



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Sociologiska Institutionen

## *“Statstjänstemän har inte så mycket känslor”*

En kvalitativ studie i hur beslutsfattande personal vid Migrationsverkets  
asylanhet utför emotionellt lönearbete

Författare: Linn Sand Andersson  
SOCK04 - 15hp  
Vårterminen 2020  
Handledare: Henriette Frees Esholdt

# Abstrakt

Sand Andersson, L. (2020). *“Tjänstemän har inte så mycket känslor” : En kvalitativ studie i hur asylhandläggare vid Migrationsverket utför emotionellt lönearbete*. Examensarbete i sociologi 15 högskolepoäng. Lund Universitet, Sociologiska Institutionen, Vårterminen 2020.

**Abstrakt.** Studiens syfte var att uppnå en ökad förståelse för hur beslutsfattande personal med erfarenhet från Migrationsverkets asylenhet, upplever att de förhåller sig till, påverkas av- samt hanterar arbetsrelaterade emotioner i förhållande till asylenshetens emotionsregim. Syftet var därmed att genom kvalitativa intervjuer undersöka hur personal förhåller sig till en sådan emotionsregim vilken reglerar arbetstagarens känsloupplevelse och känslouttryck. Studiens utgångsläge bottnar i att emotioner genomsyrar det sociala livet och således även Migrationsverket. Arlie Hochschilds teoretiska ramverk samt Åsa Wettergrens tidigare studier av Migrationsverket har till stor del legat till grund för studiens utgångsläge och perspektiv. Resultatet pekar mot att informanternas inställning gällande personliga känslors delaktighet i asylutredningar till stor del regleras av arbetsgivarens förväntningar på objektivitet och icke-emotionalitet. Det åligger därmed en risk om att anställda inom Migrationsverkets asylenhet förnekas genuina känsloupplevelser och känslouttryck inom verksamheten varvid den enskilde arbetstagaren lämnas ensam att utföra emotionsarbete under höga krav på effektivitet och icke-emotionalitet. Migrationsverket maskerar emellertid sådana krav på återhållna känsloupplevelser och känslouttryck genom höga krav på rättssäkra och opartiska asylutredningar. Sådana förutsättningar kan innebära en hälsovådlig arbetsmiljö för arbetstagare vid Migrationsverkets asylenhet.

Nyckelord: *Emotionellt lönearbete, emotionsregimer, copingstrategier, interaktionsritualer, Migrationsverket.*

## *Förord*

Det har varit en en period av intensivt arbete med många blandade känslor varmed denna uppsats nu äntligen är färdig. Arbetet har stött på både motgångar och medgångar var jag haft stor hjälp av min handledare Henriette Frees Esholdt som jag vill tacka för all hjälp, det hade inte gått utan dig! Jag vill även passa på att tacka min sambo Marco för alla dina uppmuntrande ord och för att du har stått ut med mig under denna period.

Jag vill framförallt förmedla ett stort tack till mina informanter som har delat med sig av sin tid, sina tankar och åsikter. Erka kloka ord och tankar har berört mig på sådant sätt att jag själv utvecklats som person. Utan er hade detta arbete aldrig blivit av, tack!

<b>Abstrakt</b>	<b>1</b>
<b>Förord</b>	<b>2</b>
<b>1. Inledning</b>	<b>4</b>
1.1 Bakgrund	4
1.2 Problemformulering och syfte	5
<b>2. Tidigare forskning</b>	<b>6</b>
2.1 Professionalitet och prestation	6
2.2 Professionalitet och objektivitet	7
2.3 Emotionellt lönearbete och copingstrategier	8
2.4 Emotionellt lönearbete på Migrationsverket	10
<b>3. Teoretiskt ramverk</b>	<b>11</b>
3.1 Professionalitet och konsekvenser av emotionellt lönearbete	12
3.1.1 Emotionellt lönearbete	12
3.2 Det sociala samspelets inverkan för handling	14
3.2.1 Emotionsregimer	14
3.2.2 Interaktionsritualer och emotionell energi	15
3.2.3 Skam och stolthet	15
<b>4. Metod</b>	<b>16</b>
4.1 Metodval	16
4.2 Urval och kontakt med informanter	17
4.3 Semistrukturerade onlineintervjuer	18
4.4 Analysstrategi	20
4.5 Etik	21
4.6 Validitet och reliabilitet	22
<b>5. Analys</b>	<b>23</b>
5.1 Emotionsregimer på asylenheten	23
5.1.1 Normen om den rationella och oberörda tjänstemannen	24
5.1.2 Professionalitet, objektivitet och produktivitet	25
5.2 Emotioner i den icke-emotionella organisationen	28
5.2.1 Emotionernas plats vid höga krav om produktion	28
5.2.2 Skam och sanktioner	30
5.2.2.1 Sanktioner till följd av att bryta mot emotionsregimen	31
5.2.3 Yt- och djupagerande	33
5.3 Copingstrategier	37
5.3.1 Buffertgrupper och socialt stöd	37
<b>6. Avslutande diskussion och slutsats</b>	<b>39</b>

<b>Referensi</b>	<b>42</b>
<b>BILAGA A</b>	<b>45</b>
<b>BILAGA B</b>	<b>46</b>

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Den migrant som ansöker om Svenska statens skydd lämnar in en asylansökan hos Migrationsverket. Det är en mänsklig rättighet att söka asyl men varje enskilt land bestämmer på vilka grunder en asylsökande har rätt till uppehållstillstånd. Asylsökande får ej utvisas till ett land där det finns en överhängande risk att förföljas, utsättas för tortyr eller dödas. Varje riskbedömning ska därmed prövas individuellt utifrån en tydlig, rättssäker och övergripande process (Utlänningslag 2005:716). Migrationsverkets uppdrag och kärnverksamhet utgörs därmed av dess asylenhet varvid beslut om uppehållstillstånd prövas.

Genom lagar, föreskrifter och årliga regleringsbrev styrs Migrationsverket på uppdrag av regeringen. Årliga regleringsbrev styr det kommande årets verksamhet och anger bland annat verksamhetens mål, budget och hur den ska fördelas (Migrationsverket 2020). I 2020 års regleringsbrev framgår krav om att uppnå en ökad effektivitet med hjälp av digitalisering och automatisering för beslutsfattande personal (Regleringsbrev 2020 - Migrationsverket). Asylenhetens arbete lyder därmed under ökade krav om effektivitet, samtidigt ska beslutsprocessen prövas rättssäkert i enlighet med lagar, föreskrifter och övriga anföringar i regleringsbrevet.

Samtidigt har Statens arbetstagarorganisation (ST) meddelat i sin senaste arbetsmiljörapport att det finns tecken på brister inom den psykosociala arbetsmiljön på Migrationsverket (ST:s Temperaturmätning 2018). På Migrationsverket har 7 av 10 kontakt med medborgare varje dag eller flera gånger i veckan. 7 av 10 har också hög eller mycket hög arbetsbelastning och nästan hälften anger att den ökat de senaste två åren. 40 procent upplever ofta stress och olustkänslor till följd av sitt arbete. Bilden är något mer varierad kring vad som orsakar stress och oro. ST menar att några möjliga förklaringar är att medarbetare har för mycket att göra till följd av resursbrist, brister i ledarskap, samt att en otydlighet kring ansvar och befogenheter kan bidra till en sämre psykosocial arbetsmiljö (ST:s Temperaturmätning 2018). Begreppet *'psykosocial arbetsmiljö'* definieras enligt Mats Eklöf (2017:11) som: "*de*

*egenskaper hos arbetsförhållandena som kan ha konsekvenser för individens tänkande, känslor, funktionstillgång, arbetsmotivation och hälsa, liksom för hur de sociala aspekterna av arbetet fungerar.”.*

Migrationsverkets asylenhet är ett intressant studieobjekt för emotionssociologin eftersom föregående forskning rapporterat att den arbetsmiljö vilken präglas av en hög rationaliseringsnivå, det vill säga höga organisatoriska krav samt bristande stöd, kan leda till hälsovådliga konsekvenser för arbetstagaren (Korczynski 2003; Olsson 2008; Westaby 2010; Hochschild 2012; Wettergren 2013; Stroebaek 2013; Lindqvist 2016). Då statens arbetstagarorganisation (ST) har meddelat brister i den psykosociala arbetsmiljön (ST:s Temperaturmätning 2018) riskerar Migrationsverkets personal att utsättas för hälsovådlig emotionell och psykisk belastning. Studiens utgångsläge bottenar i att emotioner genomsyrar det sociala livet och således även Migrationsverket (Scheff 1990; Collins 2004; Hochschild 2012; Wettergren 2013). Eftersom tidigare forskning och arbetsmiljörapporter visat att det finns risk för arbetstagarens emotioner att förtryckas inom Migrationsverket (Westaby 2010; Wettergren 2013; ST:s Temperaturmätning 2018) är det av intresse att vidare studera Migrationsverkets emotionskultur.

## 1.2 Problemformulering och syfte

Mot en sådan bakgrund undersöker därmed denna studie:

- Hur personal med erfarenhet från Migrationsverkets asylprövning, upplever och påverkas av asylens emotionkultur. Samt hur presenterar sådan personal känslor i förhållande till en emotionsregim?

Syftet med studien är följaktligen att uppnå en ökad förståelse för hur beslutsfattande personal inom Migrationsverkets asylenhet upplever, påverkas av- samt presenterar emotioner i förhållande till arbetsplatsens emotionsregim. Därmed avser studien undersöka hur beslutsfattande personal reglerar den personliga känsloupplevelsen samt känsloutryck i

förhållande till asylenhetens emotionsregim.

## 2. Tidigare forskning

Följande kapitel presenterar aktuell forskning för studiens syfte. Tidigare forskningsresultat ligger till grund för studiens analys och fokuserar till stor del på arbetsgivarens förväntningar om icke-emotionalitet vid organisatoriska tidseffektiviseringar och juridiska beslutsprocesser när det gäller arbete med migranter och asylsökande. Organisationsforskning menar i stort att sådana krav är relaterade till arbetsgivarens förväntningar om arbetstagarens förmåga till professionalitet, objektivitet och prestation. Perspektiv på hur arbetstagare använder sociala copingstrategier i förhållande till emotionellt lönearbete kompletterar studien med ett syfte om att se till hur arbetstagare bearbetar och hanterar emotionell belastning. Kapitlet avslutas med en presentation av forskning som tidigare genomförts gällande asylhandläggare på Migrationsverket i Sverige samt dess motsvarighet i England.

### 2.1 Professionalitet och prestation

Mona Lindqvist (2016) har visat att terapeuter för migranter inom psykiatrin måste utföra ett tungrovt emotionellt lönearbete. I behandlingen av patienter kan terapeuten ofta bli personligt berörd av migranternas existentiella berättelser och ofta svåra livsöden. Att terapeuten själv blir påverkad av patientens känslor, innebär att terapeuten till förmån för patientens behandling måste dämpa sådana känslor vilka inte är tillåtna att ge uttryck för i situationen. Behovet av att prata av sig om sådant terapeuten upplever under tjänst är därmed stort. Organisationens arbetstempo är högt och terapeutens arbete består mestadels av ensamarbete varvid kollegialt stöd ofta är svårt att återfinna, därmed lämnas behandlaren att själv bearbeta och återhämta sig från arbetsrelaterade känsloupplevelser. Eftersom ett högt arbetstempo innebär att det saknas tillräckligt med tid för reflektion, är det framförallt ett högt arbetstempo som berövar terapeuten på dess tid för återhämtning. Det är väsentligt att



behandlaren ges tillräckligt med tid för återhämtning under arbetsdagen eftersom denne annars riskerar att förtrycka känsloupplevelser till ett senare tillfälle. Eftersom det inte återfinns någon tid för behandlaren att reflektera över egna känsloupplevelser under arbetsdagens gång, lämnas denne åt att förtrycka åtskilliga emotioner. Av den anledningen förmår terapeuten inte vara den effektiva emotionsmaskin organisationen räknar med och människans inneboende tröghet blir istället ett hinder för organisationens förväntningar om tidseffektivitet. Lindqvist menar därmed att psykiatrin ger knappa förutsättningar för terapeuten att hantera sådana känslor vilka denne förtrycker under patientmötet. Organisationens brist på erkännande av stöd för behandlaren återhämtning skapar känslor av frustration, maktlöshet och skuld-känslor vilket resulterar i att behandlaren måste utföra ett avancerat emotionellt lönearbete. Försummelsen av behandlaren emotionella behov av rehabilitering skapar en destruktiv arbetsmiljö vilken kan ha allvarliga effekter för behandlaren emotionella och psykologiska hälsa eftersom förtryckta känslor på sikt kan leda till emotiv dissonans eller emotionell utbrändhet (Lindqvist 2016).

## 2.2 Professionalitet och objektivitet

Eftersom juridiken betraktas agera moralisk vägvisare för människors handlingar menar Lisa Flower (2018) att emotionernas delaktighet inom rättsväsende förbises till följd av att juridiska företrädare förväntas vara rationella och opartiska vid representation av lagen. Därmed anser Flower att rättsväsendet är en särskild paradox av "icke-emotionell emotionalitet". Det finns därför en motvillighet att erkänna emotionernas existens inom rättsväsendet eftersom det finns en oro gällande lagen som påverkad av personliga intressen. Rättsväsendet ska dock inte grunda beslut på personliga åsikter och värderingar, beslut och domar är istället avsedda att grundas på en objektiv lagstiftning för att upprätthålla ett rättssäkert samhälle där alla står lika inför lagen. Flower menar å andra sidan att emotioner är en inneboende mänsklig egenskap vilken genomsyrar den sociala interaktionen, och likaledes även rättsväsendet. Juridiska företrädare tvingas därmed att förtrycka personliga känsloupplevelser och känslouttryck för att de inte ska framstå som subjektiva. Flower fann dock i motstridighet med allmänhetens föreställningar, att emotioner spelar en avgörande roll

i hur försvarsadvokater presenterar en särskild repertoar av subtila emotioner i rättssalen. Känslor av bland annat irritation, avsky och sorg maskeras och presenteras istället som professionella arbetsverktyg. Ett exempel på ett sådant arbetsverktyg är det “stenansikte” försvarsadvokaten uppvisar för att signalera saklighet och objektivitet. Flower menar dock att “stenansiktet” är ett verktyg för att medvetet härleda rättssalens uppmärksamhet antingen till, eller ifrån den fakta som presenteras. Flower kan därmed visa hur försvarsadvokater medvetet reglerar personliga emotionsuttryck för att få dem att gå i linje med olika förväntningar på yrkesrollen. Flower når därmed en slutsats om att emotionernas existens behöver medvetandegöras och erkännas för att motverka bias och diskriminering inom rättsväsende (Flower 2018).

I enlighet med ett sådant perspektiv fann även Stina Bergman Blix & Åsa Wettergren (2016) att brottmål till stor del regleras genom domarens känslouttryck. Bergman Blix & Wettergren kan därmed visa att känslor av skam och stolthet styr alla rättssalens interaktionsmoment. Det vill säga, man fann att den domare som framgångsrikt förmedlar ett sakligt och objektivt tonläge erhåller positiva känslor av stolthet. Den domare som misslyckas med ett sakligt och objektivt tonläge, genom att till exempel uttrycka sympati för den åtalade, genererar känslor av skam hos domaren. Sådana känsloregler upprätthåller följaktligen bilden av lagstiftning och rättsväsende som objektiv och neutral förmedlare av lagstraff. Dess påstådda objektivitet har emellertid kunnats motbevisats varvid emotionernas existens inom rättsväsende har bekräftats (Bergman Blix & Wettergren 2016).

### 2.3 Emotionellt lönearbete och copingstrategier

Ingen tidigare studie har direkt fokuserat på kollektiva copingmekanismer varmed Marek Korczynski (2003) fyller i stora kunskapsluckor när han argumenterar för att medarbetare vid fyra callcenters i Australien och USA är beroende av kollegialt stöd för att hjälpa varandra utföra- samt återhämta sig ifrån emotionellt lönearbete. Korczynski menar att servicemedarbetare befinner sig i en unik position mellan kundens förbehållande om att erhålla god service och arbetsgivarens intresse av att bedriva en vinstgivande verksamhet.

Sådana vitt skilda intressen kolliderar emellanåt varvid det är servicemedarbetaren som ofta hamnar i kläm och kundkonfrontationer oundvikligen förekommer. Den enskilde servicemedarbetaren löper därmed risk att utsättas för påfrestande kundkonfrontationer varvid ansträngda känslor av ilska, irritation, nedstämdhet etcetera., kan uppstå. För att bearbeta sådana känslor fann Korczynski att servicemedarbetare förlitar sig på kollegialt stöd för att återhämta sig från- samt hjälpa varandra att vidare utföra emotionellt lönearbete. Servicemedarbetaren brukar på sådant sätt kollegialt stöd för att ventilera och erhålla ny emotionell kraft för att kunna fortsätta ge kunden professionell service. Av den anledningen skapas ofta starka informella relationer kollegor emellan som ofta kan förhindra att medarbetare väljer att avsluta sin anställning på arbetsplatsen. För att främja medarbetares välmående menar därför Korczynski att callcenternas ledning måste förflytta fokus från individuella copingstrategier för att istället premiera kollektiva copingstrategier för anställda på arbetsplatsen (Korczynski 2003).

Eva Olsson (2008) visar att vårdpersonal utför en särskild typ av emotionellt lönearbete vilken hon valt att kalla *'härbärgeringsarbete'*. Härbärgeringsarbetet innebär att vårdpersonal som arbetar under tystnadsplikt och dagligen är i kontakt med patienter, måste bearbeta både patienternas känslor samtidigt de processar den egna känsloupplevelsen utan möjlighet att samtala om sina upplevelser med utomstående. Det är därmed omöjligt för vårdpersonal som arbetar under tystnadsplikt att hantera känslor utanför arbetets ramar. Olsson menar därmed att vårdpersonal är beroende av kollegialt stöd för att dess känsloupplevelse inte ska förtryckas. Det innebär att kollegor innehar en betydande vikt för hur enskilda individer bearbetar känslor varvid arbetskamrater kan hjälpa varandra att hantera den emotionella ansträngning som härbärgeringsarbetet innebär. Det sociala stödet blir med andra ord en copingstrategi för att uppdaga ny emotionell energi för varandras skull. På sådant sätt menar Olsson att arbetsgruppen kan fungera som en buffert för ett emotionellt ansträngande arbete. Arbetsplatser som i effektiviseringens namn rationaliserat bort möjligheter för kollegialt stöd kommer följaktligen påverkas av en mycket destruktiv och hälsovådlig psykosocial arbetsmiljö (Olsson 2008).

Pernille Stroeback (2013) har likt Korczynski och Olsson visat att kollegors sociala stöd för varandra är av väsentlig betydelse för att bland annat hantera känslor av frustration och

missnöje. Stroeback visar emellertid hur informella kaffe-pauser används som copingstrategi för att ge uttryck åt arbetsrelaterade känslor vilka den enskilde upplever. Kaffe-pausen behövs för att anställda ska ha möjlighet att frångå det professionella skriptet vari individen måste uppdaga emotionell energi för att upprätthålla en professionell framtoning av sig själv. Det vill säga individen har ett behov att bryta en konstlad presentation av sig själv för att istället låta det genuina känsloutrycket ta plats. På så sätt har kaffe-pausen kommit att bli en mycket användbar och effektiv copingstrategi för att bearbeta arbetsrelaterade känsloupplevelser. Det är emellertid viktigt att kaffe-pausen sker under arbetstid eftersom en förskjutning av emotionsarbetet innebär att individen måste förtrycka dess känslor till ett senare tillfälle. De organisationer vilka rationaliserat bort informella pauser, finner arbetskamrater ofta kreativa sätt att trotsa organisationsledningen för att ändå ses på kaffe-paus och ventileras. Att medarbetare finner mod att trotsa ledningens direktiv visar emellertid på kaffe-pausens betydelse för anställdas välmående och emotionella hälsa på arbetsplatsen (Stroeback 2013).

## 2.4 Emotionellt lönearbete på Migrationsverket

Åsa Wettergren (2013) har visat hur föreställningen om den rationella och icke-emotionella tjänstemannen på Migrationsverkets asyl-enhet lever vidare. Wettergren menar att asyl-handläggaren socialiseras efter specifika känsloregler och uppförandekoder vilken premierar ett objektiva och neutralt förhållningssätt. Handläggaren ska agera respektfullt och behålla en opartisk inställning gentemot den sökande, handläggaren får dock visa empati för de sökande men får inte på något sätt anta ett tröstande eller terapeutiskt förhållningssätt. Eftersom handläggarens arbete går ut på att bedöma asylskäl präglas dess arbete till stor del av att arbeta i enlighet med lagstiftning. Ett sådant upplägg menar Wettergren befäster handläggarens roll som opartisk tjänsteman varvid anställda som inte beter sig enligt en sådan uppförandekod erhåller sociala sanktioner för icke accepterat beteende. Vad Wettergren menar är att anställda som presenterar ett neutralt känsloutryck erhåller socialt erkännande av medarbetare och överordnade varvid den som inte presenterar ett sådant känsloutryck, upplever känslor av skam och olust till följd av att ha framfört fel känsloutryck. Med andra ord anses känslor inte vara ett problem så länge handläggarens känsloutryck går i linje med

Migrationsverkets känsloregler och yrkesrollens rollkaraktäristiska, det är först när icke tillåtna känslouttryck “bubblar upp” och stör yrkesidentiteten som emotioner anses vara ett problem menar Wettergren. Därför förväntas handläggaren undertrycka känslor som inte är förenliga med yrkesrollen. På sådant sätt förnekas emotionernas inverkan på bland annat asylprövningar och beslut. Wettergren fann därmed att asylhandläggarna måste utföra ett intensivt emotionellt lönearbete för att upprätthålla en bild av sig själv som objektiv och neutral tjänsteman (Wettergren 2013).

Liknande de resultat Wettergren fann vid sin studie i Sverige, fann Chalen Westaby (2010) att asylhandläggare i England utför ett intensivt emotionellt lönearbete liknande det som sker på Svenska Migrationsverket. På samma sätt som i Sverige tilläts asylhandläggare i England att visa känslor av empati för den sökande vari ett band av ömsesidig tillit och förtroende tilläts att skapas. Westaby menar att handläggarna var mycket måna om att hjälpa migranten och investerade därför enormt mycket känslor i den asylsökandes livsöde. Till följd av att ha blivit alltför emotionellt investerade i migranternas ärenden, betraktade handläggarna den typen av engagemang som en väg vilken leder mot emotionell utbrändhet. I slutänden mäktade handläggarna sällan upprätthålla ett sådant starkt engagemang. För att erhålla pauser från ett sådant emotionsarbete, valde de istället att rikta fokus mot de juridiska delarna av jobbet. Att omdirigera fokus mot de juridiska delarna framhöll handläggaren som effektiv och kompetent varmed en mer avtrubbad och objektiv bild av handläggaren premierades. Därmed ålåg mycket motstridiga krav på asylhandläggaren som borde investera starka känslor i arbetet samtidigt som denne skulle framställa sig själv som saklig, effektiv och avtrubbad för att uppfattas seriöst av kollegor. Således utför de Engelska asylhandläggarna ett mycket intensivt emotionellt lönearbete (Westaby 2010).

### 3. Teoretiskt ramverk

Följande kapitel presenterar de teorier som ligger till grund för studiens perspektiv och analys. Studien förlitar sig till stor del på Arlie Hochschilds teoretiska ramverk gällande emotionellt lönearbete. Åsa Wettergren vidareutvecklar några av Hochschild begrepp varvid

studien till stor del även utgår från Wettergrens perspektiv. Perspektiv avseende interaktionsritualer, skam och stolthet kompletterar därefter det teoretiska ramverket.

### 3.1 Professionalitet och konsekvenser av emotionellt lönearbete

Det sociala livet består av interaktioner vilka präglas av sociala strukturer och kulturellt betingade förväntningar på beteenden. Sådana strukturer och förväntningar innebär att individen måste anpassa interna och externa emotioner efter kulturella förväntningar på korrekt beteende. Med andra ord måste individen anstränga sig emotionellt för att presentera en särskild känsla för omgivningen (Fineman 2003). Den specifika känslan framställs för att gå i linje med en gängse förväntan om vilka känslor individen bör känna eller åtminstone presentera i en särskild situation. En sådan emotionell ansträngning utförs av alla människor i de allra flesta sociala interaktioner och går under termen emotionellt arbete (Fineman 2003). När det emotionella arbetet övergår från att vara generella förväntningar på social interaktion i samlivet, till att istället ingå i arbetsbeskrivningen menar Hochschild (2012) att kraven transmuteras till förväntningar på emotionellt lönearbete.

#### 3.1.1 Emotionellt lönearbete

Emotionellt lönearbete innebär att arbetsgivaren ställer explicita krav om hur känslor ska uppvisas för att arbetet ska genomföras korrekt (Hochschild 2012). För att anpassa sig efter arbetsgivarens krav och förväntningar måste arbetstagaren uppdaga emotionell energi åt att producera och frambringa rätt känsla för det givna arbetstillfället. Genom att individen förställer och anpassar det egna känslouttrycket efter arbetsgivarens krav och förväntningar blir arbetstagarens känslor ett offentligt arbetsverktyg för arbetsgivarens räkning. När arbetstagarens personliga känslor används till fördel för arbetsgivarens verksamhet, kan det skapa stor emotionell belastning för individen eftersom den tvingas fabricera känslor på arbetsgivarens villkor. På sådant sätt kan till exempel känslor av empati och välvilja komma att bli en offentlig resurs som står till förfogande för arbetsgivaren (Hochschild 2012).

Hochschild benämner sådana uttalade förväntningar på socialt beteende eller lönearbete som *'känsloregler'*. Känsloregler är därmed kulturella normförväntningar på specifika känslouttryck för sociala interaktioner. Känsloreglerna avgör vilken typ av emotion individen ska presentera varvid felaktiga känslouttryck erhåller sociala sanktioner. Genom att följa och anpassa det egna känslouttrycket efter rätt uppsättning regler kan individen därmed undvika repressalier. Således upprätthålls känsloregler genom interaktionsritualer (Hochschild 2012). Känsloregler kan även kallas för emotionsregimer när reglerna övergår att representera hela grupper eller samanslutningar på en mer övergripande nivå (Wettergren 2013).

Emotionellt lönearbete kan ske genom att individen hanterar arbetsgivarens förväntningar genom att agera ytligt eller djupt. Att *'ytagera'* innebär att arbetstagaren döljer dess personliga och genuina känsla för att istället presentera en falsk vilken den egentligen inte upplever. Ytagerande förändrar på sådant sätt individens yttre beteende men inte dess interna känsloupplevelse, individen kan därmed tydligt särskilja äkta känslor från falska. Hochschild menar att ytagerande är förknippat med särskilda risker eftersom individen tvingas förtränga äkta känslor så att de plötsligt inte "bubblar upp" och stör. Den som är skicklig på att ytagera skiljer därför lätt på privat och icke-privat. Om individen däremot upplever att den ständigt måste ytagera även i privatlivet, kan konsekvensen bli att individen utvecklar en emotiv dissonans inför det egna känslolivet. Ett sådant främlingskap utvecklas eftersom individen aldrig får tid att känna efter hur den faktiskt mår eller känner (Hochschild 2012).

Att djupagera innebär att arbetstagaren förtrycker en äkta känsla till sådan grad att även dess interna känslor förändras. Djupagerandet förändrar med andra ord även individens interna känsla. Känslouttrycket framstår därmed som mer äkta än det som sker vid ytagerande eftersom individen själv uppfattar känslouttrycket som genuint. Risken med djupagerande är å andra sidan en så kallad emotionell utbrändhet vari individen strävar efter att identifiera sig med yrkesrollen i sådan utsträckning den tillslut uppnår ett autentiskt jag. Den som fullkomligt identifierar sig med sin yrkesroll har svårt att särskilja på det privata och icke-privata. På sådant sätt kan risken öka för emotionell överansträngning eftersom individen har lätt för att ta med sig arbetet hem efter en avslutad arbetsdag. Om arbetstagaren ges inflytande att delvis själv kontrollera arbetsplatsförhållandena, det vill säga själv avgöra

när, hur och vilka emotioner som ska presenteras, kan risken för emotionell utbrändhet minska (Hochschild 2012).

Hochschilds (2012) forskning har bland annat kunnat visa hur flygvärdinnor vid flertalet Amerikanska flygbolag utför emotionellt lönearbete genom att presentera en särskilt charmerande och tilltalande inställning med syfte om att inbringa en särskild känsla av välbefinnande och tillfredsställelse hos resenären. Hennes forskning har därefter använts på många arbetsområden för att bland annat förklara det sociala arbetslivets interaktioner.

## 3.2 Det sociala samspelets inverkan för handling

I allmänhet betraktas individen ofta som en målrationell och pragmatisk varelse vars handlingar är självständiga och bortkopplade från emotionell inverkan (Wettergren 2013). I detta kapitel ska vi dock se att så inte är fallet - varför studiens utgångsläge bottnar i uppfattningen om att emotioner dominerar och genomsyrar det sociala livet.

### 3.2.1 Emotionsregimer

Begreppet emotionsregim myntades först av amerikanen William Reddy (2001) men har därefter vidareutvecklats varvid begreppet emotionsregim i denna studie främst utgår från Åsa Wettergrens (2013) definition. Wettergren (2013:36) menar att emotionsregimer är: *“[...] socialt konstruerade, men naturaliserade föreställningar om normalt och acceptabelt uppvisande av känslor inom en given kontext”*. Emotionsregimer är med andra ord kulturella uppförandekoder vilka reglerar känsloregler och känslouttryck för vad som är att anse som normalt beteende. Emotionsregimer kan därmed variera för olika sammanhang och situationer. Wettergren nämner bland annat hur familjer, vänskapskretsar och andra informella sammanhang kan ha vitt skilda uppförandekoder jämfört dem som råder på olika arbetsplatser, varvid begreppet social kompetens är att likna vid individens förmåga att anpassa de egna känslouttrycken efter rådande regim (Wettergren 2013).



### 3.2.2 Interaktionsritualer och emotionell energi

Randall Collins (2004) menar att när individen i förhållande till andra människor känner sig sedd, bekräftad och respekterad så uppstår en positiv emotionell energi av upprymdhet, välbehag och självförtroende inom individen. En sådan positiv emotionell energi menar Collins uppstår genom lyckade interaktionsritualer. Till följd av lyckade interaktionsritualer kan den emotionella energin anses ha en socialt integrerande effekt eftersom kollektiv upprymdhet genererar känslor av solidaritet, njutning och välbefinnande mellan interaktionsdeltagarna. Vid misslyckade interaktionsritualer upplever deltagarna tvärtom en negativ emotionell energi varvid individen känner misstycke, antipati eller aversion gentemot interaktionsmomentet eller interaktionsdeltagarna. Negativ emotionell energi kommer således att ha en segregrande inverkan på deltagarna i längden. Collins menar därför att människan medvetet eller omedvetet söker sig till situationer och människor som maximerar känslan av positiv emotionell energi. Hög emotionell energi är därmed förknippat med känslor av stolthet eftersom den ingjuter hög social status, låg emotionell energi är tvärtom förknippat med känslor av skam till följd av låg social status (Collins 2004).

### 3.2.3 Skam och stolthet

Thomas J. Scheff (1990) menar på liknande sätt som Collins (2004) att människan i grunden är en social varelse vilken naturligt söker en social gemenskap för överlevnad. Därav måste människan hålla sig inom ramen för ett socialt accepterat beteende (*i.e. emotionsregim*) då icke-accepterat beteende sanktioneras genom sociala bestraffningar. Till följd av sådana sanktioner upplever individen känslor av skam och i det långa loppet låg status och social alienation. När individen däremot betar sig på ett socialt önskvärt sätt accepteras den av gemenskapen och känslor av stolthet uppstår varvid specifika beteenden och emotionsuttryck uppmuntras. Genom att specifika beteenden eller emotionsuttryck premieras inom olika grupperingar (*i.e. interaktionsritualer*) uppstår kulturella beteendenormer. På sådant sätt

betraktar Scheff känslor av skam och stolthet som viktiga mästeremotioner för den mänskliga existensen, vari skam och stolthet betraktas leda till antingen social konformitet eller alienation (Scheff 1990).

## 4. Metod

Följande kapitel presenterar studiens tillvägagångssätt. Studiens underlag grundas på kvalitativa intervjuer med tre informanter vilka har erfarenhet av att arbeta vid Migrationsverkets asylenhet varmed en detaljerad beskrivning följer gällande intervjuernas urval, genomförande samt dess validitet och reliabilitet. Arlie Hochschild och Åsa Wettergrens teoretiska begreppsram har till stor del väglett intervjuernas genomförande varvid en abduktiv ansats använts för att kategorisera och koda mönster i intervjuerna. Teorin har emellertid inte bestämt studiens inriktning då resultaten kontinuerligt kontrolleras gentemot dess situationella kontext, varmed studiens ansats inte är att betrakta som deduktiv (Alvesson & Sköldberg 2008).

### 4.1 Metodval

Studien bygger på ett kritiskt hermeneutiskt perspektiv varmed syftet varit att uppnå en kontextuell förståelse för informanternas upplevelser. Studiens analys vägleds därmed av informanternas perspektiv vilken kontinuerligt ifrågasatt studiens teoretiska ansats (Føllesdal, et al. 2001; Alvesson & Sköldberg 2008). Informanternas personliga reflektioner har därmed guidat studiens analys samtidigt som den erhållit struktur i form av en bekräftad teoretisk begreppsram. Eftersom syftet varit att förstå informanternas upplevelser och förhållningssätt gentemot känslor som rör asylheten har den kvalitativa djupintervjun varit att anse som ett lämpligt metodval (Denscombe 2000; Bryman 2002; Ryen 2004; Tjora 2012). För att inte begränsa intervjuens brännvidd och istället fånga djupet i informanternas reflektioner har intervjun haft ett semistrukturerat upplägg. Den semistrukturerade intervjun har bidragit med

struktur och vägledning samtidigt som den gjort det möjligt att utforska relaterade ämnesområden för informanterna (Denscombe 2000; Tjora 2012).

## 4.2 Urval och kontakt med informanter

Inledningsvis har försök om att komma i kontakt med anställda genom arbetsgivaren gjorts varvid tillträde till forskningsfältet upprepade gånger nekats. Arbetsgivaren lät bland annat meddela att Migrationsverket inte är intresserad av att delta i studerandes undersökningar, varvid intervjuer under arbetstid därför inte beviljas. Ett begränsat tillträde till forskningsfältet har därmed krävt andra metoder för att etablera kontakt med anställda inom Migrationsverket. Studien har initialt avsett att nå oberoende informanter (Bryman 2002; Ryen 2004), av mig eller varandra, varvid valet att vända sig till sociala medier framstod som en användbar urvalsmetod. Valet av digitalt forum landande på LinkedIn eftersom plattformen används för att förmedla professionella arbetskontakter och nätverk framför privata. Meddelandeförfrågningar om deltagande i studien skickades därefter ut till personer som angett att de för närvarande är anställda som handläggare eller beslutsfattare på Migrationsverket. Förfrågningarna om deltagande erhöll inga svar från de tillfrågade på LinkedIn varvid jag valt att tolka uteblivna svar som ett ointresse för deltagande i studien. Utifrån det svar arbetsgivaren tidigare låtit meddela mig, kan ett ointresse från de tillfrågades sida eventuellt grundas i en lojalitetskonflikt mellan dess personliga intresse och arbetsgivarens. Utifrån ett perspektiv på lojalitetskonflikt är det möjligt att det finns en rädsla för att dess deltagande ska inbringa repressalier eftersom att dess deltagande bryter mot arbetsgivarens tidigare angivna föreskrifter. Som en sista utväg har jag därefter vänt mig mot mitt personliga kontaktnät varvid direktkontakt med tre personer kunde inledas. De tre inledande kontakterna har vid förfrågan av mig förmedlat ytterligare två direktkontakter.

Flertalet försök att applicera ett konventionellt sannolikhetsurval har genomförts, men har efter ovanstående erfarenheter inte varit möjligt att genomföra. Istället har ett snöbollsurval visat sig vara enda vägen att gå för att generera tillträde till forskningsfältet (Bryman 2002). Urvalet av informanter måste därmed ses som icke-representativt varvid studiens

tillförlitlighet försämras avsevärt (Denscombe 2000; Bryman 2002; Ryen 2004; Tjora 2012). Brister i studiens tillförlitlighet yttrar sig i form av att informanterna tillfrågat vänner eller bekanta inom myndigheten - varför personer med liknande åsikter eller ställningstaganden eventuellt är de enda som är delaktiga i studien. Det finns tendenser till sådana tillförlitlighetsproblem i materialet vari det går att utläsa hur informanterna bland annat refererar till att man inte umgås med särskilda kollegor på enheten för att det är: “kollegor som tycker si och så, vilket inte jag gör”, “den gamla skolan har en annan inställning” etcetera. Det hade således varit relevant för studiens slutresultat att även inkludera deltagare till vilka informanterna refererar som de andra.

### 4.3 Semistrukturerade onlineintervjuer

I kölvattnet av coronapandemin våren 2020 har covid-19 påverkat studiens genomförande avsevärt. Istället för att genomföra intervjuer ansikte mot ansikte har studiens intervjuer istället varit tvungna att genomföras på videolänk varvid digitala medel som FaceTime och Messenger använts. Innan intervjuerna genomfördes testades intervjuguiden på en frivillig person vilken aldrig haft anställning på Migrationsverket. Testpersonen valdes ut på premissen att denne arbetar vid ett serviceyrke vari denne dagligen har kontakt med samhällsmedborgare för att i så hög utsträckning som möjligt efterlikna asylhandläggarens normala arbetsuppgifter. Intervjuguiden testades för att undersöka huruvida intervjufrågorna i allmänhet uppfattas för att i slutändan förtydliga passager som kunnat inbringa missförstånd (Denscombe 2000; Bryman 2002; Ryen 2004; Tjora 2012).

Till följd av onlineintervjun fanns det inledningsvis en oro för att intervjusituationen skulle präglas av kommunikationssvårigheter (Tjora 2012). Onlineintervjun visade sig emellertid inbegripa många fördelar varmed det bland annat varit möjligt att genomföra intervjuer med personer som befunnit sig i olika delar av landet. Dataunderlaget är att betrakta som rikt på analysmaterial varvid intervjuerna är att tolka som framgångsrika. Sådan framgång kan bero på att informanterna till följd av att jag försökt hålla mig neutral och öppensinnad inför dess berättelser, upplevt intervjusituationen som trygg att berätta om personliga upplevelser då

känslan av anonymitet blir en annan än när intervjun genomförs ansikte mot ansikte. Informanten slipper dessutom åsynen av en bandspelare vilken kan ha en viss inverkan till hur informanten förhåller sig till intervjusituationen (Tjora 2012). Intervjuernas längd har varierat eftersom jag gått in i intervjusituationen med en inställning om att låta informanten i huvudsak styra samtalet. För att inte frångå studiens syfte har min roll som intervjuare legat i att vägleda samtalet genom att ställa relevanta intervjufrågor vartefter informanten tillåtit att tala obehindrat. På grund av den särskilda dynamik som etablerats vid onlineintervjun gällande vems tur det varit att tala (Tjora 2012), har jag varit särskilt mån om att låta samtalet flyta obehindrat. Jag har därför medvetet valt att inte avbryta när informanten frångått ämnet utan har istället valt att betrakta informanternas berättelser som en del av en större kontextuell verklighet av dess upplevelse som anställd vid Migrationsverket. För att inte frångå studiens syfte, och upprätthålla ett enhetligt sammanhang, har emellertid stora delar av datamaterialet i analysavsnittet avgränsats på sådant sätt att delar av informanternas uttalande sorterats bort (Denscombe 2000; Tjora 2012). Eftersom informanterna tillåtit att tala fritt varierade intervjuernas längd stort. Studiens kortaste intervju pågick i 50 minuter och den längsta tog 2 timmar att genomföra. Generellt sett är min upplevelse av intervjuerna goda men att det funnits små möjligheter till missförstånd vad gäller tolkningen av när och vems tur det varit att tala, men att sådana problem haft mycket liten inverkan på datamaterialet.

Eftersom en personlig förförståelse och subjektiva uppfattningar kan påverka studiens resultat på olika sätt har jag under arbetets gång varit särskilt uppmärksam på den egna rollen som forskare. Genom att medvetandegöra sådana förutfattade meningar jag inledningsvis besatt om både studiens ämne och Migrationsverket, har jag kunnat förebygga att subjektiva uppfattningar kommit att bli ett hinder och istället kunnat använda mig av dem på ett konstruktivt sätt. Följaktligen har jag kontinuerligt riktat kritik mot de grunder jag valt att tolka informanternas uttalanden efter, det vill säga att jag ifrågasatt huruvida tolkningen gjordes på en objektiv begreppsram eller ifall den gjordes på en subjektiv känsla.

Inledningsvis genomfördes totalt fem intervjuer varav två uteslöts från studien. Vid de tre intervjuer som i slutändan legat till grund för studien, har samtliga informanter gemensamt att de i dagsläget eller tidigare varit anställda vid Migrationsverkets asylenhet. Vid de två intervjuer som uteslöts har informanterna ingen erfarenhet från asylenheten. Som vi ska se i

nedanstående kapitel om validitet och reliabilitet, har en sådan exkludering gjorts på premisen att upprätthålla studiens validitet (Denscombe 2000; Bryman 2002; Tjora 2012). Eftersom asylverksamheten är Migrationsverkets kärnverksamhet har denne valts ut som gemensam nämnare för de tre återstående intervjuerna. Av de intervjuer som legat till grund för studiens resultat, är enbart en av informanterna i dagsläget anställd vid Migrationsverkets asylenhet. Övriga två deltagare har för närvarande anställningar vid andra enheter inom Migrationsverkets verksamhet.

#### 4.4 Analysstrategi

Vid analys av studiens resultat har en tematisk kodning genomförts varvid olika teman och kategorier identifierats efter genomarbetning av datamaterialet (Denscombe 2000; Bryman 2002; Tjora 2012). Den tematiska kodningen har genomförts för att identifiera återkommande mönster i informanternas berättelser. Mönster som identifierats har framförallt grundat sig på likheter och olikheter i informanternas egna reflektioner kring olika teman. Kodningen identifierade därmed ett latent tema samt sex övergripande kategorier vilka i sin tur kan delas in i flertalet underkategorier. Det latent temat har varit en övergripande *'emotionsregim'* vilken dominerar följande kategorier. Således består emotionsregimen i sin tur av flertalet kategorier vilka identifierats som: *'normer och förväntningar'*, *'emotionellt lönearbete'*, *'emotioner, prestation och produktion'*, *'copingstrategier'*, *'känsloregler som bryts'* samt *'skam och sanktioner'*. Kategorierna har delats in efter olika "symptom" på emotionsregimen vilka bland annat består av: känsloregler, känslouttryck, objektivitet, rollpresentation, socialt stöd, emotionell investering, distansering, yt- och djupagerande, prestation, disciplin, stolthet, skam, sanktioner etcetera.

I föregående kapitel nämndes att två av fem intervjuer exkluderats från studien på premisen att de inte besitter någon erfarenhet av att arbeta vid Migrationsverkets asylenhet. En sådan exkludering gjordes eftersom det vid kodningen av datamaterialet kunde urskiljas en tydlig differens av erfarenheter deltagarna emellan. Deltagarna som aldrig haft anställning vid

asylenheten hade med andra ord helt andra erfarenheter som skiljde sig stort från dem som arbetat vid asylenheten.

## 4.5 Etik

Vetenskapsrådets (2002, 2018) krav och riktlinjer innebär att studien har tagit stor hänsyn vad gäller informanternas personliga integritet och därmed vurmat för dess anonymitet. Eftersom materialet kan innehålla känslig information har deltagarnas namn och kön ändrats. För att utomstående inte ska kunna identifiera deltagarna så har övriga namn och platser som framkommit under intervjuerna censurerats. För att skydda deltagarna och deras rätt till integritet så har informanterna varit införstådda med att de när som helst har möjlighet att undvika att svara på frågor eller avbryta intervjun. Informanterna har därmed blivit upplysta om att de när som helst under studien kan avbryta sin medverkan och att de har rätt att bestämma under vilka villkor de deltar. De har även blivit informerade om att materialet endast kommer att användas för studiens ändamål. Informanterna har inte blivit utsatta för otillbörlig påtryckning eller påverkan att delta. Den inspelade intervjun har transkriberats enligt ovanstående princip. Samtliga personuppgifter och material har förvarats på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem. Efter studiens genomförande har inspelat material raderats från dess tidigare lagringsenhet. Sådana konfidentialitetsåtgärder är extra viktiga hos grupper av individer som anses vara utsatta och-/eller har lätt igenkännliga särdrag (Vetenskapsrådet, 2002). Informanterna som deltagit i denna studie är att anse som en utsatt grupp eftersom möjligheten finns att det framkommer känslig information som berör dess arbetsgivare. För att inte bryta mot informanternas förtroende har intervjuerna återgivits på ett sanningsenligt sätt vari informanternas ord inte förvrängts. Detta även för att undvika att materialet resulterat i en felkälla som på sådant vis kan påverka studiens resultat (Bryman 2002). Följs inte de etiska principerna så kan det ha en mängd negativa konsekvenser för berörda parter.

## 4.6 Validitet och reliabilitet

För att förbättra studiens validitet har fokus riktats mot att utveckla dess träffsäkerhet och överförbarhet mot verklighet. Intervjuguiden utformats i linje med studiens syfte (Denscombe 2000; Bryman 2002) och därmed partiellt utformats efter Hochschilds (2012) teoretiska perspektiv på emotionellt lönearbete och Åsa Wettergrens (2013) operationalisering av Hochschilds begrepp. Som tidigare nämnts genomfördes totalt fem intervjuer varvid två varit tvungna att uteslutas från studien. För att upprätthålla studiens träffsäkerhet har det varit nödvändigt att förankra en gemensam nämnare deltagarna emellan. Asylenheten valdes därmed ut eftersom det är Migrationsverkets kärnverksamhet samt att de kvarvarande tre informanterna alla har en koppling till just asylenheten. En sådan exkludering har emellertid varit nödvändig för att möjliggöra en slutsats. Sådana åtgärder kan anses ha förbättrat studiens validitet (Denscombe 2000; Bryman 2002; Ryen 2004; Tjora 2012). Risken för felkällor gällande studiens överförbarhet mot verklighet kvarstår eftersom det i slutänden endast varit tre intervjuer som legat till grund för studiens analysmaterial samt att i dagsläget innehar endast en av de slutgiltiga deltagarna anställning vid asylenheten, två har för närvarande anställning vid andra enheter inom Migrationsverkets verksamheter (Bryman 2002).

Eftersom onlineintervjun kan innebära en förstorad risk om missförstånd- samt att information kan gå förlorad till följd av kommunikationssvårigheter har jag varit ytterst noggrann med att säkerställa onlineintervjuns mätinstrument, kontextuella miljö och sakförhållanden med syfte om att förbättra dess reliabilitet (Denscombe 2000; Bryman 2002; Tjora 2012). Det vill säga att jag medvetet låtit bli att avbryta när deltagarna frångått ämnet utan har istället valt att betrakta informanternas berättelser som en del av en större kontextuell verklighet av dess upplevelse som anställd vid Migrationsverket. Jag har varit ytterst noggrann med att ställa följdfrågor, bekräfta och upprepa detaljer och uttalanden varvid informanten antingen bekräftat eller dementerat min tolkning av dennes svar. På sådant sätt har en kontext i förhållande till informanternas intervjusvar varit möjlig att fastställa och risken för missförstånd till följd av min personliga tolkning av dess svar minskat. Intervjuguiden har testats på en frivillig person vilken aldrig haft anställning på



Migrationsverket. Testpersonen valdes ut på premissen att denne arbetar vid ett serviceyrke vari den dagligen har kontakt med samhällsmedborgare för att i så hög utsträckning som möjligt efterlikna asylhandläggarens normala arbetsuppgifter. Intervjuguiden testades för att undersöka huruvida intervjufrågorna i allmänhet uppfattas för att i slutändan förtydliga passager som kunnat inbringa missförstånd (Bryman 2002). Genom sådana strategier och åtgärder har risken för felkällor minskat och studiens tillförlitlighet har kunnat höjas (Denscombe 2000; Bryman 2002; Ryen 2004; Tjora 2012). Risken för felkällor kvarstår emellertid eftersom min tolkning av informanternas uttalanden alltid innebär en subjektiv tolkning vilket alltid innebär en risk om att deltagarnas uttalanden feltolkats och-/eller återberättas felaktigt av mig (Bryman 2002).

## 5. Analys

Följande kapitel presenterar studiens analys. Analysen utgår från ett emotionssociologiskt perspektiv för att förklara emotioner vilka uppstår hos beslutsfattande personal inom Migrationsverkets asylenhet. Analysen avser närma sig en djupare förståelse för hur informanterna själva uppfattar och tänker kring känslouttryck, vilka förväntningar dess arbetsroll innehar samt vilka personliga strategier de har för att hantera sådana förväntningar.

### 5.1 Emotionsregimer på asylenheten

Begreppen känsloregler (Hochschild 2012) och emotionsregim (Wettergren 2013) gör anspråk på liknande innebörd. För att upprätthålla en röd tråd genom analysen används i det här sammanhanget främst begreppet emotionsregim eftersom begreppet gör anspråk att inbegripa en större grupp människor än vad känsloregler gör. Följaktligen används begreppet emotionsregim utifrån Wettergrens (2013:36) definition - “[...] *socialt konstruerade, men naturaliserade föreställningar om normalt och acceptabelt uppvisande av känslor inom en given kontext*”.

### 5.1.1 Normen om den rationella och oberörda tjänstemannen

Alla informanter talar om hur de upplever förväntningar på sin yrkesroll vari de förväntas upprätthålla en bild av tjänstemannen som rationell och icke-emotionell. Det framkommer i intervjuerna hur informanterna förväntas distansera sig från arbetet eller undvika att visa särskilda känslor under arbetstid. Sådana förväntningar kan förstås utifrån begreppet emotionsregim (Wettergren 2013). I asylenshetens emotionsregim betraktas känslor som irrationella och partiska, varför anställda förväntas utföra emotionellt lönearbete och lämna känslorna hemma (Hochschild 2012). Detta blir extra tydligt när Anna berättar om sina upplevda förväntningar på tjänstemannarollen:

*“Det förväntas ju ändå att man är en duktig statstjänsteman som inte har så mycket känslor eller tankar, utan bara fokuserar. [...] Alltså jag skulle aldrig vända mig till enhetschefen eller en teamledare och säga att: jag tyckte det var jobbigt när jag fick höra det här och det här. Jag gissar att det skulle uppfattas negativt, liksom dom hade ju bara: varför tycker du att det här är ett problem?”. - Anna*

Anna upplever att enhetschef och teamledare antagligen inte skulle reagera positivt på hennes känslouttryck, något som pekar mot att Migrationsverkets emotionsregim regleras av en rationalistisk förvaltning vilken berövar tjänstemannen ett ärligt känslouttryck (Westaby 2010; Wettergren 2013). Emotionsregimen upprätthålls således genom att överordnade inte är intresserade av att veta av anställdas känsloupplevelser. Bella beskriver en liknande bild vari hon upplever att som tjänsteman bör hon inte visa upp känslor på arbetstid eftersom det inte ingår i arbetsbeskrivningen:

*“Jag tror definitivt jag uppfattas som en blödig person, vilket jag ju i och för sig är. Men det är ju ingenting som jag skyltar med på jobbet, för jag upplever att det finns en avsaknad av humanism... men, men vi jobbar inte med humanism, det ingår liksom inte i vår arbetsbeskrivning, vårt uppdrag, vi jobbar med att fatta beslut om uppehållstillstånd. Men det är ganska konstigt att skala av den biten när man jobbar med människor som befinner sig i så otroligt utsatta situationer.” - Bella*

Bella uttrycker bokstavligen att arbetsbeskrivningen exkluderar känslor vari hon medvetet låter bli att visa sig sårbar. Elin berättar hur hon anser det viktigt att besitta förmågan att

distansera sig till arbetet eftersom det annars finns en risk för att inte orka med en emotionell belastning. Att förmågan till distans förbättras med tiden tyder på att Elin efterhand lärt sig att utföra ytagerande (Hochschild 2012; Wettergren 2013).

*“Jag är nog ganska bra på att distansera mig, såklart blir man bättre med tiden, du lär dig att distansera dig desto längre tid du har jobbat liksom, så enkelt är det. Sen är det självklart att jag kan gå hem till min sambo och svära en harrang och gud tycka att det är skit. [...] Men jag kan nog skaka av mig dom känslorna rätt väl, vilket jag tror att du måste kunna för att annars så pallar du inte helt enkelt.” - Elin*

Elin berättar likt Bella hur hon medvetet väljer att inte uttrycka särskilda känslor under arbetstid. Istället väntar man tills man kommit hem från arbetsdagen för att ventileras. Ett sådant hinder tyder på en arbetsmiljö vilken inte uppmuntrar anställda att vara ärliga om arbetsrelaterade känslor - vari anställda istället tvingas tåga om sådant de upplever inte går i linje med asylens emotionsregim och rollkaraktäristiska. Ett sådant mönster går i linje med tidigare forskning som visar att det existerar olika uppsättningar av “olagliga” och “lagliga” känslor att presentera och uttrycka på Migrationsverket (Westaby 2010; Wettergren 2013). Det framgår även att Elin anser att hon blivit bättre på att distansera sig med tiden, något som kan betraktas som en transformeringsperiod vari individen efterhand lärt sig att utföra ett yt- eller djupagerande enligt de seder och bruk som är förenliga med asylens emotionsregim (Hochschild 2012; Wettergren 2013).

### 5.1.2 Professionalitet, objektivitet och produktivitet

Informanterna talar till stor del om vad det innebär att vara professionell. Idén om professionalitet grundar sig till stor del på en uppfattning om opartiskhet (Westaby 2010; Wettergren 2013; Lindqvist 2016; Bergman Blix & Wettergren 2016; Flower 2018) varvid informanterna påpekar vikten av att bemöta de sökandena likvärdigt samt betydelsen av att inte involvera känslor i asylutredningen.

*“Just att hålla sig professionell på arbetsplatsen eller i mötet med den sökande, det har inte jag upplevt som ett bekymmer, du kan vara ganska mjuk och tillmötesgående trots att du är professionell. [...] Du är en*

*tjänsteperson och du ska följa lagen och behandla alla med respekt osv. Sen är det självklart att i praktiken så finns det dom som är bättre på det och dom som är sämre på det. Men det finns ju ett regelverk som säger hur vi ska bete oss. [...] Så alltså i mötet med den sökande så blir det nog sällan mycket känslor liksom.” - Elin*

Elin uttrycker bland annat att förmågan till professionalitet är avhängigt individens skicklighet att följa lagstiftning. Den som inte reglerar emotionsuttrycket i enlighet med emotionsregimen kommer alltså att betraktas som mindre professionell. Till följd av det menar Elin att känslor sällan förekommer i mötet med den asylsökande, en uppfattning som är direkt motstridig med tidigare forskningsresultat (Korczynski 2003; Olsson 2008; Westaby 2010; Hochschild 2012; Stroebaek 2013; Wettergren 2013; Bergman Blixt & Wettergren 2016; Flower 2018). Således torde även juridiska frågor och möten på Migrationsverket regleras av emotioner (Korczynski 2003; Westaby 2010; Hochschild 2012; Wettergren 2013; Bergman Blixt & Wettergren 2016; Flower 2018). Det framgår dock att det fortfarande är möjligt att vara trevlig, mjuk och tillmötesgående vilket exponerar specifika känsloregler inom asylenhetens emotionsregim - tjänstemannen tillåts vara tillmötesgående och trevlig gentemot asylsökande, men tillåts däremot inte att bli personlig. På sådant sätt tvingas individen utföra yt- eller djupagerande varvid denne förtrycker äkta känslor i emotionellt påfrestande situationer för Migrationsverkets räkning (Korczynski 2003; Olsson 2008; Westaby 2010; Wettergren 2013; Lindqvist 2016). Bilden av den professionella tjänstemannen som icke-emotionell och opartisk upprätthålls följaktligen genom tillåtna och förbjudna känslouttryck. Det framstår istället vara en fråga om *hur* känslor maskeras, snarare än en fråga *ifall* känslor existerar vid beslutsutredningar eller ej. Denna fråga framträder som extra tydlig utifrån Bellas uttalande.

*“I många fall så ska vi bedöma den här personens ansökan om asyl endast utifrån vad den berättar. Så, hur vi ser på den här personen, hur vi liksom förhåller oss till dess historia, hur vi förhåller oss till den rent professionellt i mötet, det kommer påverka. Det kommer göra det. [...] Sen ska vi vara objektiva, vi ska utgå från information som är objektiv. Men jag menar, när du bedömer en ansökan och ska bedöma en person, som i vad juridisk mening kallas för välgrundad fruktan, så finns det ju både ett objektivt och subjektivt element.” - Bella*

Bella utmanar idén om den objektiva tjänstemannen och beskriver hur asylsökandes berättelse är avhängigt tjänstemannens subjektiva uppfattning. Det blir med ens väldigt

tydligt hur tjänstemannen måste utföra emotionellt lönearbete för att upprätthålla en bild av sig själv som opartisk och professionell (Korczynski 2003; Westaby 2010; Hochschild 2012; Wettergren 2013; Bergman Blixt & Wettergren 2016; Flower 2018).

*“Alltså dom sökande grät ju ganska ofta, det hände ju liksom. [...] Det krävs att man har en distans där. Ja men det skulle inte anses professionellt att vara såhär väldigt tröstande, [...] det mänskliga är ju att man tröstar såklart, men det gör man ju inte för att man är tjänsteman och man måste utträta det här arbetet, man måste utreda vidare. Så det är ju slitsamt liksom.” - Anna*

Bilden om den professionella tjänstemannen framträder allt tydligare när Anna berättar om hur hon direkt kämpar med- och tvingas avvika från ett naturligt känslouttryck för att medvetet ytagera efter asylens emotionsregim. Tjänstemannarollen kräver på sådant sätt att individen “sätter de egna känslorna åt sidan” för att utföra ett korrekt emotionellt lönearbete, att individen går in i en roll avskild från dess genuina känslouttryck (Korczynski 2003; Olsson 2008; Westaby 2010; Hochschild 2012; Stroebaek 2013; Wettergren 2013; Bergman Blixt & Wettergren 2016; Flower 2018). Det går således att urskilja ett mönster om att informanterna reglerar specifika känslouttryck för att de ska passa in i en specifik normkultur inom asylensheten. Elin talar om vikten av att alla sökande prövas lika inför lagen och menar därmed att känslor och beslut och är oförenliga.

*“Jag skulle nog säga att det inte hör ihop [känslor och beslut], jag tycker det är viktigt att alla ska prövas lika och har samma möjligheter, att det ska vara rättssäkert, du ska ha samma möjlighet till ett uppehållstillstånd oavsett om du hamnar på min enhet eller någon annans enhet. [...] Det tycker jag är viktigast, så jag tycker inte att känslorna vävs in så mycket i besluten det tycker jag inte.” - Elin*

Elin uttalande visar på att hennes känslouttryck regleras i enlighet med asylens emotionsregim för att upprätthålla en bild av utredningen som rättssäker - vari det genuina känslouttrycket dämpas till följd av yt- eller djupagerande, för att istället presenteras som neutralt. Känslor betraktas därmed inte existera under ett neutralt förhållningssätt, en direkt felaktig bild (Westaby 2010; Wettergren 2013; Bergman Blixt & Wettergren 2016; Flower 2018). På sådant sätt ignoreras känslornas existens och dess involvering i beslutsunderlaget.

## 5.2 Emotioner i den icke-emotionella organisationen

Alla informanter talar om produktion ur den aspekten att det till stor del premieras ett högt beslutstempo inom myndigheten. Det framkommer bland annat att lönen baseras till 50% på hur många beslut du hunnit producera och informanterna upplever till stor del att människan bakom produktionen inte ges tillräckligt med gehör inom organisationen. När produktionstakten accelererar lämnas inget utrymme åt reflektion och emotionsarbete var individen i längden riskerar att uppleva arbetet som betydelselöst och utbytbar till följd av emotiv dissonans eller emotionell utbrändhet (Korczynski 2003; Olsson 2008; Hochschild 2012; Lindqvist 2016).

### 5.2.1 Emotionernas plats vid höga krav om produktion

Anna talar om hur produktionen indirekt premieras utifrån var myndigheten väljer att lägga fokus - det vill säga ifall du är mer hårdhudad och inte grottar ner dig i detaljer så ökar beslutstakten, vartefter du anses fokuserad och handlingskraftig. Om du tvärtom är känslig och noggrann kommer du anses som omständig och ofokuserad vartefter du blir tillsagd att öka produktionstakten.

*“Är man för kvalitetsmedveten och för långsam så innebär det att man lägger lite mer tid på ärendena och då kommer man få höra det, att man måste producera i högre takt. [...] Om man är mer hårdhudad och inte grottar ner sig i så mycket, då går ju arbetet snabbare, och det i sig premieras ju. Så det kanske inte är direkt hur man är och vilka känslor man känner, utan vad får det till följd? Får det till följd att vi anses omständiga, att vi är osakliga, tappar fokus eller sådär... ja då kan det uppfattas som ett problem för att då blir liksom arbetet lidande.” - Anna*

Personal blir på så vis sanktionerade genom verbala tillrättavisanden att hålla sig inom ramen för asylenhetens emotionsregim och rollkaraktäristiska. Personalen måste därmed undertrycka personliga känslor varvid de ombeds utföra yt- eller djupagerande till förmån för produktion och beslutstakt (Hochschild 2012; Wettergren 2013; Lindqvist 2016).

*“Det har framförallt haft och göra med chefers inställning, en hets liksom kring produktion och noll gehör för kritik eller för att vi kanske borde diskutera det här, det här kan vara en jobbig [känslösam] grej... eller för att man bara känner att hela den generella synen på det vi gör bara är på väg i en annan riktning [humanistiska värderingar har rationaliserats bort] liksom som man inte känner sig bekväm med. [...] I slutändan när du sitter i lönesamtal så är det ju siffror som räknas som hur många beslut har du tagit, det är ju sällan det tas i beaktande andra saker, väldigt sällan. Man ska gå igenom en viss blankett och liksom: ja du är flexibel, du har kunskap om det här och du gör det här bra, men det är ju till och med så att det är helt öppet på Migrationsverket att 50% av den individuella lönesättningen baseras på din prestation i produktion.” - Bella*

Bella talar liksom Anna om hur hon upplever att kritik och diskussioner kring känslor inte premieras eller får något gehör. Tvärtom menar Bella att myndigheten är på väg i en riktning hon inte upplever sig bekväm med, det vill säga att fokus numera läggs vid kvantitet framför kvalitet. Det framkommer att 50% av den individuella lönesättningen baseras på produktionstakt, den andra hälften baseras bland annat på kunskap och flexibilitet. I det här avseendet kan flexibilitet tolkas som ett kodord för att tänja på de egna gränserna för att vara arbetsgivaren till lags (Hochschild 2012; Lindqvist 2016). Bellas uttalande visar prov på hur personal inom asylenheten förväntas åsidosätta den egna känsloupplevelsen för att vara arbetsgivaren till lags. Det vill säga utföra emotionellt lönearbete för att anpassa det egna känslouttrycket efter en specifik emotionsregim för att istället inrätta uttrycket efter en förväntad beslutstakt (Olsson 2008; Westaby 2010; Hochschild 2012; Wettergren 2013; Lindqvist 2016).

*“Produktionen, officiellt så är det väl någonting man ska frångå men likväl så är det alltid en väldigt stor del av löneförhöjning eller vid lönerrevisionen, hur mycket du producerar och vad du gör. [...] Så det är klart att det finns en sån kultur men man pratar om att den inte ska finnas. Man försöker väl förändra språket lite grann och inte prata om pinnar [antal beslut] utan prata om ledtider istället, det vill säga tiden från att du ansöker till att du får ett beslut. Men det är klart att det genomsyrar hela organisationen, att vi behöver få iväg så många beslut som möjligt.” - Elin*

Elin talar till stor del om hur myndigheten försöker förändra språket för att frångå den terminologi som ligger bakom produktionshetsen. Likväl är produktionen fortfarande en mycket stor del av lönerrevisionen och organisationskulturen. Det framstår därmed som att myndigheten är väl medveten om den bild som projekteras varav Migrationsverket försöker

maskera produktionshetsen genom att introducera nya begrepp. Det vill säga att man slutar prata om "pinnar", för att istället börja prata om "ledtider". Begreppens innebörd framstår emellertid vara av mycket liknande karaktär då man vill fråga att tala om mängden beslut, var man istället talar om tiden för att erhålla ett beslut. Andemeningen av det nya begreppet "ledtid" framstår därmed vara av liknande karaktär som det gamla eftersom beslutstakten fortfarande måste öka. Följaktligen kvarstår frågan om vilken plats personalens känsloupplevelse förväntas inneha när myndighetens fokus på beslutstakt genomsyrar organisationen.

*"Folk är ju stressade, alltså det är ju inbyggt i systemet att man granskas och att man följs upp liksom och det är ju både handläggare och beslutsfattare som följs upp. Så det är ju stressande..." - Anna*

Anna summerar frågan tydligt och klart. Personalen är stressad på grund av att Migrationsverket rationaliserat bort känslors betydelse och inverkan för människans emotionella och psykiska hälsa. Det eftersom kontrollsystem vilka granskar personalens prestation sällan erbjuder personalen tid och utrymme för återhämtning, varför en sådan arbetsmiljö på sikt kan innebära hälsovådliga effekter för arbetstagare (Lindqvist 2016). Individer vilka inte följer sådana kontrollsystem eller känsloregler, kan av den anledningen uppleva känslor av stress och skam (Scheff 1990; Korczynski 2003; Collins 2004; Olsson 2008; Westaby 2010; Hochschild 2012; Wettergren 2013; Stroebaek 2013).

### 5.2.2 Skam och sanktioner

Utifrån informanternas berättelser om hur olika former av beteenden sanktioneras, synliggörs en struktur om hur asylens emotionsregim upprätthålls. Genom sociala bestraffningar av skam och skuldbelägg förväntas personalen utföra emotionellt lönearbete i linje med asylens emotionsregim (Westaby 2010; Hochschild 2012; Wettergren 2013). Informanterna berättar med egna ord om hur de efter olika incidenter blivit ifrågasatta och på vilket sätt det påverkat yrkesrollen.



### 5.2.2.1 Sanktioner till följd av att bryta mot emotionsregimen

Till följd av organisatoriska omorganiseringar på asylenheten beskriver Anna hur personalen väljer att förbereda sig på sådana förändringar genom att mobilisera och organisera personalstyrkan, något enhetschefen reagerar mycket starkt på.

*“Vi skulle få en annan typ av ärenden till enheten och då pratade vi beslutsfattare ihop oss om det och skrev ner vilka risker som fanns, vad var problemet, vad var möjligheterna, hur bör vi jobba och hur kan vi tänka. Tanken var att chefen skulle få reda på det, men chefen fick nys om det på andra omvägar och krävde därefter ett möte med oss. [...] Vi blev mer eller mindre utskällda för att vi inte fick ha några tankar och åsikter, utan vi skulle bara acceptera alltsammans utan vidare och bara fortsätta jobba. [...] Konsekvensen blev att kort därefter lämnade folk enheten eller Migrationsverket, men chefen satt kvar... och chefen sitter fortfarande kvar.” - Anna*

Asylenhetens emotionsregim framträder här mycket tydligt då enhetschefen sanktionerar “felaktigt beteende” genom sociala bestraffningar varmed personalen blir verbalt utskällda. Det vill säga efter att personalen uppvisat tendenser till egna åsikter, blir personalen specifikt tillsagd att inte fortsätta uppvisa personliga tankar eller känslor under arbetstid då det bryter mot outtalade känslonormer och känsloregler på arbetsplatsen. Med andra ord kan det äkta, personliga känslouttrycket sägas bryta mot asylenhetens emotionsregim (Westaby 2010; Hochschild 2012; Wettergren 2013). Till följd av sanktionerna upplever individen skamkänslor varmed denne “skammas” tillbaka in i rätt beteende (Scheff 1990; Collins 2004; Wettergren 2013). På sådant sätt förväntas personalen att följa asylenhetens repertoar av rollkaraktäristiska känslouttryck - en emotionsregim vilken framstår varit kränkande för många i personalstyrkan eftersom viss personal faktiskt väljer att lämna enheten. Härvid blir det mycket tydligt att asylenhetens emotionsregim upprätthålls genom sanktionerad skam (Scheff 1990; Collins 2004; Wettergren 2013).

Bella berättar om hur hon får sin kompetens ifrågasatt av enhetschef och teamledare. Bellas beslut om uppehållstillstånd för en asylsökande ifrågasätts och undermineras kraftigt varvid Bella berättar hur hon bland annat blir ifrågasatt inför stora personalgrupper när hon inte är närvarande av enhetschefen [uppgift ej med i reviderad upplaga av uttalande], hon blir inkallad på flertalet möten varvid hon tvingas försvara sin kompetens som beslutsfattare och

argumentera för sitt beslut. Viktigt att nämna i det här sammanhanget är att Migrationsverket bland annat tillämpar individuella bedömningar i samband med landinformation varvid hela nationaliteter varken kan nekas eller beviljas (Utlänningslag 2005:716). I egenskap av beslutsfattare eller handläggare blir en delegerad behörighet att ta beslut om uppehållstillstånd och utvisande (Myndighetsförordning SFS 2007:525). Enhetschefen har däremot ett övergripande ansvar för de beslut enheten genomför, men kan inte punktmarkera vilka nationaliteter som beviljas uppehållstillstånd i Sverige eftersom han då bryter mot lagen och bestämmelsen om individuella bedömningar.

*“[...] det var en obehagligt situation för det var liksom... han [enhetschefen] är absolut en duktig jurist men, det var bara så märkligt och jag förstod verkligen inte varför jag befann mig i den här situationen, varför var det så viktigt att utvisa den här personen? Det fanns ju ingenting... det var ingenting speciellt, det var ett vanligt ärende där vi hade kommit fram till det här [beviljande]. [...] Det var alltså jätte toppstyrt, man fick beslutsfattare att ändra sin bedömning i enskilda ärenden och gå bakom ryggen på sina beslutsfattare och handläggare. Man kallade in på märkliga möten där man skulle göra saker som inte alls var enligt rutin. Det var nästan förnedrande för personalen. [...] Jag kände mig otroligt orättvist behandlad, handläggaren [i samråd med Bella har beslutat om beviljande] var också helt fruktansvärt irriterad och vi var ganska ledsna, det var jättetufft. Alltså att kallas in på så många olika möten och få sitta och lyssna på... bara bli ifrågasatt liksom. Men då var jag ändå ganska bestämd i min uppfattning och var ganska tydlig med vad jag tyckte om hur allting sköttes, jag vågade ändå stå på mig. [...] Men nånstans så hade jag ändå en rädsla för hur det skulle kunna påverka min anställning och min relation till chefen. Det var riktigt obehagligt, på en sådan stor enhet.” - Bella*

Bellas uttalande visar hur enhetschefen upprepade gånger ifrågasätter och underminerar hennes beslut och kompetens. Anledningen till varför enhetschefen är av den bestämda uppfattningen att utvisning ska ske är dock oklar. Det blir således tydligt hur Bellas agerande anses icke-acceptabelt vari hon blir konsekvent ifrågasatt. Chefen försöker mota in Bella i en maktstruktur genom sanktioner i form av skambelägg vid olika typer av möten (Scheff 1990; Collins 2004; Wettergren 2013). Eftersom Bellas agerande inte anses gå i linje med asylens emotionsregim är syftet att skambelägga henne så till den grad att hon till syvende og sist viker sig och ger upp (Scheff 1990; Collins 2004; Wettergren 2013). Bella beskriver situationen som enormt påfrestande och obehaglig, men fortsätter att stå på sig. Att Bella aldrig ger upp inför chefens påtryckningar visar på hur hon upprepade gånger bryter

mot asylens emotionsregim - vilket kan utläsas som mycket provocerande för chefen då den avlöser den obehagliga situation Bella beskriver. Uttalandet visar därmed på en stark maktstruktur vari handläggare och beslutsfattare förväntas kuva sig inför en starkt begränsande emotionsregim genom sociala sanktioner (Scheff 1990; Collins 2004; Wettergren 2013).

### 5.2.3 Yt- och djupagerande

Det har framgått att informanterna utför emotionellt lönearbete för att anpassa både det egna men också andras emotionsuttryck efter asylens emotionsregim. Det har även nämnts att känslor kan förtryckas för att gå i linje med handläggarens eller beslutsfattarens rollkaraktäristiska, ett påstående vilket kräver vidare förtydligande. Emotionellt lönearbete är framförallt ett arbete individen genomför med sig själv - hur denne förhåller sig till upplevelsen och bearbetningen av känslor i arbetet. Utifrån ett sådant perspektiv kommer följande kapitel till stor del förlita sig till Hochschilds (2012) begrepp ytligt och djupt agerande som hon menar är två olika metoder att utföra emotionellt lönearbete på. Med hjälp av inre eller yttre tekniker undertrycker individen känslor som inte är tillåtna att kännas eller uttryckas för att istället frammana känslor som det åligger förväntningar på individen att presentera. Sådana känslor kan presenteras både medvetet och omedvetet i enlighet med styrande emotionsregim. Ytagerande förändrar individens yttre beteende men inte dess interna känsloupplevelse, individen kan därmed tydligt särskilja äkta känslor från falska varvid individen enkelt skiljer på arbetsliv och privatliv. Att djupagera innebär att individen förtrycker den äkta känslan till sådan grad att även dess interna känslor förändras, med andra ord förändras även individens personliga känsloupplevelse - varför den får svårt att skilja på arbetsliv och privatliv (Hochschild 2012). Utifrån Hochschilds teoretiska ramverk kommer vi se hur informanterna talar om känslor i förhållande till sitt arbete, samt hur dessa känslor kan relateras till ett ytligt eller djupt agerande.

Bella beskriver bland annat hur hon upplever migranternas berättelser som svåra att lyssna till, men att hennes privatliv hjälpt henne skapa en distans till arbetet.

*“Det har varit väldigt jobbigt att möta kvinnor som har utsatts för sexuella övergrepp. Det tycker jag personligen då, det kanske är för att jag är kvinna också, jag vet inte... men det är ju väldigt tufft alltså när man börjar se en systematik i såhär sexuella övergrepp liksom mot kvinnor, att det är mer regel än undantag. Det är ganska jobbigt och det är framförallt jobbigt att möta dom människorna som man gjorde på asyl. Du vet jag har ju sådana ärenden som fortfarande sitter liksom... som jag kan återge än idag. [...] Men alltså en strategi i det begränsade utrymmet man har, är ju att hjälpa dom. Ge dom det bästa bemötandet, vara tydlig och öppen med att: berätta det du vill, det du inte känner att du klarar av att berätta behöver du inte berätta om. Jag har haft situationer där det har varit så att: men jag vill liksom säga allt, och då får man ju någonstans så här försöka palla det själv typ. [...] Men jag har ett väldigt rikt socialt liv utanför, så när jag åker från jobbet så lämnar jag oftast jobbet där. Jag har nog mycket annat som berikar mitt liv som gör att man har ett helt annat fokus liksom. Och på något sätt så känns det som att det har hjälpt mig, samtidigt som jag kan ju inte heller veta om dom ligger där och gror [känslorna], alltså vad vet man egentligen. Men man gör väl sitt bästa med att bara hantera det liksom, det tror jag.” - Bella*

Bella beskriver det som extra tufft att ta del av berättelser från kvinnor som utsatts för sexuella övergrepp eftersom hon som kvinna själv delvis kan sympatisera med sådana upplevelser. Hon kan därmed behöva anstränga sig emotionellt för att uppmana tillräckligt med emotionell energi för att orka lyssna till migranternas berättelser. En specifik strategi är att se vilken hjälp hon kan erbjuda den sökande inom ramen för sin yrkesroll. Bella beskriver ett stort engagemang för sitt arbete samt de människor hon möter, likväl lyckas Bella tydligt avgränsa arbetsliv från privatliv. Bella talar även om möjligheten att känslor ligger kvar och “gror” under ytan utan att hon är medveten om det, ett resonemang som talar för en medvetenhet kring det emotionsarbete hon utför. Bellas uttalande pekar mot att hon är skicklig på att ytagera eftersom hon beskriver en medvetenhet kring den emotionella energi hon måste uppdaga för att utföra sitt arbete, vari hennes yttre beteende ser ut att förändras men aldrig hennes interna känsloupplevelse (Hochschild 2012).

Elin berättar om vikten av att behålla en distans till sitt arbete eftersom hon till följd av tidigare arbete (innan tiden på Migrationsverket) diagnostiserats med utmattningssyndrom. Hon menar däremot att det är viktigt att inte distansera sig för mycket eftersom man bör komma ihåg att det är människor man arbetar med.

*“För mig handlar det nog väldigt mycket om att jag ska vara säker på att jag gör ett bra jobb, att om att jag vet att jag gör ett bra jobb när jag är på*

*arbetsplatsen, då kan jag också stänga av när jag går hem. Jag har tidigare i min karriär, innan Migrationsverket gått in i väggen, så för mig har det varit ett medvetet val att jobba på en svensk myndighet med rimliga arbetstider och inte privat sektor för att kunna distansera mig lättare till arbetet. Det gör väl att jag kanske gick igenom den processen innan jag kom till Migrationsverket, att jag inte påverkats av den på samma sätt sen jag började här heller... nä men jag tror jag hade distanserat mig lite mot arbetslivet redan innan jag började [på Migrationsverket] faktiskt. [...] Men jag tror som sagt att det är väldigt viktigt att distansera sig, men det handlar ju om att inte distansera sig så pass mycket att du glömmer bort att det är människor du möter, att ha en alldeles för hård jargong, du behöver ju fortfarande ha det mänskliga kvar.” - Elin*

Elin beskriver en balansgång vari hon måste anstränga sig för att inte distansera sig för mycket. En sådan balansgång kräver att individen är medveten om var den befinner sig på en emotionell skala för att inte tippa över och bli alltför distanserad eller emotionell. Eftersom Elin måste frambringa emotionell energi för att situationsanpassa det egna emotionsuttrycket, talar det för att Elin medvetet utför emotionellt lönearbete. Det framstår emellertid som att distanseringen inte kräver någon större emotionell prestation av henne, distansen förefaller ha blivit ett naturligt förhållningssätt. En möjlig förklaring till att Elins distans kommit att kännas naturlig, är att hon under en längre period (till följd av utmattningssyndrom) fått lära sig att hålla en stark distans till sitt arbete. För att vidmakthålla distansen till arbetet använder Elin en strategi om att upprätthålla en mycket hög standard för sitt arbete, som gör att hon kan känna sig nöjd och släppa taget om arbetet när hon går hem för dagen. Elins förhållningssätt visar på ett mycket starkt engagemang - var hennes uttalande pekar mot att hon funnit olika strategier för att inte bli *för* engagerad. Till följd av det kan Elins uttalande tolkas som att hon kommit att bli mycket duktig på att ytagera - vari den arbetsrelaterade känsloupplevelsen inte tillåts ta upp för mycket plats. Det framstår därför som viktigt för Elin att skilja på arbetsliv och privatliv. Den balansgång Elin tycks befinna sig i, antyder att hon måste uppdaga tillräckligt med emotionell energi för att förhindra ett tillstånd av att emotiv dissonans uppstår (Hochschild 2012).

Annas uttalande visar bland annat att hon är mycket emotionellt investerad i sitt arbete, vari hon även har vissa svårigheter med att skilja på arbetsliv och privatliv.

*“Alltså det är lite deppigt att säga det men man blir lite mer hårdhudad ju längre tiden går. Jag vet inte, jag kanske var extra känslig... men jag tycker det är hemskt att höra. Och detta som personen berättar för mig, det här*

*har faktiskt hänt, för det är så pass ingående, det är så pass... liksom detaljrikt och personen kan alltså verkligen måla upp hela bilden. Jag vet inte, jag är väl egentligen ganska så känslig av mig, jag kan investera känslor i... liksom omedvetet att man sitter och tänker på hemska asylberättelser eller: herregud den här personen som jag träffade, han har jobbat med det här eller varit med om detta eller varit med i den här organisationen, det är helt sjukt liksom. [...] Men det beror ju på vad det är liksom. Antingen så är det bara väldigt, väldigt intressant. Jag tycker ju dom här frågorna är intressanta, så att man kan ju alltid ta reda på mer liksom, googla hemma eller sådär. Men känslamma grejer alltså ja... för min egen del har det ju hänt att man har gråtit för att man har hört så väldigt hemska saker.” - Anna*

Anna berättar att hon upplever sitt arbete som så intressant att hon ibland arbetar hemifrån för att komplettera ärendeinformation. Anna beskriver sig själv som känslig vari hon har lätt för att bli uppslukad av asylberättelser som påverkar henne - varför hon omedvetet kan finna sig försjunken i arbetsrelaterade tankar. Uttalandet pekar därför mot att Anna är mycket emotionellt investerad i sitt arbete vilket antyder att hon har ett högre mål om att uppnå ett autentiskt jag genom djupagerande (Hochschild 2012). I det autentiska jaget strävar individen efter att uppnå en identitet vilken sammanbinder den personliga identiteten med yrkesidentiteten, individens mål är med andra ord att anta ett självförverkligande yrke. Vad som sker är att individen undertrycker äkta, personliga känslor för att istället presentera en anpassad version av jaget genom falska, yrkesrelaterade känslouttryck. Det vill säga om individen har som målbild att anta ett självförverkligande yrke, kommer individens yrkesidentitet att genomsyra dennes fullständiga självbild också utanför arbetsplatsen i privatlivet. (Hochschild 2012). Anna berättar att hon med tiden upplever sig ha blivit mer hårdhudad än vad hon till en början gjort, vilket går att förklara utifrån den transmuteringsperiod som äger rum när individen inledningsvis lär sig att utföra emotionellt lönearbete i förhållande till en ny emotionsregim. Till följd av att Anna är djupt emotionellt investerad i sitt arbete framstår det som att hon har svårt att skilja på arbetsliv och privatliv. Eftersom hennes interna känsloupplevelse går i linje med hennes yttre beteende, tyder uttalandet på att Anna djupagerar för att följa asylenhetens emotionsregim (Hochschild 2012).

## 5.3 Copingstrategier

För att individen ska erhålla tillräckligt med energi för att utföra emotionellt lönearbete krävs det att den använder olika verktyg för att hantera differensen mellan genuina känslor och professionella emotionsuttryck. Som vi tidigare har sett premieras ett neutralt och objektivt förhållningssätt på Migrationsverkets asylenhet - varvid individens genuina emotionsuttryck anpassas till förmån för dess yrkesidentitet (Korczynski 2003; Olsson 2008; Westaby 2010; Hochschild 2012; Wettergren 2013; Bergman Blixt & Wettergren 2016; Flower 2018;). För att uppdaga tillräckligt med emotionell energi för att utträtta sitt arbete, använder individen sig av olika strategier för att hantera- och ge utlopp till känslor som inte annars får komma till uttryck inom emotionsregimen (Korczynski 2003; Olsson 2008; Hochschild 2012; Stroebaek 2013; Lindqvist 2016). Arbetet på asylenheten innebär att arbeta under sekretess och tystnadsplikt, varmed informanterna inte har möjlighet att öppenjärtigt tala ut om arbetsrelaterade erfarenheter med utomstående. (Lindqvist 2016). I arbetet möter informanterna dagligen människor i svåra livssituationer varvid de får ta del av mycket smärtsamma och tragiska historier. Arbetet på Migrationsverkets asylenhet kan därmed inbegripa känslor av smärta för de anställda - känslor som i slutet av dagen måste ta vägen någonstans. För att uppdaga tillräckligt med emotionell energi för att orka utföra emotionellt lönearbete, krävs det att asylhandläggarna brukar olika copingmekanismer. Socialt stöd och buffertgrupper är därmed att anse som en specifik copingstrategi vilken informanterna använder för att möjliggöra ett emotionellt lönearbete. Asylenhetens arbetsmiljö kräver därmed att arbetstagaren erhåller bland annat kollegialt stöd för att individens hälsa inte skall påverkas negativt (Korczynski 2003; Olsson 2008; Hochschild 2012; Stroebaek 2013; Lindqvist 2016).

### 5.3.1 Buffertgrupper och socialt stöd

Det har tidigare framgått att de emotionsuttryck som inte går i linje med idén om den rationella och oberörda tjänstemannen, inte bör uttryckas inom ramen för arbetet på asylenheten. Däremot berättar samtliga informanter om vikten av kollegialt stöd för att

kanalisera och ge utlopp åt känslor som inte ingår i asylens emotionsregim. Härvid är det viktigt att skilja på de emotionsuttryck som sker i samtal med asylsökande och de som sker mellan utvalda kollegor. Vid samtal med asylsökande är handläggaren eller beslutsfattaren en representant utåt åt statens och Migrationsverkets vägar (4§ SFS 2007:525), varmed handläggarens emotionsuttryck måste gå i linje med rådande emotionsregim. Vid situationer där utomstående närvarar åligger det en risk om att felaktiga emotionsuttryck sanktioneras av överordnade - varför individen helst undviker otillåtna emotionsuttryck (Scheff 1990; Collins 2004; Wettergren 2013). Då ingen utomstående närvarar vid slutna samtal mellan utvalda kollegor i buffertgrupper, kan informanterna få utlopp för sådana känslor som inte annars ingår i asylens repertoar av rollkaraktäristiska. I linje med tidigare forskning berättar därmed samtliga informanter om det kollegiala stödets betydelse för det egna välmåendet (Korczynski 2003; Collins 2004; Olsson 2008; Westaby 2010; Hochschild 2012; Stroebaek 2013; Wettergren 2013):

*“Jag har alltid upplevt ett enormt stöd hos kollegor. Jag har alltid upplevt att det funnits ett ganska stort antal väldigt bra, vettiga personer, som har rätt syn på saker, enligt min kompass då, som har hjärtat på rätt ställe. [...] Det har alltid funnits väldigt bra folk på Migrationsverket som tur är, där har jag alltid kunnat få mitt stöd liksom, det är det som har gjort allting bearable i vissa tider.” - Bella*

*“Alltså man har ju fått höra väldigt många, väldigt hemska berättelser. [...] Det är ju såklart väldigt jobbigt liksom och det har definitivt lett till att jag har pratat med kollegor och att man har föreslagit en fika liksom för att man ska få prata av sig. [...] Man hittar liksom ett gäng på enheten som man vid behov kan dela såna här saker med varandra.” - Anna*

*“Det är klart att jag kan ha ömmande ärenden, det är inte onda människor du utvisar alla gånger liksom, så det är inte... jag tror det påverkar mig mer, alla människoöden liksom. [...] Du behöver ju ventilera och det gör man ju framförallt med kollegor liksom, det är egentligen bara dom du kan prata om dom här sakerna som är sekretessbelagda.” - Elin*

Vi ser att kollegor är en central del när det kommer till att ventilera känslomässigt svåra upplevelser för informanterna. Bella beskriver bland annat hur det är kollegorna som många gånger har gjort arbetet möjligt att uthärda. Anna förmedlar en liknande bild av att vid behov ha möjlighet att hämta stöd hos kollegor. Elin påpekar vikten av kollegor utifrån ett perspektiv på sekretess vari det kollegiala stödets betydelse blir extra tydligt. Buffertgrupper



kan därmed förstås utifrån teorin om interaktionsritualer (Collins 2004), där lyckosamma interaktionsritualer producerar en positiv emotionell energi mellan kollegor vilket slutligen inbringar en känsla av solidaritet inom kollegiegruppen. De kollegor som hjälper varandra att hantera emotionell belastning inom arbetet, hjälper även varandra att orka utföra ett fortsatt emotionellt lönearbete på asylenheten (Korczynski 2003; Collins 2004; Olsson 2008; Stroebaek 2013). Känslor föds, hanteras, förändras och uttrycks genom social interaktion vari människan till stor del även påverkas av andra människors emotioner (Scheff 1990; Collins 2004; Hochschild 2012; Wettergren 2013). Därför går det emotionella lönearbetet till stor del även ut på att hantera och producera känslor åt andra (Korczynski 2003; Collins 2004; Olsson 2008; Hochschild 2012; Stroebaek 2013; Wettergren 2013). Buffertgruppen innehar därmed en central och viktig roll för arbetsgrupper inom människobehandlande yrken vari arbetstagaren inte bara måste utföra emotionellt lönearbete för egen del, utan också åt de människorna den möter i arbetet (Korczynski 2003; Olsson 2008; Westaby 2010; Hochschild 2012; Stroebaek 2013; Lindqvist 2016). Följaktligen kan det sociala stödet betraktas som ett arbetsverktyg för kollegor att hjälpas åt att bearbeta emotionellt svåra yrkesupplevelser. På sådant sätt använder individen det kollegiala stödet med syfte om att utvinna tillräckligt med emotionell energi för att fortsätta orka reglera personliga känslor och utföra emotionellt lönearbete (Collins 2004; Olsson 2008; Korczynski 2003; Stroebaek 2013).

## 6. Avslutande diskussion och slutsats

Syftet med denna studie var att uppnå en ökad förståelse för hur beslutsfattande personal med erfarenhet från Migrationsverkets asylenhet upplever, påverkas av- samt presenterar emotioner i förhållande till en emotionsregim. Därmed avsåg studien undersöka hur beslutsfattande personal reglerar den personliga känsloupplevelsen samt känslouttryck i förhållandet till asylenhetens emotionsregim. Frågor gällande informanternas känsloupplevelser och känslouttryck i förhållande till direkta eller indirekta känsloregler har därmed varit central. Studien fann att informanternas personliga känslor till stor del regleras av- samt presenteras i förhållande till arbetsgivarens förväntningar på objektivitet och icke-emotionalitet. I ljuset av de ökade effektivitetskrav vilka angetts i statens Regleringsbrev

år 2020 för Migrationsverkets verksamhet, framstår den beslutshets vilken deltagarna berättat om, utgöra en stor grund av arbetsgivarens förväntningar på arbetstagaren. Utifrån stränga effektivitetskrav på produktion framstår det som att arbetstagarens känsloupplevelse är besvärlig då den stjälar tid från utredningsverksamheten. Utifrån ST:s arbetsmiljörapport år 2018 är det därmed möjligt att härleda studiens resultat till de brister ST tidigare rapporterat om gällande Migrationsverkets psykosociala arbetsmiljö. Det är med andra ord möjligt att förklara brister i den psykosociala arbetsmiljön utifrån att anställda inom asylheten på Migrationsverket förnekas genuina känsloupplevelser och känslouttryck inom verksamheten. Asylheten lämnar därmed den enskilde arbetstagaren ensam att utföra emotionellt lönearbete under höga krav på effektivitet och icke-emotionalitet. Sådana förutsättningar innebär en hälsovådlig psykosocial arbetsmiljö varvid individen riskerar att påverkas av emotionell utbrändhet eller emotionell dissonans. Migrationsverket döljer emellertid kraven på återhållna känsloupplevelser och känslouttryck genom höga krav på rättssäkra och opartiska asylutredningar.

Studien har emellertid nått en slutsat om att statstjänstemannarollens förutsättningar grundas på en föreställning om statstjänstemannen som rationell och oberörd där Migrationsverkets asylhet tar ifrån arbetstagaren dess genuina känsloupplevelse samt bortser från känslouttryckets betydelse för anställdas emotionella hälsa och välmående. Eftersom deltagarna erhåller bristfälliga förutsättningar till emotionell återhämtning, lämnas de att på egen hand kompensera för brister gällande den psykosociala arbetsmiljön. Så sett har deltagarna utvecklat olika copingstrategier varmed det kollegiala stödet visat sig vara av essentiell betydelse för deltagarnas återhämtning från- och bearbetning av arbetsrelade känslor. Studiens resultat överensstämmer med tidigare forskning på ämnet (Scheff 1990; Korczynski 2003; Collins 2004; Olsson 2008; Westaby 2010; Hochschild 2012; Wettergren 2013; Stroebaek 2013; Lindqvist 2016; Bergman Blixt & Wettergren 2016; Flower 2018) varmed emotionellt lönearbete visat sig nödvändigt inom Migrationsverkets asylhet. Om deltagarna inte erhåller tillräckligt med tid och rum för att hantera sådana emotioner som uppstår i dem själva, i den sökande, i interaktionen och i relation till organisationen så riskerar informanternas emotionella lönearbete att inbringa allvarliga konsekvenser för dess emotionella och psykiska hälsa.

Studien bör emellertid betraktas utifrån flertalet faktorer som kunnat inverka på dess resultat. Eftersom två av tre deltagare inte längre arbetar vid asylenheten finns en överhängande risk om att studiens deltagare omedvetet förvrängt minnen eller påverkats på andra sätt, varmed viktiga aspekter för studiens ändamål kan ha gått förlorade. I samband med att datamaterialet av kvalitativa livsberättelser kräver en tolkning från min sida, finns det alltid en risk om att deltagarnas uttalanden har feltolkats och-/eller återberättats felaktigt av mig. Deltagarna talar i allmänhet om ett riktat missnöje gentemot Migrationsverkets ledning där medarbetares specialistkompetens i stort tenderar att förbises av organisationen. Majoriteten av sådana uttalanden har emellertid sorterats bort vid analys av studiens datamaterial på premissen att det frångått studiens syfte. Av den anledningen har även kontexten för deltagarnas uttalanden förblivit en annan varmed en överhängande risk om felkällor kvarstår då ett sådant missnöje kan ha stor inverkan för deltagarnas uttalanden och sammanhang.

Jag är däremot övertygad om att Migrationsverket kan uppnå mer rättssäkra utredningar samtidigt som den psykosociala arbetsmiljön förbättras om det finns en ökad medvetenhet gällande emotionernas roll och inverkan på både organisation och arbetstagare. Det är därmed endast genom att uppnå en ökad medvetenhet kring den subjektiva delen av asylprövningen Migrationsverket kan anta ett proaktivt förhållningssätt för att motverka partiska utredningar. Det går således att urskilja ett glapp i hur forskningsresultat implementeras och når ut till den allmänna arbetsmarknaden varmed det är av väsentlig betydelse att ackumulerad kunskap transformeras till tydliga arbetsverktyg för arbetsgivare. För att visa på de goda effekterna av att involvera emotioner som en naturlig del i arbetslivet bör framtida forskning därmed fokusera på att nå ut till allmänheten genom att etablera tydliga arbetsmetoder och förhållningssätt för arbetsgivare och arbetsmarknad.

# Referenser

## *Litteraturförteckning*

Alvesson, M., & Sköldbberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 2., [uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Bergman Blix, S. & Wettergren, Å. (2016). 'A Sociological Perspective on Emotions in the Judiciary', *Emotion Review*, 8(1), p. 32.

Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber ekonomi.

Collins, R. (2004). *Interaction ritual chains*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

Denscombe, Martyn (2000). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Eklöf, M. (2017). *Psykosocial arbetsmiljö: begrepp, bedömning och utveckling*. (Upplaga 1). Lund: Studentlitteratur.

Fineman, S. (2003). *Understanding emotion at work*. London: Sage Publications.

Føllesdal, D., Walløe, L. & Elster, J. (2001). *Argumentationsteori, språk och vetenskapsfilosofi*. (3. uppl.) Stockholm: Thales.

Hochschild, R. A. (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, Calif.: University of California Press.

Lindqvist, M. (2016). Organisering av tid och emotioner i psykiatrin. (2016). *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 22(1), 27–41.

Flower, L. (2018). *Loyalty work : emotional interactions of defence lawyers in Swedish courtrooms*. Faculty of Social Sciences, Lund University.

Olsson, E. (2008). *Emotioner i arbete : en studie av vårdarbetares upplevelser av arbetsmiljö och arbetsvillkor*. Fakulteten för samhälls- och livsvetenskaper, Sociologi, Karlstads universitet.

Reddy, W. M. (2001). *The navigation of feeling [Elektronisk resurs] a framework for the history of emotions*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press.

Ryen, A. (2004). *Kvalitativ intervju: från vetenskapsteori till fältstudier*. 1. uppl. Malmö: Liber ekonomi.

Scheff, J. T. (1990). *Microsociology : discourse, emotion, and social structure*. Univ. of Chicago Press.

Stroeback, P. S. (2013). Let's Have a Cup of Coffee! Coffee and Coping Communities at Work. *Symbolic Interaction*, 36(4), 381.

Tjora, A. (2012). *Från nyfikenhet till systematisk kunskap: kvalitativ forskning i praktiken*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Westaby, C. (2010) "Feeling like a sponge": the emotional labour produced by solicitors in their interactions with clients seeking asylum', *International Journal of the Legal Profession*, 17(2), pp. 153–174.

Wettergren, Å. (2013). *Emotionssociologi*. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning.

## *Lagar & förordningar*

Utlänningslag 2005:716

Myndighetsförordningen SFS 2007:515

## *Onlinekällor*

Migrationsverkets uppdrag år 2020

<https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Vart-uppdrag/Styrning-och-uppfoljning.html>

Regeringens regleringsbrev år 2020 - Migrationsverket

<https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/?RBID=20374>

Statens arbetstagarorganisation - Temperaturmätning år 2018

[https://st.org/sites/default/files/attachment/st\\_rapport\\_arbetsmiljo\\_2018\\_1.pdf](https://st.org/sites/default/files/attachment/st_rapport_arbetsmiljo_2018_1.pdf)

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm:

[https://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494\\_forskningsetiska\\_principer\\_2002.pdf](https://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf)

Vetenskapsrådet (2018). Den europeiska kodexen för forskningens integritet. Berlin: ALLEA  
- All European Academies

[https://www.vr.se/download/18.7f26360d16642e3af99e94/1540219023679/SW\\_ALLEA\\_Den\\_europeiska\\_kodexen\\_f%C3%B6r\\_forskningens\\_integritet\\_digital\\_FINAL.pdf](https://www.vr.se/download/18.7f26360d16642e3af99e94/1540219023679/SW_ALLEA_Den_europeiska_kodexen_f%C3%B6r_forskningens_integritet_digital_FINAL.pdf)

# BILAGA A

## Informationsbrev - officiell inbjudan till intervju



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Sociologiska Institutionen  
Linn Sand Andersson - Student

Hej!

Jag är sociologistudent vid Lund Universitet och är just nu i färd med att genomföra min C-uppsats. Du får nu det här brevet eftersom jag har som mål att genomföra en intervjustudie med beslutsfattande personal på Migrationsverket. Syftet är att öka förståelsen för den beslutsfattande personalens upplevelser och reflektion kring möten med asylsökanden. Eftersom det statliga arbete Migrationsverket utför måste förhålla sig till ett strikt politiskt och juridiskt spelrum, syftar studien till att förstå hur sådana förhållningssätt påverkar den beslutsfattande personalens olika erfarenheter. Studien ämnar därefter undersöka hur sådana erfarenheter förhåller sig till aktuell forskning på ämnet.

På grund av covid-19 kommer alla intervjuer att ske över videosamtal, du behöver därmed inte delta i ett fysiskt möte för att medverka i studien.

Jag vänder mig nu till dig med en förfrågan om du vill delta i ovanstående intervjustudie. Deltagande i studien är frivilligt. Om du däremot är intresserad av att medverka i studien anonymiseras alla utlämnade uppgifter. Förvaring av insamlad data sker så att obehöriga ej har tillgång till den.

Vill du veta mer eller har några frågor, kontakta mig gärna via e-post eller telefon.

E-post: XXX-XXX  
Telefon: XXX-XXX

Vänliga hälsningar,  
Linn Sand Andersson

# BILAGA B

## Intervjuguide

### Inledande information

Denna intervju är en del av en kandidatuppsats vilken genomförs för Lund Universitet på sociologiska institutionen. Studien utgår från syftet om att öka förståelsen för hur anställda påverkas mentalt och emotionellt av Migrationsverkets organisationskultur, samt andra pådrivande riktlinjer som exempelvis strikta politiska och juridiska riktlinjer. Jag är därmed intresserad av att undersöka hur organisatoriska förhållningssätt påverkar din upplevelse av- och dina möjligheter att uttrycka känslor och tankar i en myndighet.

Studien kommer att baseras på intervjuer med beslutsfattande personal på Migrationsverket. Alla uppgifter som framkommer anonymiseras, det innebär att ditt namn, din arbetssektion eller annan typ av information som kan röja din identitet kommer därmed inte att förekomma någonstans i materialet. Ljudmaterialet från intervjun kommer att spelas in och det är enbart jag som kommer att ha tillgång till det inspelade materialet. Under intervjuns gång kan det förekomma en viss typ av upprepning vad gäller frågorna, detta på grund av att specifika frågor kräver ett särskilt förtydligande. Det kan även uppkomma information som du upplever särskilt känslig eller svår, och du har därmed rätt att när som helst under intervjun välja att inte svara på sådana frågor eller avbryta hela intervjun utan att det innebär några konsekvenser för dig. Intervjun väntas ta ca 60 - 90 min att genomföra.

- Har du några synpunkter eller frågor innan vi börjar?

### Inledande frågor

- Ålder?
- Hur länge har du arbetat på Migrationsverket?
- Berätta kort om din befattning och dina arbetsuppgifter?
- Vill du berätta varför du sökte jobb på Migrationsverket?



## **Policys & bestämmelser**

- Finns det några policys eller andra bestämmelser som berör mötet mellan handläggare och asylsökande?
  - Hur ser dem ut, vad säger de?
- Tror du att politiska riktlinjer påverkar dig i ditt personliga möte med asylsökande?
  - Upplever du att det kan påverka ditt arbete positivt eller negativt?

## **Arbetsrollen**

- Vilka förväntningar/krav upplever du finns från organisationen på din personliga arbetsroll som handläggare/beslutsfattare?
  - Är det svårt/lätt att möta sådana krav?
- Hur upplever du att organisationen definierar en duktig respektive sämre handläggare/beslutsfattare?
- Hur upplever du din relation med dina närmsta chefer ser ut?
  - Vilken relation skulle du vilja ha?

## **Kontroll**

- Har du möjlighet att själv avgöra när du behöver ta en paus i ditt arbete?
- Finns det krav från chefernas håll om ett visst arbetstempo?
  - Har du möjlighet att själv påverka ditt arbetstempo?

## **I mötet med asylsökanden**

- Berätta kort om hur ett normalt möte/samtal med en asylsökande kan se ut.
- Minns du ditt allra första möte med en asylsökande, hur skiljer det sig från dina möten idag?
- Vad är extra viktigt att tänka på i samtalet/mötet med den asylsökande?
  - Varför är det viktigt?
- Känner du lika inför de sökande?
  - Är vissa mer/mindre besvärliga att ha att göra med? Varför?

## **Socialt stöd**

- Upplever du att dina kollegor/chefer stöttar dig i ditt arbete?

- Om ja - hur då?
- Om inte - varför tror du att det är så?
- Kan du känna dig stressad eller uppleva andra olustkänslor på arbetet?
  - Berätta varför?
  - Hur blir du bemött av kollegor/chefer om du uttrycker dina känslor i sådana situationer?
- Har du möjlighet att prata om känslor som rör arbetet med någon utanför jobbet?
  - Hur tror du att det påverkar din arbetsprestation överlag?

### **Copingstrategier & emotionellt lönearbete**

- Har du någon gång känt dig omotiverad i ditt arbete?
  - Om ja - hur hanterar du det?
  - Om nej - hur upprätthåller du motivationen?
- Berätta hur gör du för att hålla motivationen uppe till ditt arbete?
- Finns det någon del av mötet med den asylsökande som du personligen upplever som extra svår att hantera? (tex. otrevlig, besvärlig, våldsam etc).
  - Vad?
  - Varför är det svårt?
- Finns det någon del av mötet med den asylsökande som du personligen upplever som lättare att hantera? (tex. ställa vissa frågor, vissa sökande är mindre besvärliga etc)
  - Vad?
  - Varför är det lätt?
- Om det uppstår problem såsom konflikter eller andra svårigheter under mötet med den asylsökande, vill du berätta hur du mentalt hanterar dina egna känslor då?
- Har du någon gång blivit utsatt för våld eller hot om våld i möten med asylsökanden?
  - Om ja - hur hanterade du det?
  - Om nej - är du rädd för att bli utsatt? Hur hanterar du en sådan rädsla?

### **Emotioner & emotionellt lönearbete**

- Upplever du det som positivt eller negativt laddat att visa eller prata om personliga känslor på arbetstid?
  - Varför tror du att det är så?

- Finns det några känslor som är mer eller mindre okej att visa än andra?
  - Varför tror du att det är så?
- Kan du beskriva vilken typ av känslor du kan uppleva i dina möten med asylsökanden?
  - Behöver du medvetet reglera sådana känslor?
- Brukar du själv visa/prata om känslor på arbetstid?
  - Upplever du det som lätt/svårt att prata om/visa känslor?
- Har du själv, eller har kännedom om någon kollega, som varit med om att uppvisandet av känslor under arbetstid fått någon form av konsekvens?
  - Om ja - vilken typ av konsekvens?
  - Om ja - varför tror du att sådana händelser fått särskilda konsekvenser?
- Om det uppstår känslor utanför arbetstid, som gäller ditt arbete, beskriv hur du hanterar sådana känslor?
- Upplever du att du med tiden blivit en bättre eller sämre handläggare/beslutsfattare?
  - Varför tror du att det är så?

### **Risker**

- Hur brukar du må när du kommer hem efter en vanlig arbetsdag? (tex. är du utmattad psykiskt/fysiskt eller nöjd?)
- Upplever du det som svårt eller lätt att lämna arbetet bakom dig när du går hem från jobbet?
  - Om lätt - har du några särskilda strategier för att distansera dig?
  - Om svårt - varför tror du det är svårt att distansera dig?
- Ser du några särskilda risker med att mentalt distansera sig från jobbet?
  - Tror du att en sådan distansering påverkar dig och dina känslor positivt eller negativt? Varför?

### **Beslut**

- Upplever du att det finns kollegor som i högre utsträckning tar beslut om utvisande än beviljanden, och tvärtom fler beslut om beviljanden än avvisanden?
  - Varför tror du att de gör så?
- Upplever du, att du själv kan grunda olika beslut på känslor?

- Hur uppfattar du att kollegor/chefer generellt ser på känslobaserade beslut?
- Kan kollegor vilka fattar en större andel beslut om utvisningar upplevas som med känslokalla?
- Kan kollegor vilka fattar en större andel beslut om beviljanden upplevas som med blödiga?

#### **Avslutande frågor**

- Finns det något du vill tillägga eller något du känner att du inte fått sagt som du gärna vill säga?
- Finns det någonting du tycker är viktigt för mig att veta som vi inte pratat om?
- Kan jag kontakta dig igen om jag har fler frågor?