som är mitt och vad som är kundens berättelse (Intervjuperson 7).

Citaten av intervjuperson 5 och 7 ovan uppfattar jag beskriver den förmåga att avpersonifiera situationer som Hochschild (2012) påtalar nödvändigheten av i det emotionella lönearbetet, där personerna visar en tydlig förmåga att kunna skilja på sig själv och sin yrkesroll. Att distansera sina egna känslor från kundens som i detta fall kan tyda på en förmåga att identifiera sig med yrkesrollen utan att låta rollen ta över och styra ens egna känslor (Hochschild 2012, s. 132).

När det kommer till olika strategier för att hantera känslomässigt påfrestande situationer så handlar beskrivningarna återkommande om att lyssna för att kunna bemöta kunden på ett så bra sätt som möjligt. Om det har uppstått en situation där kunden har uttryckt starka känslor så beskriver intervjupersonerna överensstämmande att den viktigaste strategin är att behålla lugnet, att lyssna och vara saklig men att även hålla sina egna, personliga känslor utanför.

Jag tror jag går in i något slags professionellt mood där, och sen när jag kommer upp här på rummet så kan det liksom [pustar ut] ”åhh vad jobbigt det där var”. [...] det kommer efteråt, för att jag tänker, jag är på jobbet här nu och då måste jag bita ihop på något sätt (Intervjuperson 5).

Genom att distansera sig från eventuella känslor i sitt framträdande så skulle en självbehärskning liksom dessa beskriver kunna tyda på en förmåga till dramaturgisk disciplin (Goffman 2014) en intrycksstyrningsteknik i själva kundmötet. I flera av svaren framkommer det att intervjupersonerna håller tillbaka egna känslor i mötet med kunden, att man ”stänger av” eller hindrar sig själv från att kliva in i vad någon beskriver som en ”känslobubbla”. Personliga känslor och emotioner ter sig genom intervjupersonernas svar döljas i mötet med kunder genom det Hochschild (2012) kallar ytligt agerande.

Alltså, jag försöker att hålla mig i mötet, sen så kanske jag typ faller en tår bakom kulisserna sen är det bra med det, och så får jag försöka se det som att jag har mitt jobb här och jag ska göra vad jag kan för den här

personen. Men det får räcka med det jag gör på jobbet, jag kan inte ta med mig det hem, det gagnar ingen (Intervjuperson 3).

Det som sker i den främre regionen visar sig genom intervjupersonernas beskrivningar till stor del representera de instrumentella krav som Goffman (1990) beskriver präglar denna, de skyldigheter och förväntningar som finns på yrkesrollens framträdande. De anställda beskriver hur känslor hålls tillbaka i mötet med kunden för att sedan hanteras eller fås utlopp för senare, i vad som kan beskrivas representera den bakre regionen (Goffman 1990). Rollframställningen (Goffman 1990) och det ytliga agerandet (Hochschild 2012) visar sig i känslomässigt jobbiga situationer vara av betydelse för hur utgången och upplevelsen av situationen också blir.

Ibland kan det ju vara en utmaning att få fram ett leende innan någon går ut genom dörren fast dom nästan skrek när dom kom in. Det kan jag tycka är lite roligt att se ”ja men kan vi komma fram till något vettigt och vända i det här, eller se att vi kommer framåt?” (Intervjuperson 5)

Det är ju jättekul när man lyckas [skratt] när man lyckas hitta rätt. Ja, och arbetsgivare och arbetssökande blir glad, för att det ska ju vara en ”vinna-vinna-situation” för att det ska bli bra i längden. För är bara den ena nöjd då håller det oftast inte heller. Så att det är väl... det är väl drivkraften liksom (Intervjuperson 3)

Trots att det framkommer att många jobbiga känslor uppstår i mötet med kunder beskriver de anställda de flesta av sina möten som givande och där upplevelsen är positiv genom att man på olika sätt kunnat hjälpa kunden. En strategi som generellt lyfts fram som viktigt i möten med kunderna är tydlighet, att vara rak och tydlig och förklara varför saker är som de är och där den anställda också kan luta sig på de lagar och regler som finns. Vikten av att ge kunden bra service, att vara lösningsorienterad och att försöka hitta vägar för att hjälpa kunderna tas i detta även upp som en avgörande strategi, där förhoppningen är att kunden ska kunna gå ifrån mötet och ändå känna att denne fått ett gott bemötande och att man har gjort allt man kan för att hjälpa. Någon beskriver att det är viktigt att ha en förståelse för att vissa människor har ett behov, som kan ta sig uttryck i ett konfliktsökande beteende som måste få uttryckas i mötet med dem. Flera beskriver på olika sätt att de har en förståelse för att kunder som kommer in är frustrerade och behöver få avreagera sig.

Mycket människor som kommer in och ser ut som om dom ska explodera, så är det mycket frustration ofta. Och då brukar jag börja med det, och säga att ”nu ser jag att... ja det ser ut som att du har saker som du funderar på eller skulle vilja säga, ska vi börja med det?” Och det slutar ju ofta med ”Jamen jag är ju inte arg på dig men...” sådär. Så ibland får man ju vara den som bara får ta emot för att det stod Arbetsförmedlingen på skylten (Intervjuperson 5).

Flera poängterar också hur yrkeserfarenhet spelar roll för förmågan att hantera situationer. Att erfarenhet, både inom myndigheten som livet i stort spelar roll - för förmågan att hantera olika situationer - påtalas av flera av de intervjuade.

Nu tror jag, i och med att jag har jobbat ganska länge så har jag skaffat mig någon slags känsla eller ”feeling” för; ska jag dra i den här tråden eller ska jag dra i den här tråden? (Intervjuperson 5).

I detta bekräftas tidigare forskning (Browmick & Mulla 2016, Humphrey, Ashforth & Diefendorff 2015) som påvisat hur yrkeserfarenhet innebär en ökad förmåga till djupt agerande vilket alltså anses vara till hjälp i svåra situationer av det emotionella arbetet. Det beskrivs i detta att känslan av autenticitet och identifiering med yrkesrollen har betydelse för den anställdas upplevelse av att kunna utföra sitt arbete på ett tillfredsställande sätt vilket kan sägas spela roll även för statstjänstemännen i min studie. Trots att intervjupersonerna överensstämmande beskriver det som svårt och i vissa fall jobbigt att hantera vissa känslor i mötet med kunder så beskrivs de allra flesta möten som positiva där man lyckats hjälpa någon och där yrkesrollen är den trygghet som man kan använda sig av i just samma situationer.

5.4 Strategier för att bearbeta känslor

När känslomässigt jobbiga situationer uppstått i mötet med kunder så beskriver intervjupersonerna huvudsakligen två strategier för att bearbeta detta efteråt. Den första strategin som samtliga intervjuade uppger är vikten av att kunna prata med och ta hjälp av sina kollegor. Att ha möjligheten att kunna lyfta saker med kollegor som man funderar på, tycker är jobbiga, eller inte vet hur man ska hantera beskrivs som ett oerhört viktigt verktyg för att kunna hantera känslor som uppstår och för att kunna gå vidare.

Alltså det är ju vårt andningshål att prata med varandra, det är a och o i det här jobbet [...] Jag tycker att just det här kontoret är väldigt bra på att hjälpa varandra och man kan vara öppen ”nu känns det lite mycket och jag behöver hjälp” faktiskt. Och jag tycker också att man kan se, som kollegor om man behöver den där extra stöttningen. (Intervjuperson 8).

[...] men när det händer saker här på kontoret, som incidenter och så, så tycker jag att vi är väldigt snabba att agera, att vi allihop samlas [...] och så har man haft korta, hellre för många möten, ja men ”nu är det fem minuter i fikarummet”, bara för att stämma av läget, så det fungerar ganska bra. Vi har ju krisgrupp på jobbet och lite olika roller och så. Men sen tror jag att man i varje team man jobbar också lyfter dom här sakerna ganska snabbt (Intervjuperson 1)

Att kunna hjälpa varandra kollegor emellan kan även ske genom att man följer med på varandras möten, vilket också flera av de intervjuade uppger kan underlätta vid svåra möten eller om man behöver få hjälp att komma vidare. Den andra strategin som beskrivs är att ta hjälp av Arbetsförmedlingens s.k. specialister. Till specialisterna kan de anställda gå och prata och lyfta saker som är jobbiga och kanske lägga upp en strategi för hur man ska hantera vissa situationer.

Sen har vi ju ett specialistteam, vi har en arbetspsykolog, en socialkonsulent och en arbetsterapeut också som jag brukar använda mig av ibland. Framförallt psykolog och socialkonsulenten, när det gäller personer som, ja men till exempel när man känner att man inte når fram och då kan man ha en psykolog som säger ”ja men prova såhär då, du kanske kan ha den här infallsvinkeln”. Sen om det är personer där det är otroligt stökigt runt omkring, det kanske finns missbruk och sånt då brukar jag ta hjälp av vår socialkonsulent och så ”hur ska vi göra här?” eller plocka med mig henne på mötena (Intervjuperson 5)

Att som anställd vistas i den främre regionen (Goffman 2014) i mötet med kunder, där man många gånger själv måste hantera emotioner som uppstår beskrivs som något som är påfrestande. Att som anställd ha möjlighet att efter ett jobbigt möte kunna prata och ventilera med sina kollegor eller med en chef beskrivs av samtliga som en nödvändighet i jobbet. Att på detta sätt kunna kliva tillbaka i den bakre regionen (Goffman 1990) där man kan ventilera sina äkta känslor och emotioner uppfattas som en av de avgörande strategierna för att hantera en emotionell dissonans som kan uppstå. Forskning (Abrahams 1998, Fortuna Schiopu 2015) som på liknande sätt framhållit vikten av socialt stöd från kollegor och att anställda får möjlighet att uttrycka äkta emotioner beskriver att detta på sikt kan leda till en minskning av emotionell dissonans i yrkesrollen.

5.5 Yrkesrollens krav kontra egna känslor

Uppfattningen om kraven som följer med yrkesrollen utifrån värdegrund, lagar och förordningar beskrivs av de anställda på lite olika sätt. Något som beskrivs som frustrerande är när lagarna inte går ihop från olika myndigheter.

Det är ju så, vi är ju styrd av regering och politiker och budgetar och allt så, så att vi har ju att förhålla oss till lagar och det är ju inte alltid... så är det ju med alla lagar [skratt] att alla tycker man ju att ”det här var väl inte så klokt kanske” eller ”hur tänkte dom här?” [...] Det tar stopp på ett ställe, ”ja men hit kan vi sträcka oss” och så finns det liksom inget som tar vid (Intervjuperson 1).

Att det finns en diskrepans mellan de anställdas känslor och yrkesrollens krav utifrån politiska förändringar och begränsningar i de ekonomiska prioriteringarna framgår i flertalet av

intervjuerna. Flera beskriver att de upplever en frustration över att inte kunna hjälpa mer, att ekonomiska begränsningar utifrån vad som politiskt prioriteras gör att man i vissa fall känner sig otillräcklig.

Det handlar inte om att jag vissa veckor tycker att människor inte är lika värda, utan då handlar det mer om vilket uppdrag vi har som ligger på bordet just nu [...] Om min uppdragsgivare, alltså min chef säger åt mig och hans chef och hans chef och våran GD och Ylva Johansson säger att det är det här ni ska göra; då kan ju inte jag hitta på en egen Arbetsförmedling, det blir ju jättekonstigt, utan det är ju bara att rätta sig i leden och göra. Och det rör sig ju aldrig utanför den här bottengrundvärderingen utan då är det ju det här att pengarna ska användas på olika sätt eller man har olika syn på hur vi ska göra vårt jobb (Intervjuperson 5).

Citatet av intervjuperson 5 skulle kunna relateras till Goffmans (2013) begrepp rolldistans, där den anställda hänvisar sitt uppträdande till rollens krav eller skyldigheter och delvis distanserar sig från sin yrkesroll genom att påtala att det inte är något man själv bestämt. Samtidigt som agerandet som framställs visar på att de anammat rollen och den förväntade rollframställningen så påtalar vissa också att man inte till fullo är sitt ”privata” jag på jobbet och i olika situationer vilket skulle kunna antyda att det finns en risk att emotionell dissonans kan uppstå mellan de olika rollerna som beskrivet av Hochschild (2012) likväl som tidigare forskning (Fortuna Schiopi 2015). Trots det alltså framgår att det finns en diskrepans mellan vissa av myndighetens krav och de anställdas känslor så påtalar de flesta samtidigt hur just myndighetens regelverk och tydliga ramar är till stor hjälp i deras arbete och också upplevs som något positivt. Regelverket beskrivs alltså både som begränsande, likväl som en trygghet som de kan hänvisa till eller luta sig mot och som något som de också menar är en förutsättning för att de ska kunna göra sitt jobb.

Jag ser det som en fördel att vi har bra regelverk att luta sig mot, det känns tryggt. Och vissa regler kanske man skulle vilja förändra litegrann men det känns ändå tryggt att ha någonting att hänvisa till och som man kan ha i ryggen liksom (Intervjuperson 6)

Ja det är ju som det är, vi har demokrati och processen var såhär och det blev den där budgeten och ja det är ju så det ser ut i samhället. Och förutom att det kan vara upp och ner när det är politiken som styr så är det ju väldigt mycket ordning och reda ändå, upplever jag det, på en myndighet, och det uppskattar jag [...] Men jag tycker om att ha den här grunden att stå på, att det är ordning och reda, att det finns lagar och förordningar och så. Så att jag ser det nog som en fördel mer (Intervjuperson 3).

Det som lyfts fram som viktiga aspekter i värdegrunderna är att vara professionell, inspirerande och förtroendeingivande, att följa lagar och regler, att arbeta enhetligt och

rättssäkert men även att behandla och bemöta alla människor lika. De intervjuade uttrycker en enighet avseende synen på hur kunderna bör bli bemötta vilket också beskrivs mot bakgrund av värdegrunderna som ska präglade arbetsplatsen, vilka beskrivs av samtliga som något som de kan stå för.

[...] jag jobbar på ett kontor där det finns en väldigt schysst värdegrund när det gäller mötet med människan och synen på människan, och våran roll och så tycker jag [...] Man måste utgå från det att människan har egna inneboende krafter och att var och en måste kunna fatta beslut om sin egen tillvaro. Sen kan vi vara med och stötta eller råda eller så. (Intervjuperson 5).

Jag tycker ju [...] att det kan vara ganska, ja vad ska man säga, mildare på Arbetsförmedlingen, det är ganska tillåtande som myndighet. Jag tror att det speglar lite vad det är för typ av människor som jobbar på en arbetsförmedling, vilka som har vänt sig och valt att jobba på en arbetsförmedling [...] Sen om det är så att, det kan ju vara personer som inte gillar att hålla sig inom boxen eller så, då kanske man ska jobba med något annat (Intervjuperson 8)

Genom beskrivningar som dessa uppfattas också hur kraven i värdegrunderna (Statskontoret 2018, Arbetsförmedlingen 2018) alltså utgör något positivt mot bakgrund av att de hjälper de anställda att veta hur de kan eller ska agera i vissa situationer, där det finns en tydlighet i vad som gäller. Trots att de anställdas uttalanden till viss del kan uppfattas beskriva en diskrepans, där myndighetens regelverk i vissa fall står i strid med egna värderingar och där de också upprätthåller ett agerande som strider mot sina egna känslor så är min upplevelse inte att de beskriver någon emotionell dissonans avseende de negativa konsekvenser som lyfts fram i tidigare forskning (Abrahams 1998, Fortuna Schioppa 2015). Detta mot bakgrund av att uttalandena till största del ändå beskriver kraven som något positivt och också en trygghet i mötet med kunder. Liksom tidigare påpekat så kan dessa uttalanden antas beskriva en upplevelse av autenticitet (Hochschild 2012, Brownick & Mulla 2015) i yrkesrollen som också sägs inverka på det djupa agerandet och känslan av personlig prestation och tillfredsställelse med sitt jobb.

6. AVSLUTANDE DISKUSSION

Att människor upplever och hanterar yrkesrollens krav liksom sina känslor och emotioner på olika sätt har under intervjuerna blivit uppenbart. Likväl som det framgår att det ibland är svårt att helt och hållet skilja på sin yrkesroll och sin privata roll mot bakgrund av att de anställda även under sin privata tid representerar myndigheten. Studiens avsikt har inte varit att gå djupare in i analysen av intervjupersonernas olika roller men i svaren har det dock framkommit att en del av komplexiteten i de anställdas yrkesroll ligger i att de alltid ”är” sin yrkesroll vilket följaktligen även innebär en påverkan på den privata rollen. Mot bakgrund av detta kan det emotionella lönet arbetet i en förlängning på olika sätt alltså sägas inverka på den privata rollen och identiteten. Studiens syfte har varit att lägga tonvikten på hur de anställda uppfattar och hanterar en eventuell diskrepans mellan yrkesrollens krav och personliga känslor och värderingar. Detta leder mig till en sammanfattning av min första frågeställning:

- Vilka krav uppfattar de anställda på Arbetsförmedlingen ställs på dem i mötet med kunder utifrån deras roll som statstjänsteman?

De krav som delvis beskrivs av de anställda på Arbetsförmedlingen är att de måste följa de regelverk, lagar och förordningar som ingår i deras uppdrag samtidigt som det också innebär att gentemot människor *agera* i enlighet med statstjänstemannarollen och värdegrunderna (Statskontoret 2018, Arbetsförmedlingen 2018). I detta beskrivs, på liknande sätt som annan forskning (Larsson 2014) uppmärksammat, hur vissa emotioner som uttrycker empati eller förståelse anses vara mer accepterade att visa än andra som uttrycker ilska, likgiltighet eller frustration. Det framkommer även att dessa krav på hur man bör agera ibland är svåra att hantera, speciellt om de instrumentella kraven på agerandet (Goffman 1990) står i strid med hur man egentligen känner. Till detta resonemang knyter jag an mina andra frågeställningar:

- Upplever de anställda att det finns en diskrepans mellan yrkesrollens krav och personliga känslor och värderingar och hur ser denna ut?
- Vilka strategier använder de anställda för att hantera en upplevd diskrepans?

Mot bakgrund av intervjupersonernas beskrivningar så menar jag att det går att konstatera att de anställda upplever en diskrepans mellan *vissa* av yrkesrollens krav i förhållande till personliga värderingar eller känslor. Men avseende denna diskrepans så ter den sig främst handla om situationer där lagar, regelverk eller ekonomiska direktiv inte överensstämmer med de personliga värderingarna eller med värdegrunderna (Statskontoret 2018, Arbetsförmedlingen 2019) som skall prägla arbetsplatsen. Exempel på diskrepans eller värdekonflikt som man menar kan uppstå är när motstridiga bedömningar görs myndigheter

emellan eller när lagar och regler försätter dem i ett läge där det inte går att hjälpa. De strategier som kan sägas användas för att hantera denna diskrepans är delvis att samtala och ventilera känslor med kollegor eller specialister men även att kunna luta sig just på de krav som yrkesrollen fordrar, mot bakgrund av lagar och regler som flertalet också påpekar är en förutsättning för ett rättssäkert och demokratiskt samhälle.

Sammanfattningsvis kan i detta också konstateras att trots att de anställda uttrycker att de ibland upplever det känslomässigt jobbigt att möta kunder och att hantera emotioner mot bakgrund av yrkesrollens krav så är min uppfattning inte att beskrivningen av det emotionella lönearbetet som de anställda på olika sätt dagligen måste hantera är en indikation på någon emotionell dissonans med negativa konsekvenser såsom en framträdande antydning till utbrändhet eller missnöje med arbetet som annan forskning (Fortuna Schioppa 2015, Abrahams 1998) kunnat påvisa. En anledning till detta skulle kunna vara att de anställda trots personliga åsikter och känslor finner det möjligt att ändå identifiera sig med yrkesrollens grundläggande värderingar avseende hur människor bör bli bemötta och respekten för allas lika värde (Statskontoret 2018, Arbetsförmedlingen 2019). Att i det emotionella lönearbetet kunna fokusera på det som upplevs positivt, på de delar som är överensstämmande med sina egna värderingar eller som sägs representera ett spontant och genuint emotionellt lönearbete (Humphrey, Ashforth & Diefendorff 2015) kan möjligen vara en ledtråd till att intervjupersonerna i min studie ändå tycks finna en mening i och en stor tillfredsställelse med sitt jobb. Min uppfattning är också att ett arbetsklimat där jobbiga känslor tillåts uttryckas och ventileras med kollegor, specialister eller chefer även kan bidra med känslan av autenticitet och tillfredsställelse med sitt jobb.

Jag menar därför att en diskrepans mellan de anställdas egna känslor och yrkesrollens krav inte nödvändigtvis innebär en emotionell dissonans med dess negativa effekter som tidigare forskning främst påvisat (Fortuna Schioppa 2015, Abrahams 1998). Istället verkar det emotionella lönearbetet som de anställda i min studie hanterar i vissa fall kunna främja en känsla av autenticitet och identifiering med sin yrkesroll, där en eventuell diskrepans mellan regelverkets begränsningar och de anställdas egna känslor får stå tillbaka till förmån för en tilltro till värdegrunderna och yrkesrollen som helhet.

Då detta är en begränsad undersökning med några få intervjuade på ett mindre arbetsförmedlingskontor så är det inte möjligt att genom ett litet urval som detta dra några generella slutsatser. Det bör även nämnas att studiens teoretiska utgångspunkter och betoningen på det sociala samspelet kan innebära en risk att individuella förutsättningar döljs, likväl som personliga tolkningar av känslor, agerande, normer eller regler obestritt kan sägas

variera från en individ till en annan. På liknande sätt så skulle en annan studie, där exempelvis mötet mellan anställda och kunder också observerats, kunnat resultera i andra slutsatser.

Min förhoppning har ändå varit att kunna bidra genom att synliggöra hur anställda på ett mindre arbetsförmedlingskontor beskriver sin yrkesroll och de krav som ställs på dem i relation till egna känslor och värderingar. Då tidigare forskning kring emotionellt lönearbete inom olika yrkesroller enligt min mening främst analyserat negativa konsekvenser så anser jag att min studie delvis kan bidra med att synliggöra hur emotionellt lönearbete inom en yrkesroll – trots sina krav och känslomässigt påfrestande situationer – framställs som något man trivs med. Då statliga myndigheter innefattar anställda inom en mängd olika professioner så anser jag att det skulle vara intressant att genom liknande studier även belysa hur anställda på andra myndigheter upplever och hanterar detta och om de anställdas upplevelser skiljer sig åt myndigheter emellan.

Fortsatt forskning kring hur statligt anställda inom olika myndigheter hanterar det emotionella lönearbetet – där man vidare analyserar om och varför yrkesrollens krav, trots sina till synes motstridiga liksom skiftande direktiv uppfattas som hanterbara – skulle kanske också kunna öppna nya infallsvinklar avseende hur man kan stävja negativa konsekvenser av emotionellt lönearbete. Då min uppfattning är att det i en autentisk och trovärdig rollframställning som statstjänsteman, krävs hängivenhet både i jobbet som privat så kan det vara viktigt att i vidare forskning lyfta fram hur de olika rollerna också upplevs och hanteras då de ibland och av olika anledningar beskrivs vara svåra att separera.

LITTERATURFÖRTECKNING

Abraham, R. (1998) Emotional dissonance in organizations: a conceptualization of consequences, mediators and moderators. *Leadership & Organization Development Journal*. Vol. 19, iss. 3, pp.137-146.

Arbetsförmedlingen (2018) *Vision och värdegrund*.

URL: <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/vision-och-vardegrund>
[2019-04-30]

Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Uppl. 2. Stockholm: Liber AB

Bhowmick, S. & Mulla, Z. (2016). Emotional labour of policing: Does authenticity play a role? *International Journal of Police Science & Management*. Vol. 18(1) 47–60.
DOI: 10.1177/1461355716638113

Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015) Intervjuer. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red) *Handbok i kvalitativa metoder*. Uppl. 2. Stockholm: Liber AB

Fortuna Schiopu, A. (2014) Role and consequences of emotional labour in the workplace. *SEA – Practical application of Science*. Vol 2, Issue 2 (4). Ss. 675-682.

Goffman, E. (1990) *The presentation of self in everyday life*. Penguin books.

Goffman, E. (2013) *Encounters. Two studies in the sociology of interaction*. Martino Publishing

Goffman, E. (2014) *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Uppl. 6. Lund: Studentlitteratur

Hochschild A. R. (2012) *The managed heart. Commercialization of Human Feeling*. Uppl. 3. University of California Press.

Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015) The bright side of emotional labour. *Journal of Organizational Behavior*. No 36. ss. 749–769.
DOI: 10.1002/job.2019

Kvale, S. & Brinkmann, S (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Uppl. 3. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, B. (2014) Emotional professionalism in a bureaucratic context: emotion management in case handling at the Swedish Enforcement Authority. *International Journal of Work Organization and Emotion*. Vol. 6(3), ss. 281-294.

Statskontoret (2018) *Den statliga värdegrunden – professionella värderingar för en god förvaltningskultur*.

URL: https://issuu.com/statskontoret/docs/vardegrund_sidor2?e=31803674/56622315
[2019-05-01]

Westlund I. (2015) Hermeneutik. I Fejes A. & Thornberg R. (red.) *Handbok i kvalitativ analys*. Uppl. 2. Stockholm: Liber AB, ss. 71-89.

Bilaga 1.

Hej.

Jag heter Jennie Borg och studerar sociologi på distans via Lunds Universitet. Jag har precis påbörjat min kandidatkurs så håller därför på att förbereda min C-uppsats i sociologi som skall skrivas nu under vårterminen 2019.

Jag är intresserad av att göra en studie för att ta reda på hur statstjänstemän/myndighetspersoner upplever sin myndighetsroll i förhållande till sina egna känslor och värderingar i mötet med kunder/klienter och hur anställda hanterar känslor utifrån de krav som ställs på dem som representant för en myndighet. Utifrån en arbetsmiljösynpunkt så skulle studier kring hur människor upplever och hanterar detta förhoppningsvis kunna bidra med en ökad förståelse för komplexiteten i yrkesroller som dessa.

Min C-uppsats kommer bl. a att ha sin utgångspunkt i emotionssociologi och Arlie R. Hochschilds teorier om *emotionellt lönearbete*. Exempel på emotionellt lönearbete är anställda som i mötet med människor/kunder utifrån sin yrkesroll måste agera inom ramen för regler och den värdegrund som ska präglade arbetsplatsen, oavsett den anställdes personliga känslor i olika situationer. Hur detta emotionella lönearbete får sitt uttryck och hanteras i förhållande till de anställdas personliga känslor är därför utgångspunkten i studien.

Jag kontaktar er för att fråga om det finns någon möjlighet att få besöka er arbetsplats för att få göra intervjuer med några medarbetare/handläggare som skulle finna detta intressant. Varje intervju kommer att vara ca 30 min.

All insamlad data kommer att vara anonymiserad och kommer endast att användas i vetenskapligt syfte. De intervjuade får när som helst under processens gång välja att avsluta sin medverkan i studien. Efter att min studie är avslutad kommer all data från intervjuerna att raderas. Frågorna kommer endast att röra *medarbetarnas* upplevelser/känslor av olika möten och situationer i sitt arbete, och kommer *inte* att handla om kunderna/besökarnas reaktioner eller dylikt.

Jag är självklart öppen för en dialog med er angående upplägg m.m.
Med förhoppning om att höra från er för att få berätta mer.

Med vänliga hälsningar,
Jennie Borg

Kontaktuppgifter:

mailadress: [REDACTED]
mobil: [REDACTED]

Min handledare heter Birgitta Ericsson, universitetslektor på Lunds Universitet.

Kontaktuppgifter: [REDACTED]

Bilaga 2.

Intervjuguide

Inled med att fråga om det är ok att spela in intervjun.

Jag heter Jennie Borg och håller på att skriva min C-uppsats i sociologi vid Lunds universitet.

Syftet med den här studien är att försöka ta reda på hur statstjänstemän eller myndighetspersoner *upplever* och *hanterar* sin yrkesroll i förhållande till sina egna personliga känslor och värderingar i mötet med kunder.

Jag kommer innan vi börjar att gå igenom dom etiska forskningsprinciperna som rör frivillighet, integritet, anonymitet och konfidentialitet:

- Först och främst så ska du informeras om studiens syfte. Ditt deltagande frivilligt, du har rätt att själv bestämma över din medverkan, och du kan när som helst välja att avbryta din delaktighet i studien.
- Alla uppgifter i undersökningen kommer att hanteras konfidentiellt och förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.
- All information som samlas in kommer också att anonymiseras och kommer bara att användas för forskningsändamålet. När studien är avslutad kommer transkriberingar och intervjuerna att raderas.
- Är du intresserad att ta del av och läsa den färdiga studien så skickar jag den gärna till er när den är färdig och godkänd.
- Ställ gärna frågor om det är något som du tycker är otydligt eller oklart.

Tema 1: Introduktionsfrågor arbetet och yrkesrollen

- Jag tänkte börja med att fråga hur gammal du är? Och vad du har för utbildning?
- Vilken är din befattning på Arbetsförmedlingen?
- Hur länge har du arbetat inom myndigheten?
- Hur kom det sig att du sökte jobb just på en myndighet?
- Kan du beskriva lite vad ditt arbete huvudsakligen går ut på?
(hur ser arbetsuppgifter ut/beskrivning av arbetet)
- Vilka typer av ärenden har ni?
- Vad tycker du är mest *motiverande* med ditt arbete?
- Finns det något som du upplever är *negativt* med ditt jobb?

- Finns det en tydlig värdegrund som ni arbetar efter på Arbetsförmedlingen? Vad innebär den (i korta drag)? Ex. att vara opartisk, alla människors lika värde etc.)
- På vilket sätt tycker du att Arbetsförmedlingens värdegrund stämmer överens med dina egna värderingar?
- Tycker du att ditt arbete känns meningsfullt? (Ex. om du upplever att du bidrar för att göra skillnad i människors liv?)

Tema 2: Mötet med kunder: Yrkesrollens krav kontra egna känslor

- Kan du beskriva hur ett ”normalt”/”vanligt” möte med en kund kan se ut?
- Vilka krav ställs på dig i mötet med kunder utifrån din roll som myndighetsperson? (Ex. att vara saklig eller opartisk, lugn, förtroendeingivande etc.)
- Finns det situationer när du har upplevt att myndighetens krav står i strid med dina egna känslor eller värderingar? (Ex. regelverk, lagar). Kan du beskriva?
- Vad tycker du *personligen* är viktigast att tänka på eller förmedla i mötet med kunder? (ex. rättvisa, att agera korrekt som tjänsteman, att vara opartisk, trevlig, visa empati eller förståelse).
- Har du varit med om ärenden där du blivit känslomässigt berörd? Hur har du upplevt och hanterat det?
- Känner du att du kan eller får visa känslor i mötet med kunder? På vilket sätt/varför inte? Finns det vissa känslor som man får eller inte får visa eller ge uttryck för inför kunder? Kan du ge exempel på vilka känslor/sådana situationer?
- Har det hänt att du i någon situation har gett uttryck för dina egna känslor på ett sätt som strider mot hur ni ”bör” agera? Kan du beskriva? (Ex. blivit arg, upprörd, för personlig...)

Tema 3: Mötet med kunder: Känslorarbete och känslohantering

- Skulle du kunna beskriva hur ett *mindre* lyckat möte kan se ut? Vad kan hända? Hur hanterar man en sådan situation/följer upp? Och hur kan det kännas efteråt?
- Finns det situationer som du upplevt att det har varit svårt att dölja hur du *egentligen* känt? Kan du beskriva hur, eller på vilket sätt? Om inte; vad är din strategi för att dölja egna känslor som dyker upp?

- Finns det tillfällen då du personligen hade *velat* agera på ett annat sätt gentemot kunder? (Ex. visat mer eller mindre känslor i själva situationen eller efteråt, empati el. ilska?) Kan du beskriva?
- Om det har uppstått situationer som har varit känslomässigt jobbiga att hantera, hur arbetar man vidare och förbereder sig för såna situationer i framtiden?
- Har ni möjlighet att prata om jobbiga situationer som uppstått eller få stöd i efterhand, av chefer/kollegor?

Tema 4: Om att kunna separera sin yrkesroll och sin privata roll

- Upplever du att det ibland kan vara svårt att skilja på din privata roll och din roll som myndighetsperson? (till exempel på fritiden när man träffar människor, att man alltid ”är” myndighetsperson, eller i arbetet när det blir känslomässigt jobbigt).
- Har du varit med om att på din fritid ha blivit konfronterad av människor som du har mött i ditt arbete? (som ex. tar upp arbetsrelaterade frågor). Hur känns det? Och hur hanterar man det?
- Känner du att du kan släppa ditt jobb när du går hem för dagen eller sker det ofta att du funderar på jobbet även på din fritid? Hur går tankarna då?
- När man jobbar på en myndighet på en mindre ort, som ni gör; tror du att det kan vara svårare att skilja på sin privata roll och sin yrkesroll än i exempelvis en större stad? Varför, på vilket sätt? eller varför inte?
- Slutligen, ser du personligen några fördelar (eller nackdelar) med att ha ett yrke som ställer krav på hur man bör eller inte bör agera gentemot andra människor? (aspekter som vi inte redan har berört)

Tacka så jättemycket för att personen ville vara med och bli intervjuad.

Personen får gärna ta del av och läsa den färdiga studien.

Fråga om det ok att jag kontaktar hen om jag skulle behöva komplettera med någon fråga.