



SAMHÄLLS- VETENSKAPLIGA FAKULTETEN

Sociologiska institutionen

“Jag är inte mig själv när jag är på jobbet”

En undersökning av det emotionella arbetet inom restaurangbranschen

Författare: Therese Lindgren

Kandidatuppsats: SOCK08, 15hp

Vårterminen 2022

Handledare: Britt-Marie Johansson

Författare: Therese Lindgren

Titel: "Jag är inte mig själv när jag är på jobbet" - En undersökning av det emotionella arbetet inom restaurangbranschen

Kandidatuppsats: SOCK08, 15hp

Handledare: Britt-Marie Johansson

Sociologiska institutionen, vårterminen 2022

Abstrakt

Många unga vuxna, speciellt unga kvinnor, får idag sin första arbetslivserfarenhet från restaurangbranschen. Snabbmatsrestauranger och caféer utgör en del av arbetsgivarna inom branschen och kan i vissa fall vända sig specifikt till unga i sin rekrytering. Arbete inom restaurangbranschen medför en påfrestande arbetsmiljö med mycket stress, upprepade arbetsmoment och emotionellt arbete. Utförande av emotionellt arbete har i flera studier visat sig kunna ha negativa effekter på individens välmående. Studiens syfte är därför att undersöka unga kvinnor som arbetat på snabbmatsrestauranger eller caféer och ta del av deras upplevelser. Specifikt undersöks hur de hanterar och påverkas av arbetet samt vilka konsekvenser detta får. Kvalitativ metod användes i form av fyra semistrukturerade intervjuer. Studiens resultat visar att utbildning inom emotionellt arbete är i princip icke existerande samtidigt som kundbemötande bedöms utgöra en av de viktigaste delarna av arbetet. Resultatet visar också att kollegor är en stor källa till stöd och hjälper intervjupersonerna att hantera arbetet. Slutsatsen är att intervjupersonerna i hög grad påverkas av arbetet inom restaurangbranschen och utförandet av emotionellt arbete. De mest framträdande konsekvenserna är trötthet och oro.

Nyckelord: Emotionellt arbete, restaurangbranschen, unga kvinnor, snabbmatsrestauranger, café

Innehållsförteckning

| | |
|--|----|
| INLEDNING..... | 4 |
| BAKGRUND..... | 5 |
| RESTAURANGBRANSCHEN..... | 5 |
| SNABBMATSRESTAURANGER OCH CAFÉER..... | 7 |
| SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR..... | 8 |
| AVGRÄNSNING..... | 8 |
| TEORI..... | 9 |
| EMOTIONELLT ARBETE..... | 9 |
| GOFFMANS DRAMATURGISKA PERSPEKTIV..... | 10 |
| JOB DEMANDS - RESOURCES MODELLEN..... | 11 |
| TIDIGARE FORSKNING..... | 11 |
| RUTINER INOM SNABBMATSINDUSTRIN..... | 12 |
| COPINGSTRATEGIER HOS SERVERINGSPERSONAL..... | 13 |
| NYANSTÄLLDAS RESURSER I SERVICEYRKET..... | 14 |
| METOD..... | 15 |
| VAL AV FORSKNINGSMETOD..... | 15 |
| URVAL..... | 16 |
| OM INTERVJUPERSONERNA..... | 17 |
| GENOMFÖRANDE AV INTERVJUER..... | 18 |
| BEARBETNING OCH ANALYS AV MATERIAL..... | 18 |
| TILLFÖRLITLIGHET..... | 19 |
| RESULTAT OCH ANALYS..... | 19 |
| FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ARBETET..... | 19 |
| UTFÖRANDE AV ARBETE..... | 26 |
| DISKUSSION OCH SLUTSATS..... | 30 |
| VIDARE FORSKNING..... | 32 |
| REFERENSFÖRTECKNING..... | 33 |
| BILAGA 1 - INFORMATIONSBREV..... | 37 |
| BILAGA 2 - INTERVJUGUIDE..... | 38 |

Inledning

Vi söker passionerade medarbetare som kan leverera service i världsklass! Vår restaurang arbetar ständigt med att ha Sveriges nöjdaste kunder och din roll är att med smittande entusiasm leverera den bästa upplevelsen till våra besökare. Du blir ansiktet utåt för vårt företag och vi ser därför att du har god social förmåga och älskar att arbeta med människor. Arbetet är fartfyllt med stor omväxling och vi ser gärna att du tycker om utmaningar och att lära dig nya saker. Tidigare arbetslivserfarenhet är inte ett krav, vi ger dig den utbildning du behöver för att kunna utföra arbete av högsta kvalitet. En anställning hos oss ger dig erfarenheter som du har nytta av resten av livet.

Arbetsannonser likt denna är inte ovanliga att komma över när man skriver in till exempel "restaurang" eller "café" i sökfältet på någon av de hemsidor där arbetsgivare lägger upp arbetsplatsannonser. Just annonsen ovan är egenutformad och har tagit inspiration från flera stora arbetsgivare inom restaurangbranschen som alla söker personer som kan leverera service i världsklass samtidigt som personen ska kunna handskas med en ofta högintensiv arbetsmiljö. Enligt Arbetsmiljöverket (2014) är anställda inom restaurangbranschen i hög utsträckning unga vuxna och speciellt unga kvinnor. Många unga ser arbete som restaurang- och cafébiträde, barista eller serveringspersonal som bra ingångsjobb eftersom det oftast inte krävs några förkunskaper eller tidigare arbetslivserfarenhet. I de ovan nämnda arbeten ingår mycket kontakt med kunder vilket kräver att anställda kan ge ett bra bemötande och leverera en bra upplevelse.

När anställda på detta sätt används av arbetsgivaren för att förmedla ett visst intryck gentemot kunder kallas det emotionellt lönearbete (hädanefter kallat emotionellt arbete). Arlie Russel Hochschild är sociologen som gett upphov till detta begrepp och hennes studie av flygvärdinnor under 1980-talet låg till grund för utformandet av teorier kring detta fenomen. Teorierna kom att presenteras i hennes välkända bok "The managed heart: Commercialization of human feeling" (2012).

I denna uppsats kommer jag undersöka emotionellt arbete inom restaurangbranschen och har intervjuat fyra personer som har arbetat på snabbmatsrestauranger eller caféer.

Bakgrund

Restaurangbranschen

Restaurangbranschen är en stor arbetsgivare och innefattar allt från caféer, snabbmatsrestauranger och coffee shops till lunchrestauranger, pubar och hotellrestauranger. Enligt Arbetsmiljöverket (2014) var drygt 110,000 personer anställda inom restaurangbranschen år 2012 och av dessa var hälften unga kvinnor och män under 30 år. Samma källa redovisar att kvinnorna var nästan dubbelt så många som männen i åldersgruppen 16-24 år (cirka 23.000 kvinnor respektive cirka 13.000 män) medan männen var fler än kvinnorna i övriga åldersgrupper. Nyare statistik från Statistikmyndigheten uppger att 202,000 personer arbetar inom hotell- och restaurangbranschen år 2020 men specificerar inte exakt hur många som arbetar inom varje gren (SCB, 2020).

Flera arbetsgivare inom restaurangbranschen riktar sig direkt till unga i sin rekrytering:

McDonald's använder sig av paroller som "Öppna dörren för Sveriges unga" och "Vi har trott på hopplösa generationer sedan 1973". Enligt deras hemsida har över 220,000 svenskar påbörjat arbetslivet hos dem och de beskriver sig själva som en av Sveriges största ungdomsarbetsgivare ("Öppna dörren för Sveriges unga", 2021). Enligt McDonald's egen rapport "Hopplösningen" från 2021 uppger 40% av deras medarbetare att anställningen på McDonald's är deras allra första. McDonald's egen modell beskrivs så här: *"På McDonald's tror vi på Sveriges unga. Så pass mycket att vi låter dem driva våra restauranger. På McDonald's rekryterar ungdomar andra unga, lär upp dem och får dem att växa. Eftersom vi ofta kan vara första raden i CV:et anställer vi baserat på hunger, inte erfarenhet, och ger ungdomar ansvar, utbildning och möjligheten till en karriär"* ("McDonald's-modellen", 2021).

Espresso House är ett annat företag som öppnar upp för unga i sin rekrytering. I en artikel på deras hemsida skriver de "Espresso House vill ha dig - inte ditt cv" och vidare skriver de att personens attityd och inställning värdesätts högre än bakgrund och erfarenhet vid en rekrytering (Lindell, u.å.). För att kunna arbeta som barista på Espresso House behöver du vara 18 år, men det finns även positioner som "host" där man kan börja arbeta redan vid 16 år ("Espresso House framgång har många ansikten", u.å.).

Många unga vuxna som väljer att arbeta inom restaurangbranschen börjar ofta med att jobba extra vid sidan av studier eller under sommarmånaderna i form av en säsongsanställning. Enligt en rapport från Institutet för framtidsstudier (IFFS) har mindre än en tredjedel av personer i åldrarna 19-20 år en fast anställning (Plenty, Andersson, Hjalmarsson, Mood, Rudolphi & Treuter, 2018). I huvudsak har dessa individer någon form av tillfällig anställning men rapporten visar samtidigt att män i större utsträckning hade fast anställning än kvinnor. Enligt rapporten från IFFS är väldigt få unga vuxna (17-19%) medlemmar i något fackförbund eller A-kassa. I boken Arbete och välfärd (2019) skriver Kjellberg att andelen fackligt anslutna har minskat sedan 1990-talet och framför allt bland unga. Anledningen till detta menar Kjellberg beror på att en allt högre grad av unga har tillfälliga anställningar och på så sätt hamnar "utanför" gemenskapen på arbetsplatsen. De kontaktas i lägre grad av fackliga representanter vilket gör att dessa personer har svårt att förstå fackets roll och vad de kan få ut av ett medlemskap. Sjöström, Bolin och Schmidt skriver i Arbete och välfärd (2019) att den låga anslutningsgraden till fackliga organisationer bidrar till att färre skyddsombud utses. Skyddsombudens roll är att vara en länk mellan facket och arbetsgivaren och representera arbetstagarna i arbetsmiljöfrågor. Om arbetsplatsen saknar skyddsombud är det svårt för arbetstagare att föra en gemensam dialog och förmedla värdefull information till arbetsgivaren rörande arbetsmiljön.

Arbetsmiljöverket (2014) uppger att arbetstagare inom restaurangbranschen upplever negativa effekter av arbetsmiljön i högre utsträckning än arbetstagare i andra branscher. Det handlar bland annat om ett ytterst kroppsligt arbete, upprepande kroppsrörelser och försämrat psykiskt mående. Enligt rapporten Arbetsmiljön 2019 så var snabbmatpersonal tillsammans med restaurangbiträden och städpersonal de som i högst utsträckning upplevde att de var kroppsligt uttröttade efter en arbetsdag. Mer än hälften av anställda inom hotell och restaurang uppgav att de har alldeles för mycket att göra, samtidigt var dessa arbetstagare de som i lägst utsträckning hade tillgång till företagshälsovård (Arbetsmiljöverket, 2020). Rapporten Arbetsorsakade besvär från 2021 visar att hög arbetsbelastning var den vanligaste orsaken till besvär om man inte räknar med olyckshändelser. Enligt samma rapport var exempelvis krävande kunder, upprepade arbetsmoment och förläggning av arbetstid orsak till besvär hos såväl kvinnor som män (Arbetsmiljöverket, 2021).

I rapporten Arbetsmiljön 2019 kan man utläsa att unga kvinnor (16-29 år) är den största gruppen som har arbeten med mycket kontakt med andra människor, nära tre av fyra unga kvinnor hade detta i jämförelse med cirka hälften av männen i samma åldersgrupp

(Arbetsmiljöverket, 2020). I IFFS rapport från 2018 framkommer det att unga i stor utsträckning har ett arbete som inte kräver särskild utbildning. Serviceyrken inom exempelvis barnomsorg, butik och restaurang är den vanligaste sortens arbete för unga och domineras av kvinnor. Hela 76% av unga kvinnor arbetade inom någon typ av serviceyrke medan knappt 40% av män arbetade med detta (Plenty et. al, 2018).

Snabbmatsrestauranger och caféer

Restaurangbranschen består som nämnt ovan av en stor variation av restauranger som specialiserar sig på olika typer av mat. Snabbmatsrestauranger och caféer utgör en del av dessa och ofta finns flera aktörer belägna inom samma område. Många restauranger och caféer är del av en franchise eller en kedja. Burger King är ett exempel på en snabbmatsrestaurang som använder sig av franchise vilket innebär att privatpersoner kan ta del av en organisations varumärke genom att betala för en licens. Detta skiljer sig mot exempelvis Espresso House som karaktäriseras som en kedja och som styrs genom ett moderbolag som kontrollerar samtliga caféer ("Skillnad mellan kedja och franchise", 2019). Det finns även fristående restauranger och caféer som drivs av privatpersoner och som inte är del av någon överhängande organisation.

Snabbmatsrestauranger och caféer som har verksamhet genom franchise eller kedja styrs centralt och har satta rutiner och riktlinjer för de flesta aspekter av arbetet. Leidner (1993) har genomfört en studie av McDonald's, som är ett exempel på en franchise som finns över hela världen. Hon beskriver det övergripande systemet som styr hur alla McDonald's restauranger fungerar och kan hålla samma kvalitet världen över. Franchisetagare genomgår noggrant utformade utbildningar som ska säkerställa att alla restauranger håller samma standard och levererar samma produkt.

Att restaurangbranschen har en stressig arbetsmiljö som ställer höga krav på sina anställda både fysiskt och psykiskt gör det intressant att undersöka hur just unga vuxna påverkas och vilka konsekvenser arbetet får. Det är speciellt av intresse att undersöka hur unga kvinnor upplever arbetet inom snabbmatsrestauranger och caféer eftersom de utgör en stor del av anställda inom restaurangbranschen. Enligt Försäkringskassans (2020) statistik har kvinnor högre risk att drabbas av sjukdom (20-25%) än män och unga vuxna (25-39 år) har 10 till 15 procents större risk för psykiatriska diagnoser än äldre åldersgrupper.

För att ta reda på hur arbete inom restaurangbranschen påverkar unga kvinnor har jag genomfört en undersökning av unga kvinnor som arbetat på snabbmatsrestauranger och caféer. Intervjuer har hållits med fyra personer och syftet har varit att undersöka hur det emotionella arbetet upplevs, hanteras samt vilka konsekvenser det får.

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur unga kvinnor upplever och hanterat det emotionella arbetet inom restaurangbranschen, specifikt snabbmatsrestauranger och caféer. Undersökningens syfte är också att ge insikt i hur dessa personer påverkas av arbetet och vilka konsekvenser som arbetet får på deras välbefinnande. Följande frågeställningar har formulerats:

- Hur upplever och hanterat unga kvinnor som arbetat på snabbmatsrestauranger eller caféer det emotionella arbetet?
- Hur påverkas unga kvinnor av det emotionella arbetet på snabbmatsrestauranger eller caféer och vilka konsekvenser får det?

Hur studiens deltagare upplever det emotionella arbetet handlar i den här uppsatsen om hur de ser på denna aspekt av deras jobb. Hur de hanterat det emotionella arbetet handlar om exempelvis vilka strategier de använder sig av eller vilka stödfunktioner som finns tillgängliga för att lindra effekterna av arbetet. Hur personerna påverkas handlar bland annat om fysiska, psykiska, kognitiva och emotionella effekter som personerna upplever i samband med emotionellt arbete. Konsekvenser handlar om vilka påföljder utförandet av emotionellt arbete blir på intervjupersonernas hälsa och sociala liv.

Avgränsning

Studien avgränsas till att undersöka emotionellt arbete hos unga kvinnor som arbetat på snabbmatsrestauranger och caféer. Undersökningen handlar om hur deltagarna upplevt det emotionella arbetet, hur de hanterat det, hur det har påverkat dem och vilka konsekvenser de upplevt.

Teori

De tre teorier som valts ut för denna studie anses kunna bidra med förståelse kring det insamlade materialet. Hochschilds (2012) teorier kring emotionellt arbete används för att ge insikt i hur detta fenomen ser ut och hur det manifesterar sig i intervjupersonerna. Goffmans (2000) teorier tillämpas för att förstå de interaktioner som intervjupersonerna har genom arbetet och hur de rör sig mellan olika roller. Slutligen används Job Demands - Resources modellen (Bakker & Demerouti, 2007) för att förstå balansen mellan arbetets krav och resurser.

Emotionellt arbete

Hochschild (2012) genomförde under 1980-talet en undersökning av flygvärdinnor och fakturaindrivare i USA som kom att lägga grunden för hennes teori om emotionellt lönearbete. Emotionellt arbete definieras så här: ”*This labor requires one to induce or suppress feeling in order to sustain the outward countenance that produces the proper state of mind in others*” (Hochschild, 2012. s. 7). För att ett jobb ska karaktäriseras som emotionellt arbete så krävs tre saker: (1) att interaktionen sker ansikte-mot-ansikte eller röst-mot-röst, (2) den anställda producerar ett känslotillstånd hos kunden och (3) arbetsgivaren ska genom träning eller övervakning utöva kontroll över den anställda och dennes emotionella aktiviteter. Hochschild nämner bland annat restaurangpersonal som ett av de yrken där emotionellt arbete förekommer men tar även upp sjuksköterskor och diplomater. När en kund kommer till en restaurang vill hen mötas av en person som hälsar välkommen, ler och har ögonkontakt och inte någon som upplevs helt ointresserad. På detta sätt ingår vissa emotioner i yrkesrollen hos restaurangpersonal, speciellt hos de som har direktkontakt med kunder. Grunden i det emotionella arbetet är att den anställdes emotioner används för kommersiella syften och blir en del av det som företaget säljer.

Hochschild (2012) menar att det finns två strategier för utförande av emotionellt arbete: surface acting (ytagerande) och deep acting (djupagerande). De engelska termerna kommer att användas här. Surface acting innebär att personen försöker förmedla ett uttryck av en känsla men känner exempelvis inte ett genuint intresse eller glädje inför den andra personen. Surface acting innebär alltså att personen uttrycker vissa emotioner som ett leende eller förhöjda ögonbryn även fast hen egentligen inte känner glädje eller fascination. Deep acting handlar om personens försök att uppleva de känslor som hen uppvisar utåt. Det kan till exempel handla om att man befinner sig på en begravning och vill uttrycka känslor av sorg samtidigt som man vill

känna sorg. Hochschild beskriver hur uttryck som *“I psyched myself up”* och *“I forced myself to have a good time”* kan ha effekten att personen går in i en känsla och verkligen försöker uppleva den (Hochschild, 2012. s. 39).

Hochschild (2012) begrepp *“feeling rules”* (känsloregler) är en guide över vilka känslor som anses lämpliga att uppvisa vid en given situation. Detta styrs av hur andra människor uppfattar de emotioner som en person utstrålar samt om dessa överensstämmer med vad situationen kräver. Feeling rules kan variera beroende på kontext och de individer som är en del av en specifik grupp. En läkare kan exempelvis behöva ge uttryck för sympati och förståelse i möte med patienter men kan i interaktioner med sjuksköterskor behöva uppvisa ett professionellt och mer distanserat förhållningssätt gentemot patientens hälsotillstånd.

Omgivningen kan på olika sätt påminna en person om vilka känsloregler som gäller i en given kontext. Genom att exempelvis uttrycka *“Du kan ju inte gråta på din bröllopsdag”* så ges hintar om vilka emotioner som inte anses korrekta och vad personen i stället bör känna.

Goffmans dramaturgiska perspektiv

Goffman (2000) liknar mänskliga interaktioner med att stå på en scen och framträda genom att ta på sig olika roller beroende på kontext. Vi kan se på en individ i form av dennes yrkesroll, exempelvis en busschaufför, vars jobb det är att köra runt och plocka upp och lämna av passagerare. Samma person kan i andra sammanhang ha en annan roll som till exempel familjemedlem eller kund. Kontexten sätter därmed ramarna för vilken roll som personen framträder i. Goffman använder begreppen *“frontstage”* och *“backstage”* (främre regionen respektive bakre regionen) för att beskriva hur personer går ut och in i olika roller och sammanhang. När en person befinner sig i en situation där hen interagerar med andra människor agerar denne utifrån den roll som hen har i det sammanhanget. När personen befinner sig i frontstage så styr sociala normer och individen måste förhålla sig till dessa under hela framträdandet. När personen sedan lämnar scenen där hen utfört sin roll som exempelvis kassabiträde och går till personalrummet för att ta rast så övergår hen till att vistas backstage. Den anställda går från att ha befunnit sig i en situation där hen interagerar med kunder och spelat sin roll till en situation där hen kan slappna av i högre grad och vara mer sig själv.

Goffman (2000) beskriver hur roller och framträdanden kan användas för att styra de intryck som en person vill förmedla. Han kallar detta *“impression management”* (intrycksstyrning) och

förklarar det som att individen presenterar en bild av sig själv till omgivningen och därmed försöker styra andras uppfattning. Målet med detta är att framställa sig själv i ett fördelaktigt ljus men också att gestalta sig själv utifrån de sociala normer och regler som omger situationen. För att relatera detta till restaurangbranschen kan vi tänka oss en situation där en anställd står i kassan och tar beställningar. Den anställde vill ge uttryck för vissa emotioner i sin yrkesroll och använder sig därför av ögonkontakt, leenden och ett glatt förhållningssätt för att styra kunden i att uppfattas som trevlig och tillmötesgående. På detta sätt styr den anställda det intryck som hen vill förmedla till kunden och presenterar sig själv utifrån de förväntningar som finns på personal inom restaurangbranschen.

Job Demands - Resources modellen

Bakker & Demerouti (2007) har gett upphov till den så kallade Job Demands - Resources (JD-R) modellen som används för att förklara att det finns både krav (demands) och resurser (resources) inom varje yrke. Varje arbete kommer med vissa krav, exempelvis i form av hög arbetsbelastning, tunga lyft eller emotionellt krävande kunder. Samtidigt finns ett antal organisatoriska resurser tillgängliga som kan användas för att dämpa effekten av kraven till exempel utbildning i ergonomi, socialt stöd och möjlighet till personlig utveckling. Om kraven och resurserna har en bra balans där exempelvis arbetet i sig är emotionellt krävande men modereras av att den anställde har ett gott socialt stöd från kollegor så uppnås ett bra välmående. Finns det för höga krav som dränerar individens personliga resurser (fysiska, psykiska, kognitiva eller emotionella) och inte tillräckligt med organisatoriska resurser som dämpar effekterna av detta så kan det leda till sömnsvårigheter, utmattning och sämre hälsa (Doi, 2005; Halbesleben & Buckley, 2004).

Tidigare forskning

Mycket av den tidigare forskningen inom emotionellt arbete har fokuserat på yrken där anställda kan stöta på väldigt starka känslor som exempelvis ilska, sorg och rädsla. Detta kan till exempel vara poliser (van Gelderen, Konijn & Bakker, 2017), socialarbetare (Kanasz & Zielinska, 2017) och sjuksköterskor (Andel, Porter, Amber & Lukjan, 2022). Men det har även gjorts en del studier inom service- och restaurangbranschen.

I boken *Arbete och välfärd* (2019) skriver Bergman och Ulfsdotter Eriksson om hur emotionellt arbete används inom servicearbeten. De beskriver hur serviceyrken består av

mycket kontakt med kunder och att denna interaktion kräver att anställda utför emotionellt arbete som går i linje med arbetsgivarens krav. Anställdas emotioner används på så sätt som en resurs som nyttjas av företaget för att skapa den upplevelse som de vill förmedla. Enligt Bergman och Ulfsdotter Eriksson domineras yrken med emotionellt arbete av kvinnor. De beskriver hur många servicearbeten tillskrivs låg status eftersom de ofta innebär låga kvalifikationskrav, låg lön, hög arbetsbelastning och dåliga arbetsvillkor. På grund av den allmänna bild av serviceyrken som lågstatusarbete bemöts yrkesutövare inom denna kategori inte sällan med osynliggörande och ignorans.

Det finns ett antal studier som undersöker konsekvenserna av det emotionella arbetet och som pekar på bland annat utmattning, försämrat välmående och skapande av distans gentemot kunder (Brotheridge & Grandey, 2002; Sliter, Chen, Withrow & Sliter, 2013; Blau, Fertig, Tatum, Connaughton, Park och Marshall, 2010).

Nedan presenteras tidigare forskning inom emotionellt arbete som anses relevant för studiens syfte. Sökning efter tidigare forskning har gjorts genom LUBsearch (lub.lu.se).

Rutiner inom snabbmatsindustrin

I boken *Fast food, fast talk: service work and the routinization of everyday life* undersöker Robin Leidner (1993) arbetet inom serviceindustrin i USA. Leidner undersöker och jämför två organisationer som båda förmedlar en typ av service: McDonald's och Combined Insurance. Fokus kommer läggas på hennes undersökning av McDonald's eftersom det är mest relevant för min studie. Syftet med Leidners studie var att undersöka vad som händer när arbetet i hög grad styrs av rutiner som på många sätt begränsar individens möjlighet att fatta beslut. Undersökningen bestod av två delar, den ena delen handlade om att lära sig så mycket som möjligt om organisationen genom att delta på träningsprogram samt genom att intervjua högt uppsatta chefer. Den andra delen bestod av deltagande observationer och intervjuer med anställda på den McDonaldsrestaurang hon undersökte.

Leidner beskriver hur det finns rutiner för alla aspekter av arbetet och att McDonald's försöker eliminera individuellt beslutsfattande i så hög grad som möjligt för att skapa ett konsekvent resultat som kan reproduceras. Hon skriver att servicearbete i stor utsträckning handlar om interaktioner människor emellan men att det inte är möjligt att förutsätta att alla personer kommer agera på samma sätt. Det blir därför svårt att skapa rutiner som kan appliceras på alla situationer och individer. Genom hennes undersökning av McDonald's konstaterar hon

dock att så mycket som möjligt görs för att vägleda kunderna och skapa ramar för hur besöket på någon av deras restauranger går till.

Arbetsvillkoren för de anställda på McDonald's beskrivs av Leidner som relativt dåliga. Arbetet på McDonald's består av repetitiva arbetsuppgifter i en stressig och krävande arbetsmiljö. Arbetet anses ha låg status och medarbetare anställs ofta på timmar vilket gör att de inte garanteras en viss inkomst varje månad. Leidner kommer fram till att de strikta rutiner och regelverk som används inom McDonald's kan vara förtryckande och hämma de anställdas personliga utveckling. Leidners slutsats är att den höga graden av rutiner i arbetet försvagar de anställdas individualitet och att autonomi begränsas för att gynna organisationen.

Copingstrategier hos serveringspersonal

I studien *To invest or detach? Coping strategies and workplace culture in service work* (2011) undersöker Karla Erickson anställda på en liten, familjevänlig restaurang i Minnesota, USA. Syftet med studien är att undersöka emotionellt arbete bland serveringspersonalen eftersom de har förstahandskontakt med kunder. Hon genomför intervjuer med serveringspersonal och chefer samt delar ut enkäter till kunder och genomför observationer för att ta reda på vilka copingstrategier som används för att hantera den emotionella aspekten av arbetet och hur valet av strategi påverkas av kön och arbetskultur. Hon beskriver att copingstrategier används av de anställda när de utför emotionellt arbete och samtidigt behöver bevara sin självbild i en yrkesroll som andra lätt ser ner på.

Erickson identifierade två copingstrategier som används av serveringspersonalen och kallar dessa "detachment" respektive "investment". Detta kan översättas till "avskildhet" och "investering" men de engelska termerna kommer användas här. Detachment-strategin går ut på att anställda använder sig av emotioner i arbetet av ren nödvändighet. De särskiljer beteenden och attityder som används i arbetet från sådana som uppvisas av deras verkliga "jag" och förhåller sig emotionellt distanserat gentemot kunder. Till skillnad från detachment-strategin innebär investment-strategin att den anställde ser den emotionella aspekten av arbetet som central och använder sig av detta för att skapa relationer med kunder. Den sociala biten av arbetet ses som ett sätt att ge deras arbete mening och går ofta bortom gränsen för vad som kan förväntas i bemötandet av kunder. Kunderna blir som vänner och utgör därmed en trivsamt del av arbetet som uppskattas av de som använder sig av investment-strategin. Anställda som

använder sig av investment-strategin formar också ett närmare band till sina kollegor och är därför med och bidrar till att skapa en familjär känsla bland personalen.

Det framkommer av studien att det är vanligare för kvinnlig serveringspersonal att använda sig av investment-strategin och att män i större utsträckning använder sig av detachment-strategin. Erickson förklarar hur både kunder och chefer föredrar kvinnlig serveringspersonal eftersom de anses vara bättre på att hantera den emotionella aspekten av arbetet och levererar ett mer genuint bemötande. Hon kopplar detta till att kvinnorna i större utsträckning använder sig av investment-strategin och tar en personligare inställning till arbetet. Erickson drar slutsatsen att investment-strategin, och därmed främst kvinnorna, är källan till den familjära stämning som karaktäriserar restaurangen.

Nyanställdas resurser i serviceyrket

Chi och Wang (2018) undersöker nyanställdas emotionella arbete inom hotellindustrin i Taiwan. I artikeln *The relationship between newcomers' emotional labor and service performance: the moderating roles of service training and mentoring functions* undersökte de om serviceträning och mentorer kunde ha en positiv inverkan på nyanställdas prestation och välmående. De genomförde en kvantitativ studie med hjälp av enkäter som distribuerades till anställda som jobbat mellan tre till sex månader på hotell och kompletterade detta med enkäter till de anställdas närmaste chefer. Respondenterna hade direktkontakt med kunder men arbetade vid olika avdelningar inom hotellet som exempelvis reception och måltidsservering. Chefernas svar användes för att se vilka likheter och skillnader som fanns mellan egna, upplevda prestationer och utifrån observerbara sådana.

Utgångspunkten för deras studie är att nyanställda har en sämre förståelse för arbetsuppgifter, förväntningar och företagskultur eftersom de har begränsad erfarenhet av den specifika arbetsplatsen. De utgår från att nyanställda initialt lägger mycket fokus på att lära sig arbetsuppgifterna och därför inte praktiserar emotionellt arbete i samma utsträckning som mer rutinerade anställda förrän de lärt sig grunderna. De tar upp hur tidigare forskning har kunnat visa att det emotionella arbetet (surface acting och deep acting) påverkar arbetsprestation (Bono & Vey, 2005, 2007; Grandey & Gabriel, 2015) och att det spelar roll vilken av de två strategierna som används när det kommer till utfallet av serviceinteraktionen (Hülshager & Schewe, 2011; Mesmer-Magnus, DeChurch & Wax 2012). Surface acting har enligt Lam och

Chen (2012) kunnat förutsäga sämre kvalitet på service och anställda inom hotellindustrin har enligt Lee och Ok (2012) större risk för utbrändhet vid användning av surface acting.

Chi och Wang använder sig av JD-R modellen som beskrivits under avsnittet teori i denna uppsats. Resurserna som Chi och Wang undersöker är serviceträning (exempelvis lära nyanställda hur de kan reglera känslor och uppvisa nödvändiga emotioner i arbetet) och mentorsfunktioner (till exempel agera förebilder och finnas där som stöd). Kraven som kommer med arbete inom serviceindustrin är ett högt arbetstempo och användandet av emotioner som ibland inte speglar de egna vilket kan leda till påfrestning hos anställda. Chi och Wang finner bevis för att deep acting har en positiv inverkan på arbetsprestation och att serviceträning stärkte detta samband. De fann även att serviceträning gjorde att både anställda och chefer skattade högre på arbetsprestation. Mentorerna fungerade som resurser för den anställde och hjälpte denne att bättre hantera de emotionella krav som kommer med arbetet.

Chi och Wang avslutar med att föreslå serviceträning om hur man kan handskas med kunder, ger god service och använder sig av deep acting skulle bidra till bättre arbetsprestation. De föreslår även att nyanställda ska tilldelas mentorerna och att dessa kan agera stöttande, fungera som förebilder och hjälpa till att socialisera in dessa personer i arbetet.

Metod

Val av forskningsmetod

Forskningsmetoden har valts med undersökningens syfte som grund och eftersom studien söker en djupare förståelse för det emotionella arbetets inverkan på individnivå så har en kvalitativ metod valts. Jag söker beskrivande data som kan ge insyn i den specifika kontexten som omgärdar emotionellt arbete. En kvantitativ metod hade därför inte fungerat här eftersom syftet inte är att mäta hur vanligt förekommande emotionellt arbete är eller i vilken grad deltagarna utför emotionellt arbete (Olsson & Sörensen, 2011).

Inledningsvis fanns en tanke om att kombinera två kvalitativa metoder genom att genomföra observationer på caféer och snabbmatsrestauranger och sedan intervjua personer som arbetar på dessa ställen. Ganska snart insåg jag dock att det skulle bli alldeles för tidskrävande att utföra både observationer och intervjuer och valde därför att fokusera på intervjuer där en

djupare förståelse kan uppnås genom att prata med personer som har erfarenhet av arbete inom restaurangbranschen. Jag valde intervjuer eftersom det ger möjlighet att utforska individens sätt att reagera på olika situationer och att urskilja mönster mellan individer (Trost, 2010). Samtidigt ger en kvalitativ intervju mig möjligheten till större flexibilitet där jag kan anpassa frågorna utefter intervjupersonens svar och få fram rikare data (Bryman, 2011).

Intervjuerna som genomfördes var av semistrukturerad art och hade specifika teman som berördes. Fördelen med semistrukturerade intervjuer är möjligheten att ställa följdfrågor och frånga ordningen på frågorna om detta anses lämpligt. Det ger samtidigt intervjupersonerna friheten att besvara frågorna med egna ord och att tala utifrån deras egna upplevelser på ett naturligt sätt. En intervjuguide (Bilaga 2) skapades för detta ändamål och innefattade följande teman: bakgrund, yrkesroll, emotioner och känslor, kundmöten samt konsekvenser. Inom varje tema fanns ett antal frågor formulerade som ämnade ge vägledning men som samtidigt kunde omformuleras för att passa situationen och intervjupersonen bättre (Bryman, 2011; Patel & Davidson, 2019). I stort följde samtliga intervjuer guiden men vid några tillfällen frångicks intervjuguiden eftersom fördjupning skedde inom specifika områden.

Urval

Urvalet gjordes delvis utifrån ett målinriktat urval och delvis ett bekvämlighetsurval. Ett målinriktat urval innebär att deltagare till studien väljs ut på ett strategiskt sätt för att försäkra sig om att dessa personer är relevanta för studien (Bryman, 2011). Då undersökningen skedde under en mycket begränsad tid vände jag mig till vänner och bekanta som jag i förväg visste hade arbetat på restaurang eller café. Ingen av intervjupersonerna arbetar längre kvar på deras respektive arbetsplatser och det var mellan ett och fem år sedan de avslutade sina anställningar. Eftersom jag redan kände de fyra intervjupersonerna som tackade ja till deltagandet i studien anses urvalet vara ett bekvämlighetsurval. Bekvämlighetsurval karaktäriseras enligt Bryman (2011) av personer som för tillfället finns tillgängliga för den som utför studien. Problemet med denna urvalsstrategi är att resultaten inte går att generalisera eftersom det inte går att säga om denna grupp är representativt på en större population. Trost (2010) skriver däremot att ett bekvämlighetsurval kan anses strategiskt eftersom deltagare väljs utifrån vissa förutbestämda kriterier och tas med på basis av att de passar ändamålet.

Samtliga intervjupersoner fick ett informationsbrev (Bilaga 1) skickat till sig där syftet med undersökningen förklarades och där de forskningsetiska principerna framgick.

Om intervjupersonerna

Intervjupersonerna Wilma, Erika, Olivia och Stella (inte deras riktiga namn) har alla jobbat inom restaurangbranschen. Wilma har jobbat på ett internationellt franchiseföretag inom snabbmatsindustrin som här kommer kallas "Snabbmatsrestaurang 1". Hon har sommarjobbat de senaste tre åren och har framför allt jobbat nattetid på restaurangen som har öppet dygnet runt.

Olivia har jobbat på ett internationellt franchiseföretag inom snabbmatsindustrin (dock inte samma som Wilma) och denna kommer kallas "Snabbmatsrestaurang 2". Detta var hennes allra första anställning och började som ett sommarjobb men hon blev sedan erbjuden att fortsätta och jobbade där under cirka ett och ett halvt år.

Stella har jobbat på två olika företag som båda varit relevanta för studien. Det första är ett franchiseföretag inom snabbmatsindustrin som framför allt finns i Skandinavien. Detta företag kommer tilldelas namnet "Snabbmatsrestaurang 3" och är inte samma företag som vare sig Wilma eller Olivia jobbat på. Hon arbetade både del- och heltid på denna arbetsplats under fem års tid. Stella har även jobbat på en cafékedja som finns både i Skandinavien och ett par europeiska länder, denna arbetsplats kommer kallas "Cafékedjan". Det var en timanställning och hon jobbade där under cirka två och ett halvt år. Hon hade haft ett antal sommarjobb innan hon sökte sig till Snabbmatsrestaurang 3 men hon anser att anställningen där är hennes första officiella jobb.

Avslutningsvis har Erika jobbat på ett lokalt café på en mindre ort. Arbetsplatsen kommer tilldelas namnet "Caféet" och hade öppet året runt men besöktes framför allt av samhällets invånare och var ett besöksmål för turister och sommargäster under sommarmånaderna. Erika arbetade framför allt kvällar och helger den första tiden men kunde även hoppa in vid behov under veckorna och under sommaren jobbade hon så gott som heltid. Hon arbetade på Caféet under fem års tid och fick efter ett par år en heltidsanställning.

Intervjupersonerna var alla kvinnor mellan 18 och 23 års ålder när de påbörjade sina anställningar. Samtliga hade begränsad arbetslivserfarenhet och hade inledningsvis en deltids- eller timanställning.

Intervjupersonerna och deras arbetsplatser har anonymiserats i så hög utsträckning som möjligt. Sådant som skulle kunna identifiera arbetsplatserna kommer kallas "maten" och "produkten" etcetera. Detta för att undvika associationer till en specifik snabbmatsrestaurang eller ett specifikt café och bevara intervjupersonernas integritet.

Genomförande av intervjuer

Fyra semistrukturerade intervjuer genomfördes, två hölls digitalt via zoom och två hölls i gruprum. Intervjuerna varade mellan en till en och en halv timme och inleddes med en presentation av studien och teman som skulle beröras. De grundläggande forskningsetiska principerna: samtyckeskravet, informationskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Bryman, 2011) lades fram och samtliga godkände deltagande. Intervjudeltagarna blev tillfrågade om de tillät att intervjun spelades in för att sedan kunna transkriberas och analyseras och alla accepterade detta.

Eftersom jag intresserade mig både för *vad* intervjudeltagarna sa och *hur* de sade det var det viktigt att intervjuerna spelades in så att både frågor och svar förstods utifrån sättet de sades och vilka betoningar som gjordes (Bryman, 2011). Samtidigt gav inspelningen av intervjuerna mig möjlighet att koncentrera mig på det intervjudeltagaren sade i stället för att lägga fokus på att anteckna (May, 2013).

Bearbetning och analys av material

Efter intervjuerna genomförts transkriberades dessa manuellt vilket samtidigt ledde till många genomlysningar av det inspelade materialet. I transkriberingen togs pauser, tveksamheter i form av "Eh" och "Hmm" samt upprepningar med för att förstå vart det fanns osäkerhet. Jag valde att skriva ut intervjuerna ordagrant för att minimera risken för missuppfattningar när jag sedan analyserade materialet (Olsson & Sörensen, 2011).

Efter transkriberingen lästes materialet, centrala aspekter markerades och citat plockades ut och lades i ett separat dokument. Genom att upprepa denna process ett flertal gånger började centrala teman ta form och materialet sorterades sedan utefter dessa. Vissa delar av materialet passade in i mer än ett tema vilket gjorde att indelningen stundvis blev svår. Detta gjorde dock att jag omarbetade och konkretiserade temaindelningen och vilket ledde till en tydligare uppdelning. Enligt Braun och Clarke (2006) är detta tillvägagångssätt förenligt med en tematisk analys av insamlade kvalitativa data. I en tematisk analys genomgår forskaren sex steg i bearbetningen och analysen: (1) transkribering och upprepade genomgång av materialet, (2) initial kodning där intressanta särdrag tas ut, (3) sortera koderna i teman, (4) genomgång av teman och revidering av indelning, (5) definiering och namngivande av teman och slutligen (6) producering av rapport.

Tillförlitlighet

Jag har eftersträvat att på ett tydligt sätt beskriva tillvägagångssättet för undersökningen när det kommer till val av metod, urval, genomförande av intervjuer samt bearbetning och analys av materialet. Detta för att stärka tillförlitligheten till undersökningen och visa på transparens genom hela processen. Kvalitativa studier bedöms vanligtvis genom kriterierna trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera (Bryman, 2011). *Trovärdigheten* för studien stärks genom att jag bitt intervjupersonerna tydligare göra aspekter där det funnits rum för egen tolkning. *Överförbarhet* uppnås genom att detaljerade beskrivningar som intervjupersonerna berättat om återges i resultatet. Genom att beskriva tillvägagångssättet för undersökningen ges andra forskare möjlighet att bedöma studien vilket ökar *pålitligheten*. *Möjligheten att styrka och konfirmera* handlar om att jag ska försöka hålla mig objektiv och inte lägga in egna värderingar, detta är något som varit närvarande i tankarna genom hela processen men som är svårt att garantera till hundra procent.

Resultat och Analys

Det insamlade materialet har genom analysen delats in i två huvudkategorier: förutsättningar för arbetet och utförande av arbetet. Dessa har i sin tur underliggande teman som ämnar illustrera de olika delar som arbetet innefattar. De två huvudkategorierna berör olika aspekter av emotionellt arbete och återger intervjupersonernas upplevelser.

Förutsättningar för arbetet

Denna huvudkategori handlar om vilka ramar intervjupersonerna behövt förhålla sig till i sitt arbete och hur de upplevt dessa. Följande teman kommer beröras: restaurangbranschen, förhållningsregler och olika typer av kontroll, arbetsmiljö, kundernas betydelse samt utbildning och hur kunskap förvärvas.

Restaurangbranschen

Intervjupersonernas unga ålder och begränsade arbetslivserfarenhet beskrivs av flera som bidragande orsaker till att de sökte arbete inom restaurangbranschen. Wilma uttrycker att hon initialt låtit bli att söka arbete på Snabbmatsrestaurang 1 och försökte i stället få jobb inom handeln. När detta efter en längre period inte gav någonting valde hon till slut att skicka in ansökan till snabbmatsrestaurangen och fick komma på intervju.

Restaurangbranschen beskrivs av intervjudeltagarna innehålla aspekter som hög personalomsättning, underbemanning och osäkerhet kring hur arbetsdagen kommer se ut. Underbemanningen ansågs delvis bero på svårigheten att förutspå hur mycket eller lite kunder som kunde förväntas en given dag men även att arbetsgivaren tenderade att lägga bemanningen på lägsta möjliga nivå av ekonomiska skäl. Just svårigheten att förutspå hur många kunder som kunde förväntas var en återkommande orsak till oro hos Olivia och Erika.

En aspekt som belyses av Stella är att Cafékedjan på olika sätt utnyttjade unga arbetstagares omedvetenhet om vilka rättigheter de hade. Fem år på Snabbmatsrestaurang 3 hade gjort henne bekant med lagar och skyldigheter som arbetsgivare har och hon tog med sig denna kunskap till Cafékedjan. När Stella efter en tid upptäckte brister i arbetsmiljön och att vissa delar av kollektivavtalet inte följdes påpekade hon detta för chefen. Denne svarade då med att schemalägga Stella på tider hon i förväg meddelat att hon inte kunde jobba eftersom hon studerade. Stella hörde då av sig till chefen varpå denne sa *“Ah, SYND! Kan du inte jobba så kan du ju säga upp dig”*. Hon beskriver också att det var vanligt förekommande med obetalt extraarbete om inte alla arbetsuppgifter var klara i tid för stängning. Hon förväntades då stanna kvar och färdigställa även om det ibland tog upp till två timmar extra som hon inte fick betalt för.

Stellas utsatta position på Cafékedjan gjorde att hon till slut sade upp sig från jobbet, men först efter att hon upplevt flera situationer där arbetsgivaren brustit i sitt ansvar och på flera sätt brutit mot kollektivavtalet. Hennes arbete på Snabbmatsrestaurang 3 gjorde att hon kände sig tillräckligt trygg i att konfrontera chefen på Cafékedjan och detta är något som skiljer henne från många andra unga arbetstagare (Kjellberg, 2019).

Framför allt Wilma, Olivia och Stella har upplevt att det finns ett stigma kring att arbeta inom restaurangbranschen. Wilma säger så här om hennes tankar kring att söka arbete på Snabbmatsrestaurang 1:

Wilma: *”(...) många har en bild av att [Snabbmatsrestaurang 1] (...) man kan inte få någonting annat, man kunde inte få typ en butik (...) det var väl för att det hade dåligt rykte och att jag tänkte att så här, ‘Jag kan inte jobba på [Snabbmatsrestaurang 1], det är längst ner på näringskedjan’ typ av jobb.”*

Olivia berättar att hon ofta upplevde att utomstående hade förutfattade meningar om personer som jobbar på snabbmatskedjor. Hon upplevde att arbetet sågs som ett "dåligt jobb" där det var dåligt betalt med "jobbiga arbetstimmar" och en stressig arbetsmiljö. Stella säger i likhet med Olivia och Wilma:

Stella: *"(...) man associerar liksom [Snabbmatsrestaurang 3] väldigt mycket till snabbmat, till dåliga, alltså typ oambitiösa människor som inte har några framtidsambitioner."*

Faktumet att intervjupersonerna upplevde att utomstående såg ner på deras yrkesroll kan ha gjort att de tillämpade copingstrategier i samband med utförandet av emotionellt arbete för att bevara sin självbild (Erickson, 2011).

Förhållningsregler och olika typer av kontroll

Upplevelsen av kontroll var endast förekommande hos Wilma, Olivia och Stella som alla tre arbetat på snabbmatsrestauranger och Cafékedjan. Flera exempel ges på hur arbetet är uppbyggt kring bestämda rutiner och riktlinjer och går i många fall så långt som att specificera exakt hur många gram av en råvara som ska finnas på varje slutgiltig produkt. Även tidtagning var en vanlig form av kontroll som reglerade hur lång tid varje arbetsmoment skulle ta.

Wilma: *"(...) det ska gå snabbt och då på [Snabbmatsrestaurang 1] så finns det ju så här att det ska ta 90 sekunder max från beställning till att du fått maten. (...) ALLT räknas ju. Alltså det finns ju statistik på ALLT man gör."*

Wilma berättar om en gång då hennes chef ringde till restaurangen klockan 03.00 och frågade vem det var som stod i drive-through. Han påpekade att det var för långsamma tider och att arbetet måste gå snabbare. Wilmas kollega berättade detta för Wilma som var den som stod i drive-through varpå hennes spontana reaktion var "HUR?! Jag är själv! och "Jaha, sitter han och kollar i kameran nu? Det är nog olagligt, men ja...". Wilma har också varit med om att chefer påpekat kroppshållning och ansiktsuttryck "Ni måste sträcka på er, ni måste le". Detta är ett sätt för arbetsgivaren att utöva kontroll över anställda och se till att de utför emotionellt arbete i linje med företagets riktlinjer (Hochschild, 2012).

Alla tre har varit med om att arbetsgivaren satt upp riktlinjer för vilka fraser som ska användas och vilka frågor som ska ställas till kunder. Dessa upplevdes som väldigt upprepande och monotona eftersom samma sak skulle sägas till varje kund. Det fanns i vissa situationer utrymme att frånga "manuset" och sätta personlig prägel på bemötandet men samtidigt hanns detta inte alltid med och då var det enklare att följa manuset. Olivia fick ibland intrycket av att besökare upplevde bemötandet som opersonligt eftersom de kunde höra att exakt samma frågor ställdes till varje kund och att det inte alltid fanns tid för personalen att vara personlig i mötet med varje besökare.

Att arbetsgivaren kontrollerar de emotionella aktiviteter som intervjupersonerna utför är en av de aspekter som kännetecknar emotionellt arbete. De många rutiner som reglerar arbetet på snabbmatsrestaurangerna och Cafékedjan begränsar intervjupersonernas möjlighet att fatta egna beslut. Användandet av specifika fraser och frågor ses i kontrast till att intervjupersonerna många gånger förväntas bidra med en personlig prägel på interaktionen med kunder. Balansgången mellan företagets rutiner och kundernas förväntningar kräver att intervjupersonerna tar hänsyn till två olika former av kontroll (Hochschild, 2012; Leidner, 1993).

Erika nämner ingen form av kontroll eller specifika förhållningsregler i arbetet på Caféet. Hennes arbetsplats var inte del av en franchise eller kedja och det fanns inte samma rutiner och regler att förhålla sig till vilket gjort att hon inte haft samma upplevelser kring kontroll som övriga.

Arbetsmiljö

Samtliga intervjupersoner betonar att arbetsmiljön präglas av stress. Stressen beror delvis på ett ojämnt kundflöde där lunch- och middagstid beskrivs vara mycket att göra. När många kunder kommer samtidigt och formar långa köer kan arbetsuppgifter som att tömma sopor och torka av bord negligeras eftersom fokus just då ligger på att servera kunderna mat. Samtidigt behöver kunderna någonstans att sitta och slänga sitt skräp vilket gör att intervjupersonerna upplever press från flera håll.

Den stressiga arbetsmiljön gjorde det svårt för flera av intervjudeltagarna att slappna av medan de befann sig på arbetsplatsen. Även under raster kunde de aldrig riktigt koppla av eftersom de när som helst kunde bli inkallade för att hjälpa sina kollegor. Både Stella och Erika

beskriver att det *alltid* finns något att göra. Detta gjorde för Erikas del att hon ofta tänkte på arbetet även när hon var på rast eller hemma.

De många krav som kommer med arbetet inom restaurangbranschen genererar höga nivåer av stress hos intervjupersonerna. Många gånger måste de förhålla sig till att underbemanningen gör det svårt att leverera personlig service. Arbetet ställer höga krav på arbetstagarna men ger dem inte resurser att klara av den stora pressen. När arbetets krav blir för höga dräneras intervjupersonernas individuella resurser vilket leder till trötthet och svårigheter att slappna av (Hochschild, 2012; Leidner, 1993; Bakker & Demerouti, 2007).

Arbetstidens förläggning var en aspekt som togs upp av samtliga intervjudeltagare. Vanligt var att arbetstiden förlades till kvällar och helger men för Stella och Wilma så kunde den även förläggas nattetid. Deras arbetsplatser var öppna dygnet runt vilket gjorde att oregelbundna arbetstider var vanligt. Wilma jobbade mycket natt och hon upplevde att pressen på att det skulle gå snabbt inte var lika hög under nätterna då det inte var bemannat i lika hög grad som på dagarna. Stella jobbade mycket skift och beskriver hur hennes mående påverkades av arbetstiderna:

Stella: “(...) hur jag mådde berodde både väldigt mycket på vad jag hade för typ av pass under den perioden och vem jag faktiskt jobbade med... det kunde vara allt ifrån att vara utvilad och glad för att man jobbat 08.00 till 17.00 och man hade bra personal och allt flöt på som det skulle men det kan också vara de gångerna man bara jobbade, var underbemannade, folk sjuka, man hittar ingen extra person som kommer in.”

Kundernas betydelse

De kunder som kommer in till restaurangen eller caféet upplevs av samtliga ha relativt stor påverkan på arbetsmiljön och var i vissa fall avgörande för hur intervjupersonerna mådde när de var på jobbet. I de allra flesta fall är kunderna trevliga och återkommande kunder upplevdes tillföra mening och var för flera en uppskattad del av arbetet. Samtliga beskriver att målet med kundens besök är att denne ska känna att hen vill besöka restaurangen eller caféet igen. För att uppnå detta beskriver Olivia hur hon försöker förmedla ett personligt bemötande till varje kund för att få denne att känna sig sedd och betydelsefull.

Stamkunder har framför allt stor betydelse för Erika som uppger att dessa utgör en stor del av Caféets kundkrets. Erika beskriver hur hon ofta gjorde “det lilla extra” för stamkunderna

och att flera till slut kom att förvänta sig detta. Wilma, Olivia och Stella tillskriver också stamkunder stor vikt och är överens om att de ofta är mer sig själva med dessa kunder eftersom de etablerat viss relation. De uppger att de kan känna viss stolthet i att kunder väljer att komma tillbaka till just deras arbetsplats.

Kunderna anses ha stor betydelse för samtliga intervjupersoner och interaktionen med andra människor upplevs i många fall som positivt och något som skapar mening i arbetet. Investment-strategin används framför allt av Erika som menar att hon skapar en relation till kunderna på Caféet som går djupare än ytliga interaktioner (Erickson, 2011). De andra intervjupersonerna försöker skapa detta när det är möjligt men tidsaspekten och rutiner kring bemötande begränsade dem och ges inte tid att forma mer än ett fåtal, lite djupare relationer.

Kunderna utgör källan till intervjupersonernas inkomst vilket gör att dessa tillskrivs stor betydelse. Återkommande kunder blir därmed av extra stor vikt och anses därför motivera att de lägger ner mer tid och lär känna dessa kunders behov. Att interaktionen med stamkunder skiljer sig från andra kundmöten skulle kunna tolkas som att intervjupersonerna i de sammanhangen använder sig av *deep acting* och har lättare att uppleva de känslor som de ger uttryck för (Hochschild, 2012).

Även om de allra flesta kunder betett sig på ett trevligt sätt gentemot intervjupersonerna finns det även tillfällen då de upplevt ovänliga besökare. Wilma, Olivia och Erika har svårt att minnas specifika situationer utan talar mer i generella termer när de beskriver dessa situationer. Wilma berättar dock om kunder som var mentalt frånvarande och kunde sitta med sina mobiltelefoner och ta emot mat utan att ens titta upp på henne. Arbetet kräver att Wilma utför emotionellt arbete men kunderna står inte under samma skyldigheter och kan därför låta bli att bete sig på ett vänligt och tillmötesgående sätt (Hochschild, 2012).

Stella återger situationer där kunder har betett sig illa genom att kalla personalen för könsord, framfört hot och utövat våld. Sexism var också förekommande och hon kunde få kommentarer från män i stil med *"Du ska inte vara här och jobba, du är en dam, du ska vara hemma och jobba. På min tid så fick inte kvinnor jobba överhuvudtaget utan de ska se till att maten var på bordet"*. Stella beskriver att hennes strategi för att överleva arbetet inom restaurangbranschen var att ha skinn på näsan och en förmåga att ta spydiga kommentarer utan att själv påverkas.

Att behöva hantera otrevliga kunder, kränkningar och hot har gjort att Stella skapat en form av distans till sin yrkesroll. Att ha "skinn på näsan" har gjort att hon bättre kan hantera odrägliga kunder och koppla ihop detta med yrkesrollen i stället för henne personligen

(Hochschild, 2012). Stella kan anses använda sig av detachment-strategin som ett sätt att skydda sig mot kunderna (Erickson, 2011).

När kunder av olika anledningar betett sig illa så använder sig intervjudeltagarna delvis av generella strategier för att lösa dessa situationer. Dessa strategier innebär att lyssna och förklara, be om ursäkt samt erbjuda kompensation till kunder. De har även personliga strategier för att hantera krävande kunder. Wilma berättar att hon påverkas under en kort stund av jobbiga situationer men att arbetet kräver så pass mycket fokus att när nästa kund dyker upp behöver hon gå vidare och fokusera på nuet. Det faktum att arbeten som innefattar service ofta tillskrivs låg status och kan mötas av osynliggörande och ignorans gör att Olivia hanterar dessa situationer genom att försöka få kunderna att förstå att hon bara är människa och att de inte kan behandla henne hur som helst bara för att hon serverar dem mat (Bergman & Ulfsson, 2019). Erika påverkas mest av negativa kommentarer som kan knytas till bakverk som hon själv producerat. Hon säger att hon kan få tio positiva kommentarer men att en negativ kan få henne att glömma alla dessa.

Utbildning och hur kunskap förvärvas

Samtliga intervjupersoner har fått någon slags introduktion till arbetet när de började, det gäller mestadels teoretisk kunskap kring produkter, rutiner och företaget. Intervjupersonerna har fått lära sig de praktiska delarna av arbetet genom att vara på plats och utföra arbetsuppgifter utan speciellt mycket förkunskap. Wilma uttrycker att hon inledningsvis upplevde arbetet som svårt och att det fanns mycket press på henne att hon skulle hålla samma takt som övriga medarbetare. Hon upplevde att vägledning saknades och hade uppskattat någon som förklarade saker för henne i början.

Träning eller utbildning i emotionellt arbete var i princip icke existerande. Intervjudeltagarna har initialt fått väldigt begränsad information om hur bemötande av kunder ska gå till och vad som förväntas av dem. Erika och Olivia beskriver det så här:

Erika: *“(...) jag tror man mest gick på magkänslan liksom... utifrån hur jag vill bli bemött när jag kommer någonstans.”*

Olivia: *“(...) det var lite vad jag själv hade uppskattat om jag var kunden (...) Det hjälpte ganska mycket att iaktta de andra, i början speciellt.”*

Vanligt förekommande var att diskutera olika situationer med kollegor och försöka lära sig av varandra. Denna informationsdelning mellan kollegor blir ett sätt att hantera bristen på vägledning från företaget (Hochschild, 2012). Wilma berättar att Snabbmatsrestaurang 1 det senaste året implementerat en träningsvideo för nyanställda med exempel på situationer och kundbemötande. Eftersom detta är relativt nytt var det inget som användes när hon började men hon uttrycker att det verkar vara ett bra tillägg i introduktionen.

Den begränsade utbildningen som intervjupersonerna fått gjorde att de i många fall behövde klara sig själva och med tiden lista ut hur de skulle utföra olika arbetsuppgifter. Detta kan leda till att de presterat sämre och att vissa arbetsuppgifter tagit längre tid än vad som ansetts tillåtet. Krav på att inledningsvis ta till sig mycket ny information hade kunnat modereras med resurser i form av utbildning och mentorsstöd vilket hade kunnat göra ingången till arbetet till en smidigare process (Chi & Wang, 2018; Bakker & Demerouti, 2007).

Utförande av arbete

Denna huvudkategori lägger större tonvikt på det emotionella arbetet; hur det utförs, hanteras och vilka konsekvenser det får. Följande teman kommer beröras: emotionellt arbete, hantering och källor till stöd samt arbetets konsekvenser.

Emotionellt arbete

Alla intervjupersoner har en samstämmig bild av vilka emotioner som förknippas med arbete inom restaurangbranschen och hur de som anställda förväntas vara när de jobbar. Stella beskriver de så här:

Stella: "Ypperligt glad, överglad, överdrivet trevlig, social och utåtriktad. Till den nivån att man kanske känner sig oerhört fejk."

Samtliga är överens om att de positiva känslor som Stella uttrycker ovan är de åtråvärda inom branschen. Utstrålning av lycka, leenden och ögonkontakt är aspekter som de känner igen sig i och som speglar deras bild av restaurangmedarbetaren. Hochschilds (2012) begrepp *feeling rules* kopplas här till hur intervjupersonerna förväntas vara för att passa in i rollen som medarbetare på en restaurang.

Stellas beskrivning av hur emotionerna som uppvisades ibland upplevdes som oäkta framkommer även hos övriga intervjudeltagare. Olivia beskriver det så här:

Olivia: “(...) *det var väl inte alltid så naturligt det man sa och det man gjorde (...) jag var väl kanske inte så glad som jag visade på jobbet alltid, att jag fick liksom klistra på ett leende vissa dagar för att man har sovit dåligt eller att man var stressad eller så där.*”

Olivia upplevde att hon ibland gick in i en roll och tog på sig en “mask” när hon jobbade för att på så sätt kunna uppvisa de emotioner som hon behövde i jobbet. Det blev ett sätt för henne att dölja de emotioner som inte var önskvärda men hon kunde då uppleva att det inte kändes helt naturligt. Olivia använder sig i dessa situationer av *surface acting* (Hochschild, 2012) och *intrycksstyrning* (Goffman, 2000) genom att modifiera sina emotioner för att passa förväntningarna. Erika beskriver liknande erfarenheter och talar under intervjun om hur hon upplever att hon går in i en roll och hon liknar arbetet på caféet med att stå på en scen.

Erika: “(...) *det är ju nästan lite som att stå på en scen (...) Det är svårt att på ett sånt här jobb, ha en dålig dag på jobbet. För att du träffar människor hela tiden (...) man hade ju förväntningar på att alltid vara trevlig, alltid var glad och framåt.*”

Wilma berättar att hon hade en “serviceröst” som kom fram när hon pratade med kunder. Hon illustrerar detta genom att återge hur hon står och pratar med kollegor, plötsligt hör ett pling i headsetet till drive through och då genast slår om genom att höja tonen på rösten och med sin mjukaste stämma säga “*Hej och välkommen det går bra att beställa!*”. Wilma använder sig här av *intrycksstyrning* där hon vill förmedla en bild av sig själv som en trevlig och serviceinriktad medarbetare (Goffman, 2000). Hon slog efter en tid instinktivt om på detta sätt eftersom de anställda på Snabbmatsrestaurang 1 utgår från ett manus. Manuset beskrivs som någonting att luta sig mot och att det fanns visst utrymme att frångå detta om situationen tillät.

När Erika är på arbetet befinner hon sig *frontstage* (Goffman, 2000) och framför sin roll som anställd på Caféet där förväntningar finns på henne att agera utifrån hur restauranganställda bör vara. Först när hon kommer hem kan hon gå in i *backstage* där hon inte behöver förhålla sig till de normer och förväntningar som finns, utan kan då agera mer avslappnat. För Wilma sker skiftet mellan *frontstage* och *backstage* medan hon befinner sig på arbetet och hon går från av avslappnat prata med sina kollegor till att slå på sin yrkesroll.

Stella berättar hur hon förväntades lämna sitt privatliv i dörren när hon kom in på jobbet. Hon beskriver att hon haft svårt att kontrollera sina känslor efter ett gräl en dag, vilket gjort att hon varit lite kort i tonen mot kunder. Chefen har då, enligt Stella, skällt ut henne och sagt *“Ja, nu får du se till att vara lite gladare för att ditt privatliv ska inte påverka dig på jobbet”*. Här utövar chefen kontroll över Stellas emotionella arbete genom att påminna henne om företagets riktlinjer (Hochschild, 2012). Enligt henne var känslor som irritation, trötthet och stress något som hon inte fick visa för kunderna. Erika säger så här om att undertrycka negativa känslor:

Erika: *“(…) det är ju lite sorgligt, men att man liksom försöker stänga av känslorna som man egentligen har där inne (…) då tror jag man alltså gick in i någon roll.”*

Erika jämför arbetet på Caféet med hennes nuvarande där hon mestadels sitter framför en datorskärm *“(…) nu kan jag sitta bakom dataskärmen och gömma mig lite och känna att livet är piss idag. Det kan man ju inte på ett sådant ställe”*. Hon beskriver att hon *“dealade”* med oönskade känslor inombords och att dessa först kom ut när hon kommit hem från arbetet.

Att undertrycka negativa känslor till fördel för de emotioner som förknippas med yrkesrollen visar hur Erika och Stella använder sig av emotionellt arbete och anpassar sitt förhållningssätt till förväntningarna och de *feeling rules* som finns (Hochschild, 2012).

Samtliga intervjupersoner beskriver skillnader i hur de var när de var hemma kontra på arbetet. Stella säger under intervjun att *“Jag är inte mig själv när jag är på jobbet”*.

Hantering och källor till stöd

Kollegorna har visat sig ha framträdande betydelse och är ofta en källa till stöd i svåra situationer. Samtliga intervjupersoner påpekar kollegornas roll som essentiell för att klara av arbetet och Stella upplevde att kollegorna på Snabbmatsrestaurang 3 blev som en andra familj för henne. De spenderade mycket tid tillsammans och hittade även på aktiviteter utanför arbetet vilket gjorde att de blev väldigt nära.

Kollegorna kan ses som resurser som väger upp för de krav som ställs inom arbetet (Bakker & Demerouti, 2007). Arbetet inom restaurangbranschen har flera krav att förhålla sig till och mindre resurser vilket gör att kollegornas roll blir ytterst viktiga för att väga upp gentemot kraven.

Stella och Wilma beskriver hur de ibland frångick de uppsatta regler och riktlinjer som fanns för att underlätta för kunderna. Wilma tar upp exemplet att en förälder kommer till kassan med skrikande barn. Hon försökte hålla sig så kort som möjligt och inte dra ut på interaktionen genom att ställa onödiga frågor. Stella lyfter också detta under intervjun och säger så här:

Stella: “(...) man liksom anpassar sig och skiter lite i de regler man får från ledningen och företaget för att liksom se till att gästerna känner att de inte blir trakasserade med massor av frågor om dem är stressade.”

Det utrymme som finns i interaktionen med kunder gör att de kan anpassa sig på detta sätt och “känna av” vilken typ av bemötande som är lämpligt för en specifik situation. Det beskrivs av Stella och Wilma som en typ av motstånd och ett sätt för dem att ha viss kontroll. Wilmas upplevelse av den ständiga tidspressen gjorde att hon med tiden utvecklade en strategi för att hantera situationer då hon kände att hon gjorde sitt bästa men att hon ändå fick höra att det behövde gå snabbare. Hon tillämpade strategin de gånger hon upplevde att kraven och förväntningarna från kunder var högre än situationen tillät (Hochschild, 2012).

Detta kan vara ett sätt att minska kraven och göra arbetet förenligt med de begränsade resurser som fanns tillgängliga (Bakker & Demerouti, 2007).

Arbetets konsekvenser

Trötthet och utmattning är de vanligaste konsekvenserna efter arbetsdagens slut för samtliga intervjupersoner. Alla uppfattar att det var svårt att varva ner när de väl kom hem och att det i vissa fall kunde ta flera timmar innan de kände sig helt avslappnade. Erika berättar om långa arbetsdagar, om stresspåslaget som fanns där och om gånger hon kommit hem och velat gråta av trötthet. Hon känner sig kluven när hon pratar om arbetet på Caféet så här i efterhand, å ena sidan var det ett väldigt roligt arbete med mycket rum för kreativitet. Å andra sidan hade hon inte kunnat tänka sig att jobba inom restaurangbranschen igen eftersom hon aldrig har känt sig så stressad i hela sitt liv.

Olivia upplever att kraven från kunder och kollegor om att allt hon gjorde skulle gå snabbt tärde väldigt mycket på måendet. Speciellt de gånger hon kände att hon inte riktigt räckte till och inte hann med det som behövdes göras. Hon berättar om ett tillfälle då hon jobbat mycket under en period och vaknar på natten av att hon packar in mat från Snabbmatsrestaurang 2, fast

med täcket. Hon säger *“Det var svårt att inte ta med sig jobbet hem”*. Stella beskriver hur “jobbiga dagar” som kantades av “jobbiga kunder” och “jobbiga kollegor” kunde göra att hon ställde in planer med vänner efter jobbet. *“(…) det enda jag ville göra var att gå hem och låsa in mig och sova och typ. För att jag bara hade ingen energi kvar.”* berättar hon.

Konsekvenserna som intervjupersonerna upplevt av arbetet inom restaurangbranschen går i linje med de som presenterats av Arbetsmiljöverket (2019), Brotheridge och Grandey (2002), Sliter et. al. (2013) samt Lee och Ok (2012). Kroppslig trötthet, utmattning och stressrelaterade symptom är något som samtliga upplevt i mer eller mindre utsträckning.

Diskussion och slutsats

Den stora distinktionen som framkommit med undersökningen har att göra med hur Erikas upplevelser skiljer sig från Wilma, Olivia och Stellas. Erika har i många fall haft helt andra sätt att förhålla sig till sitt arbete och omfattades inte av samma kontroll och rutiner som övriga. Dock upplevde Erika stress i samma utsträckning som de andra vilket kan knytas till restaurangbranschen och dess likartade aspekter. En annan viktig skillnad som upptäcktes var att Erika inte upplevde att det emotionella arbetet kontrollerades av arbetsgivaren och vi kan då fråga oss om Erika utfört samma typ av emotionella arbete som övriga.

Studien visade att intervjupersonerna ansåg att emotionellt arbete var ett framträdande element i deras yrkesroll. De hade en samstämmig bild av vilka känslor de förväntas uppvisa och vilka som de förväntades dölja. Strategierna för undertryckande av känslor och framkallning av känslor var väldigt individuella men landade i liknande resultat.

Flera likheter kring upplevelser finns att urskilja, exempelvis en tendens för kunder att se ner på intervjupersonernas yrkesroll. Detta kommer till uttryck framför allt hos Stella, Olivia och Wilma som har likartade upplevelser av otrevliga kunder. Detta skulle kunna ha som förklaring att arbete inom snabbmatsrestauranger och kedjor anses ha lägre status än enskilda, privatägda caféer. Eller så kan det bero på vilken typ av kundkrets som besökte de olika restaurangerna och caféerna. För Erika var det framför allt lokala besökare som var återkommande och där det skapades en relation mellan henne och kunderna. Stella, Wilma och Olivia hade i större utsträckning kortvariga, ytliga möten med kunder vilket inte gav möjligheten för dem att etablera djupare relationer.

Något som samtliga intervjudeltagare har gemensamt är avsaknaden av utbildning inom emotionellt arbete. Just bemötandet av kunder ses av alla intervjudeltagare som av yttersta vikt vilket då väcker frågan varför inte arbetsgivarna erbjudit utbildning i detta. En möjlig orsak skulle kunna vara att det ses som tids- och resurskrävande och arbetsgivaren vill se att arbetstagare så snabbt som möjligt börjar utföra de arbetsuppgifter som de har betalt för. Samtidigt kan vi tänka oss att arbetsgivaren inte vill investera för mycket initialt och därför avvaktar för att se vilka behov av träning som finns och sedan sätter in insatser.

För att på ett kritiskt sätt granska mitt eget arbete med denna uppsats så kan jag börja med att erkänna att jag initialt hade en för bred ingång och inte fokuserade undersökningens syfte tillräckligt för att få ut maximalt av intervjuerna. Hade jag inledningsvis haft en snävare ingång hade mer konkreta frågor kunnat ställas som förmodligen lett till ännu djupare förståelse. En av de stora aspekterna jag önskat att jag hade fokuserat mer på är i vilken utsträckning intervjupersonerna använde sig av surface acting eller deep acting när de utförde emotionellt arbete. I några fall har jag kunnat urskilja att surface acting har använts men inga tecken på deep acting har hittats och då för att jag inte frågat om detta.

Frågan om resultaten blivit annorlunda om jag inte sedan tidigare varit bekant med intervjupersonerna är också något som måste tas i beaktning här. I och med att jag kände intervjupersonerna hade jag också en viss förförståelse kring deras upplevelser vilket kan ha lett till att jag inte ställde vissa följdfrågor eller bad om förtydliganden. Det hade förmodligen varit bättre om urvalet bestod av personer som arbetade inom restaurangbranschen idag då deras minnen varit färskare. Det är möjligt att mer konkreta upplevelser kunnat framföras om intervjuerna skedde under tiden intervjupersonerna arbetade inom restaurangbranschen.

Svårigheten att hitta ett lämpligt arbete och skaffa sig arbetslivserfarenhet har på många sätt öppnat upp för restaurangbranschen att anställa unga vuxna. Men med tanke på att det ofta är ett i hög grad kroppsligt arbete som kräver mycket av personen kan vi samtidigt undra vilka långsiktiga konsekvenser detta får? Borde inte fler arbeten öppnas upp för unga vuxna så att de har en möjlighet att skaffa sig relevant arbetslivserfarenhet kopplat till arbeten som de i ett senare livsskede vill söka sig till? Jag är övertygad om att unga vuxna hade uppskattat större valmöjligheter när det kommer till vilken typ av arbeten som finns tillgängliga för dem och jag tror även att många branscher hade kunnat använda sig av ungas nyfikenhet.

Slutligen tänker jag beröra faktumet att få unga vuxna är anslutna till facket. Även om det endast är Stella som påtalar situationer där arbetsgivaren tydligt brutit mot kollektivavtalet

så är det värt att fundera på hur hennes arbetsmiljö och -villkor hade kunnat förbättras på Cafékedjan. Om det funnits en starkare anknytning till facklig representation hade Stella kunnat rapportera fel till skyddsombudet på arbetsplatsen. Denne hade i sin tur kunnat föra ett samtal med arbetsgivaren och facket för att försöka åtgärda bristerna. En starkare facklig anknytning hade kunnat bidra till stärkta rättigheter för restauranganställda och då speciellt unga vuxna.

Slutsatserna blir således att intervjupersonerna i hög grad har påverkats av arbetets olika aspekter. De har behövt förhålla sig till de ramar som finns för restaurangbranschen vilket bidragit till att de upplevt stress på en daglig basis. Det emotionella arbetet har påverkat intervjupersonerna genom att de behövt undertrycka vissa oönskade känslor och distansera sig från dessa. De har framför allt hanterat arbetet genom stöd från kollegor då dessa visat sig ha en avgörande roll. Konsekvenserna har i stor utsträckning varit att intervjupersonerna upplevt psykisk och fysisk trötthet men även viss oro har varit förekommande.

Vidare forskning

För vidare forskning hade det varit av intresse att undersöka hur anställda inom restaurangbranschen bygger upp olika former av motstånd till krav och förväntningar. Detta speciellt inom snabbmatsrestauranger och cafékedjor där anställda måste förhålla sig till flertalet rutiner och regler gällande arbetets utförande. Samtidigt hade den stigmatisering som upplevts kunnat utforskas närmare för att ta reda på dess orsaker.

Denna undersökning har varit av unga kvinnor men det hade dock varit av intresse att genomföra en studie av unga män inom samma bransch för att se vilka likheter och skillnader som finns mellan könen och deras upplevelser av emotionellt arbete. Förväntas unga män utföra emotionellt arbete i samma utsträckning som unga kvinnor och resonerar de på liknande sätt kring dess betydelse?

Forskning som bygger vidare på Chi och Wang (2018) studie kring vilka resurser som hade kunnat vara till hjälp för anställda hade kunnat ge ytterligare insikt när det kommer till hur restaurangbranschen kan motverka de negativa effekter som kommer med arbetet.

Referensförteckning

- Andel, S. A., Porter, C. O. L. H., Amber, B., & Lukjan, K. P. X. (2022). Differential effects of rude coworkers and patients on nurses' safety performance: an emotional labor perspective. *Journal of Managerial Psychology, 37*, 224-242.
- Arbetsmiljöverket. (2014). *Restaurangbranschen, faktablad om arbetsmiljöstatistik* (nr 9). Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket. (2020). *Arbetsmiljön 2019*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket. (2021). *Arbetsorsakade besvär 2020*. Solna: Arbetsmiljöverket.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22*, 309–328.
- Bergman, A., & Ulfsdotter Eriksson, Y. (2019). Kundintensiva serviceyrken - status, emotioner och kropp i arbetet. I Å. Sandberg (Red.), *Arbete & välfärd: ledning, personal och organisationsmodeller i Sverige* (s. 436–450). Studentlitteratur.
- Blau, G., Fertig, J., Tatum, D. S., Connaughton, S., Park, D. S., & Marshall, C. (2010). Further scale refinement for emotional labor. *Career Development International, 15*, 188–216.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In C. E. J. Hartel, W. J. Zerb, & N. M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in organizational behavior* (pp. 213-234). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2007). Personality and emotional performance: Extraversion, neuroticism, and selfmonitoring. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*, 177-192.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in Psychology, 3*, 77-101.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior, 60*, 17–39.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder* (2 uppl.). Liber.

Chi, N-W., & Wang, I-A. (2018). The relationship between newcomers' emotional labor and service performance: the moderating roles of service training and mentoring functions. *The International Journal of Human Resource Management*, 29, 2729-2757.

Doi, Y. (2005). An epidemiologic review on occupational sleep research among Japanese workers. *Industrial Health*, 43, 3-10.

Erickson, K. (2011). To invest or detach? Coping strategies and workplace culture in service work. *Symbolic interaction*, 27, 549-572.

Espresso House framgång har många ansikten. (u.å.). Hämtad 2022-08-17, från <https://job.espressohouse.com/host/>

Försäkringskassan. (2020). *Sjukfrånvaro i psykiatriska diagnoser (Socialförsäkringsrapport 2020:8)*. Stockholm: Försäkringskassan.

Goffman, E. (2000). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik* (4 uppl.). Bokförlaget Prisma.

Grandey, A. A., & Gabriel, A. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 323-349.

Halbesleben, J. R. B. & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30, 859-79.

Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling* (3 uppl.). Studentlitteratur.

Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361-389.

Kanasz, T., & Zielinska, I. (2017). Emotional labour of the polish social workers: The study in sociology of emotions. *Polish Sociological Review*, 199, 351-365.

Kjellberg, A. (2019). Den svenska partsmodellen utmanad - facket, arbetsgivarna och lönebildningen. I Å. Sandberg (Red.), *Arbete & välfärd: ledning, personal och organisationsmodeller i Sverige* (s. 119–147). Studentlitteratur.

Lam, W., & Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 3-11.

Lee, J. H., & Ok, C. H. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 1011-1021.

Leidner, R. (1993). *Fast food, fast talk: service work and the routinization of everyday life*. University of California Press.

Lindell, F. (u.å.). "Espresso House vill ha dig - inte ditt cv". Hämtad 2022-08-17, från <https://job.espressohouse.com/host/>

May, T. (2013). *Samhällsvetenskaplig forskning* (2 uppl.). Studentlitteratur.

Hopplösningen. (2021). Hämtad 2022-08-17, från <https://www.mcdonalds.com/content/dam/se/nfl/Core/Downloads/McD-Hopplossningen-V010.pdf>

McDonald's-modellen. (2021). Hämtad 2022-08-17, från <https://www.mcdonalds.com/content/dam/se/nfl/Core/Documents/pdf/McD-Modellen-V007.pdf>

Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review*, 2, 6–53.

Olsson, H., & Sörensen, S. (2011). *Forskningsprocessen: kvalitativa och kvantitativa perspektiv* (3 uppl.). Liber.

Patel, R., & Davidson, B. (2019). *Forskningmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning* (5 uppl.). Studentlitteratur.

Plenty, S., Andersson, A. B., Hjalmarsson, S., Mood, C., Rudolphi, F., & Treuter, G. (2018). *Hur går det för våra unga vuxna? En rapport om sysselsättning och levnadsvillkor* (Forskningsrapport 2018/1). Stockholm: Institutet för framtidsstudier.

Sjöström, J., Bolin, M., & Schmidt, L. (2019). Hur styrs arbetsmiljön? I Å. Sandberg (Red.), *Arbete & välfärd: ledning, personal och organisationsmodeller i Sverige* (s. 391–413). Studentlitteratur.

Skillnad mellan kedja och franchise. (2019). Hämtad 2022-08-08, från <https://humantruth.org/sv/difference-between-chain-and-franchise>

Sliter, M., Chen, Y., Withrow, S., & Sliter, K. (2013). Older and (emotionally) smarter? Emotional intelligence as a mediator in the relationship between age and emotional labor strategies in service employees. *Experimental Aging Research*, 39, 466-479.

Statistikmyndigheten. (26 mars 2020). *Över 200 000 arbetar i hårt coronadrabbad bransch.* Hämtad 2022-08-08, från <https://www.scb.se/hitta-statistik/redaktionellt/over-200-000-arbetar-i-hart-coronadrabbad-bransch/>

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer* (4 uppl.). Studentlitteratur.

van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2017). Emotional labor among police officers: a diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *International Journal of Human Resource Management*, 28, 852-879.

Öppna dörren för Sveriges unga. (2021). Hämtad 2022-08-17, från <https://www.mcdonalds.com/se/sv-se/hallbarhet/manniskor/oppna-dorren-for-sveriges-unga.html>

Bilaga 1 - Informationsbrev

Hej!

Jag skriver min kandidatuppsats i sociologi vid Lunds universitet och undersöker vilka emotionella krav som ställs på anställda inom restaurangbranschen. Specifikt undersöks unga vuxna som jobbar eller har jobbat på någon typ av snabbmatsrestaurang eller café. Syftet är att studera de känslomässiga aspekterna av servicerollen och hur detta påverkar individen.

Deltagandet är helt frivilligt och du kan när som helst välja att avsluta intervjun. De uppgifter du lämnar kommer hanteras konfidentiellt och kommer inte att hanteras av någon annan än mig själv. De kommer lagras på ett sådant sätt att obehöriga inte har tillgång till det och så snart uppsatsen fått godkänt kommer allt material att raderas. Du kommer vara anonym i studien och de svar du ger kommer inte kunna kopplas till dig som individ. Materialet kommer endast att användas till denna studie och inte till något annat.

Vid frågor kontakta Therese Lindgren.

Vänliga hälsningar

Therese Lindgren

Bilaga 2 - Intervjuguide

Inledning

Presentera undersökning: Undersökningen handlar om vilka emotionella krav som ställs på anställda inom restaurangbranschen och då specifikt inom snabbmatsrestauranger och caféer där kunden får ett personligt bemötande av de som arbetar där. Till exempel genom att gå till kassan för att beställa. Fokuset ligger på hur unga vuxna hanterar de känslomässiga aspekterna av servicerollen och hur detta påverkar individen. Genom att undersöka detta område hoppas jag kunna skapa förståelse för hur unga vuxna upplever och hanterar den emotionella aspekten av servicearbetet.

Vi kommer först gå igenom lite praktiska saker innan intervjun börjar. Deltagandet i studien är helt frivilligt och du kan när som helst avbryta intervjun utan att behöva lämna någon vidare förklaring. Uppgifterna som du lämnar i intervjun kommer endast att hanteras av mig och kommer att raderas så snart kandidatuppsatsen fått godkänt. Uppgifterna kommer att förvaras på ett säkert sätt och inga obehöriga kommer ha tillgång till dessa. Du kommer vara anonym och kommer inte att kunna identifieras utifrån dina svar. Materialet kommer endast att användas till uppsatsen och inte till något annat. Om du är okej med detta, säg JA.

Är det ok att jag spelar in intervjun? Den kommer sedan att transkriberas och om du önskar kan du få ta del av detta dokument.

Jag kommer först att ställa lite bakgrundsfrågor för att sedan gå in på din yrkesroll och förväntningar. Sedan kommer några frågor om emotioner, känslor, kundmöten och sedan avslutar vi med konsekvenser. Har du frågor under intervjun eller inte förstår en fråga är det bara att säga till.

Utgångspunkt: För syftet av denna intervju gäller det främst dina erfarenheter av att arbeta vid snabbmatsrestauranger, caféer eller liknande. När jag refererar till bransch, arbete osv vill jag att du tänker dig på hur det brukade vara. Snabbmatsrestauranger är tex McDonald's, Burger King, Subway osv. Caféer är tex privatägda caféer eller så kallade coffee shops (Espresso House, Starbucks osv)

Har du några frågor innan vi börjar?

Bakgrund

- Kan du berätta lite om dig själv. Ålder, sysselsättning osv
- Kan du berätta om vilka ställen som du arbetat på som du anser är relevanta för denna studie? (snabbmatsrestauranger, café)
- Hur kom det sig att du sökte dig till dessa arbetsplatser?
- Hur gammal var du när du började arbeta inom restaurangbranschen?
 - Var det ditt första arbete (sommarjobb räknas ej)
- Hur många år totalt har du arbetat inom restaurangbranschen?
- Vad tycker du är positivt och negativt med denna typ av arbete?

Yrkesroll

- Kan du beskriva din yrkesroll och vilka arbetsuppgifter som ingick?
 - Om svarar: ta hand om kunder, stå i kassan etc – be utveckla! Vad ingår i de olika momenten?
- Vilka förväntningar skulle du säga finns på dig när du arbetade? Hur förväntas du vara?
 - Kunder
 - Kollegor
 - Arbetsgivare
- Vad hade du för förväntningar på dig själv?
- Hur upplevde du dessa förväntningar?
 - Är de enkla eller svåra att uppnå?
- Enligt dig, hur ska man vara om man arbetar inom service?
 - Var du på detta sätt när du jobbade?
 - Om nej: varför inte?
- Vad skulle du säga är de största skillnaderna mellan hur du är på jobbet VS hur du är när du är hemma?

Emotioner och känslor

- Skulle du säga att det finns specifika känslor som du bör uppvisa när du jobbar?
 - Finns det känslor man inte får visa?
- Upplever du att det kommer naturligt för dig att uttrycka vissa känslor/var på ett visst sätt när du är på jobbet

- Om nej: vad är det som inte känns naturligt?
- Hur brukade du känna dig på jobbet?
- Hur kände du dig innan och efter ett arbetspass?
- Vad brukade du göra om du kände dig nedstämd eller ledsen när du gick till jobbet?
- Fanns det någon gång under arbetsdagen då du kände att du kan koppla av helt?

Kundmöten

- Vad är enligt dig det viktigaste att tänka på i mötet med kunder?
- Vilken typ av träning får ni i hur kundbemötande ska gå till?
- Vilken känsla ska kunden ha när hen lämnar er?
 - Vad gör du för att skapa detta hos kunden?
- Kan du beskriva en situation då du behövt hantera en jobbig/arg kund?
 - Vad gjorde du när du hamnade i en sådan situation? Vilka steg tog du?
 - Har du fått några andra tips på hur man kan hantera svåra kunder?
- Om någon skulle göra dåligt ifrån sig vid bemötande av en kund, vad händer då?
 - Vad blir konsekvenserna?
- Finns det vissa specifika frågor eller fraser som ni är tvungna att ställa till kunder?

Konsekvenser

- I vilken utsträckning påverkas du av de interaktioner du har under en arbetsdag?
- Hur brukade du känna dig efter en arbetsdag/pass?

Avslutning

- Något du vill tillägga?
- Några frågor?
- Skulle du vilja ta del av resultatet när studien är klar?