

Lunds Universitet

Sociologiska Institutionen

”Ibland blir jag bara så jävla trött på folk, ser de inte att jag är ledig?”

- En kvalitativ studie om emotionellt arbete och gränsdragning mellan yrkesrollen och privatlivet hos frilansande kulturarbetare.

Författare: Daniela Tall
Kandidatuppsats SOCK07 15HP
Internet
Vårterminen 2023



Abstrakt

Författare: Daniela Tall

Titel: "Ibland blir jag bara så jävla trött på folk, ser de inte att jag är ledig?" - En kvalitativ studie om emotionellt arbete och gränsdragning mellan yrkesrollen och privatlivet hos frilansande kulturarbetare.

Kandidatuppsats: SOCK07, 15HP

Internet

Sociologiska institutionen, vårterminen 2023

Emotionellt arbete är ett begrepp som innebär den känsloreglering en individ gör för att leva upp till olika situationers förväntade beteenden och uttryck. Sker detta inom en yrkesroll så är det ett emotionellt lönearbete. Forskning har visat att denna känsloreglering, som innebär både att förstärka vissa känslor och förtrycka andra, kan vara skadligt för en individ som utövar detta under en längre tid på arbetet. Konsekvenser som visat sig är exempelvis känslomässig alienation, tomhet och social distansering. Denna studie undersöker emotionellt arbete hos frilansande kulturarbetare som är sin yrkesroll personifierad. Syftet med studien är att förstå hur personer som inte slutar förknippas med sin yrkesroll vid en viss tidpunkt eller genom att lämna en fysisk plats hanterar de krav som omgivningen kan komma att ställa på dem utifrån deras yrkesroll under fritiden. Genom fem kvalitativa intervjuer undersöks intervjupersonernas upplevelser av emotionellt arbete och deras gränskontroll mellan arbetslivet och fritiden. Empirin är analyserad utifrån Hochschilds teori om emotionellt arbete, Goffmans rollteori och Clarks teori om gränser.

Studien påvisar olika svårigheter att hantera emotionellt arbete förknippat med yrkesrollen under fritiden samt sviktande gränskontroll mellan dessa sfärer. Resultatet redogör även för strategier och intervjupersonernas medvetenhet kring utförandet av emotionellt arbete.

Nyckelord: Emotionellt arbete, frilansande kulturarbetare, gränsteori, emotional labor

Förord

Arbetet med denna studie har minst sagt varit en bergochdalbana. Det har varit glädje och det har varit sorg. Nu är jag äntligen här och sista punkten har satts!

Jag vill rikta varma tack till de intervjupersoner som ställde upp på att medverka, aldrig hade jag ens vågat drömma om att ni skulle tacka ja.

Jag vill tacka Josef, som har varit min största inspiration i ämnet, för alla diskussioner och tankar du delat med dig av.

Tack till min dotter Isadora som hejat på mig och fixat mat när jag glömt äta.

Tack till de vänner som finns kvar även efter denna bubbla.

Daniela Tall

Kristianstad VT 2023

Innehåll

Inledning och bakgrund.....	5
Problemformulering	7
Syfte och frågeställningar.....	7
Disposition	8
Tidigare forskning	8
Emotionellt arbete inom serviceyrket.....	9
Effekterna av emotionellt arbete relaterat till arbetssituation.....	10
Gränser mellan arbete och fritid.....	12
Teoretiskt ramverk	13
Arlie Hochschilds teori om emotionellt arbete.....	13
Erving Goffmans dramaturgiska rollteori	15
Sue Cambell Clarks gränsteori	16
Metod	18
Semistrukturerad intervju	18
Urval av intervjupersoner	19
Utformandet av intervjuguiden.....	20
Genomförande av intervjuer.....	21
Bearbetning av intervjumaterialet	21
Etiska principer.....	22
Intervjupersoner.....	22
Resultat och analys.....	23
Upplevelser av emotionellt arbete.....	23
Effekter av emotionellt arbete	26
Roller och intrycksstyrning	29
Gränser och balans mellan arbetslivet och privatlivet.....	30
Slutsatser och förslag på vidare forskning.....	33
Referenslista	35
Bilagor	37
Bilaga 1 - Förfrågan	37
Bilaga 2 - Intervjuformulär.....	38
Bilaga 3 - Informationsbrev	41

Inledning och bakgrund

Beroende på vilken yrkesroll en innehar så medföljer olika förväntningar på hur en ska agera och prestera när en infinner sig i denna roll. En sjuksköterska till exempel förväntas ha en bred kunskap inom sjukvård, en pilot måste kunna starta och hantera ett flygplan på ett säkert sätt och en psykolog kan en tänka sig borde ha förmågan att analysera olika beteenden, ställa diagnoser och delge verktyg till en person som behöver stöd. Alla de här förväntningarna är knutna till den specifika anställningen och yrkesrollen en utövar. Utöver de konkreta kunskaper och arbetsuppgifter en anställning kräver så ställer den inte sällan även emotionella krav på den anställde, det vill säga krav på bemötande och att utöva och förmedla specifika känslor gentemot de en möter i arbetet. Detta kan vara underförstått men inte sällan uttrycks de här kraven på känsloreglering idag redan i arbetsannonser. Du ombeds ha ett leende på läpparna och vara exempelvis tillmötesgående, trevlig eller förmedla trygghet beroende på vilket yrke det gäller.

Under en tidigare termin vid mina sociologistudier kom jag att bli bekant med professorn Arlie Hochschild och hennes begrepp kring känsloregler och emotionellt arbete. I boken ”*The managed heart – Commercialization of human feeling*” presenterar hon begreppet emotionellt arbete samtidigt som hon delger sin egna forskning kring fenomenet på det empiriska fältet inom ämnet. Emotionellt arbete (eller emotionellt lönearbete) innebär en reglering av känslor som den anställde gör i förhållande till de krav och förväntningar som ställs på denne inom yrket.¹ Hochschild redogör för i sin forskning om att emotionellt arbete inom olika yrkesroller visat sig kunna vara skadligt för den anställde och leda till exempelvis alienation från personens egna känslor, utbrändhet och psykisk ohälsa (Hochschild 2012:39). Detta är en tes som stöds av flera andra forskare och som idag utgör en bred och gedigen forskning inom ämnet (Wettergren 2013:59). Trots att de här personerna tenderar att ta med sig effekten av det emotionella arbetet som de gör i sin yrkesroll så finns det oftast en möjlighet för dem att kliva ur denna roll med hjälp av till exempel tid och rum. Förväntningar och ansvar för yrkesprofessionen går alltså att lämna vid arbetsdagens slut utan större risk för dem att bli bedömda eller behöva leva upp till yrkesrollens förväntade beteende. Om det skulle ske så är det oftast möjligt att avsäga sig skyldigheter och hänvisa till arbetstider eller liknande utan

¹ Emotionellt arbete innefattar den känsloreglering som personer gör i förhållande till det som förväntas i olika situationer. När detta sker inom yrkesrollen och kraven ställs av en arbetsgivare går det att kategorisera under begreppet emotionellt lönearbete. Vidare i denna studie har jag dock gjort valet att endast använda mig av begreppet emotionellt arbete i de fallen det inte är relevant med skillnaden. Med tanke på studiens syfte och problemformulering står begreppsvalet i gränslandet och på detta sätt förenklar jag förståelsen genom att vara konsekvent.

risk för att det kan få ekonomiska konsekvenser. I de här fallen handlar det snarare om att under sin fritid bearbeta det emotionella arbetet en behövt utföra under arbetstiden.

Samma möjlighet att kliva ur sin yrkesroll och det emotionella arbetet som denna kräver finns dock inte per automatik inom olika yrken där personerna ifråga är sin yrkesroll personifierad, alltså yrken där ansiktet och namnet utåt är det som förknippas med personens profession. Min partner sedan fyra år har just ett sådant yrke, vilket har väckt intresset för denna studie hos mig. Som offentlig, frilansande person med sig själv som varumärke, har jag många gånger ställt mig frågan om det är möjligt för honom att vara avskild sin yrkesroll i offentliga miljöer trots att det är utanför hans arbetstillfällen. Omgivningen reagerar igenkännande och uppsökande under uppenbara privata tillfällen och vill ofta ”bara byta ett par ord”, visa uppskattning eller lämna synpunkter på hur ett arbetstillfälle kunde hanterats annorlunda. Vid flera situationer har jag upplevt det som övertramp och svårt för honom att hantera, exempelvis under en födelsedagsmiddag på en restaurang när vi spenderade hela middagen med ägaren sittandes vid vårt bord för att diskutera framtida arbetstillfällen utan någon som helst förståelse för att det inte alls var vad vi önskade. Detta är bara en av många händelser som uppstår dagligen, likaväl i kön på ICA som i väntrummet på vårdcentralen.

Som frilansande är du ekonomiskt beroende av vad människor tycker om dig, oavsett om det är potentiella framtida arbetsgivare eller publik. Varje möte och uppfattning kan få ekonomiska konsekvenser eller fördelar beroende på utgång. Med det i åtanke skulle det kunna påverka gränssättningen mellan yrkesrollen och fritiden och på så sätt även påverka i vilken omfattning personer i denna bransch utövar emotionellt arbete förknippat med yrkesrollen även under sin fritid.

Detta är något som jag hittat väldigt lite eller ingen forskning om. Detta i samband med den relativt nyuppkomna debatten kring det gränslösa arbetet, vilken har stått i fokus de senaste åren men framförallt under pandemin, gör att jag intresserar mig för hur detta emotionella arbete utförs, begränsas och hanteras av personer som inte har möjlighet att kliva ur sin yrkesroll på liknande sätt och som frontar yrkesrollen med sin egna person och sitt egna namn. Jag har därför i denna studie valt att identifiera olika slags yrken där detta inte är möjligt och där personerna ifråga per automatik representerar sitt yrke med sin egna person. Mitt val landade på frilansande kulturarbetare inom yrken som är beroende av en publik och arbetar under sitt egna namn med sin egna person som varumärke.

Istället för att en arbetsgivare betalar ut lön och ofta ger tydliga instruktioner exempelvis i arbetsannonser om vad för emotionellt arbete som ingår i yrkesrollen under den tydliga tidpunkten för arbetstiden, så ligger detta ansvar på de frilansande själva att avgöra både när, hur och till vilken grad detta ska utföras samt var gränsdragningen mellan privatlivet och arbetslivet går, om det finns någon sådan. Till skillnad från en traditionell anställning så är också de här arbetarna ekonomiskt beroende av sin publik vilket medför ytterligare en aspekt av att det skulle kunna innebära svårigheter att sätta gränser för när personen ifråga känner att denne måste leva upp till de egenskaper som yrkesrollen innefattar.

Problemformulering

De emotionella påfrestningarna och konsekvenserna av att utföra emotionellt arbete är väl studerade inom olika yrkesgrupper, främst serviceyrken och omsorgsarbeten. Vid en anställning är det vanligtvis ett chefsansvar att se till att det finns tydliga strukturer och riktlinjer som gör det möjligt att få stöd och vägledning att hantera de eventuella konsekvenserna av den känsloreglering som kan komma att krävas. Yrkesrollen är också i denna tidigare forskning bunden till tid och rum, vilka är verktyg för att avgränsa och kunna hantera detta fenomen i arbetet, och utgör även en tydlig gränsdragning mellan yrkesrollen och det privata. I en traditionell anställning så utgör det heller ingen ekonomisk risk för den anställde att inte leva upp till de förväntningar som yrkesrollen kräver utanför arbetstidens slut. För en frilansande kulturarbetare som blir förknippad med sin yrkesroll även under fritiden kommer inte ovan nämnda verktyg per automatik och skulle kunna utgöra en problematik kring hanteringen av gränssättningen mellan privatlivet och yrkesrollen och på detta sätt även påverka omfattningen av emotionellt arbete förknippat till just densamma.

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att få en ökad förståelse för hur emotionellt arbete hanteras och upplevs i en yrkesroll som per automatik inte avslutas vid arbetstillfället. Jag vill även undersöka hur de här personerna ser på gränsdragningen mellan sin yrkesroll och sitt privata jag utifrån en tanke om att det skulle kunna finnas olika aspekter som kan påverka denna.

Jag ämnar besvara detta genom följande frågeställningar:

- Hur upplever de frilansande kulturarbetarna det emotionella arbete de utför i förhållande till sin yrkesroll utanför sin arbetstid?
- Hur ser gränsdragningen ut mellan yrkesrollen och fritiden och vilka aspekter har avgjort den?

Disposition

Efter inledning, syfte och frågeställningar kommer ett avsnitt där jag redogör för en del av den tidigare forskning som finns angående gränssättning och emotionellt lönearbete. Jag fokuserar främst på den forskning som rör emotionellt arbete inom serviceyrken och motiverar det med att det känns mest relevant av den forskning jag hittar i förhållande till de frågor som denna studie ämnar besvara. Redogörande för tidigare forskning syftar till att ge en introduktion och överblick över det fält som vidare kommer att diskuteras och undersökas och kan ge relevant information inom forskningsfältet. Efter detta avsnitt följer en förklaring av de teoretiska referensramar som använts som utgångspunkt för denna studie, det vill säga Arlie Hochschild och hennes definition av emotionellt arbete samt Goffmans dramaturgiska interaktionism. Jag kommer även att använda mig av Sue Cambell Clarks gränsteori och delger även denna. Metodavsnittet följer med förklaring av tillvägagångssätt och insamling av material samt min motivering av detta. Även urval, genomförande och de etiska aspekterna finns att ta del av i detta avsnitt. Jag redovisar min undersökning och utgången av denna i förhållande till de forskningsfrågor och det teoretiska perspektiv som denna studie bygger på under följande kapitel ”resultat och analys”. Vidare diskuteras dessa resultat under det avslutande kapitlet. Studien avslutas med att erbjuda förslag och tankar på vidare forskning som uppkommit under arbetets gång.

Tidigare forskning

I detta avsnitt kommer jag redogöra för en del av den tidigare forskning som rör mina ämnesområden inom emotionellt arbete och gränsdragning mellan arbetslivet och privatlivet. Denna tidigare forskning bidrar till en förståelse för studiens mål och syfte samt till relevant kunskap för att förstå problemställningen och på så sätt även motivera mitt teoretiska ramverk. Som tidigare nämnt så erbjuder forskningen en bred och gedigen kunskap kring emotionellt arbete men främst inom service eller omsorgsyren. Baserat på mina frågeställningar anser jag det mest relevant och närliggande att redogöra för en del av det fält som berör emotionellt arbete inom serviceyrken. För en djupare förståelse för problemformuleringen vill jag även belysa en del av de negativa effekter som emotionellt arbete visat sig kunna få och slutligen anser jag det viktigt att få insyn i forskningen kring gränsdragning mellan arbetslivet och privatlivet. För att hitta denna tidigare forskning har jag använt mig av olika sökdatabaser som exempelvis LUBsearch och Google Scholar och sökt med ord som ”emotionellt arbete” ”roller” ”gränslöst arbete”. Slutligen har jag valt ut tre olika

artiklar, vilka presenteras nedan och som tillsammans utgör en bra grund för förståelsen av fältet.

Emotionellt arbete inom serviceyrket

Abiala (1999) redogör för tidigare forskning som visar på att emotionellt arbete kan vara skadligt för de anställda. Det har i många tidigare undersökningar visat sig leda till olika typer av hälsoproblem exempelvis arbetsrelaterad stress, känslomässig tomhet och utmattning.

Abiala (1999) ville undersöka detta vidare och i artikeln ”*Customer orientation and sales situations: variance in interactive servicework*” redovisas resultaten av en undersökning gällande emotionellt arbete inom olika typer av serviceyrken för att se vilken effekt detta har på människorna som arbetar inom nämnd yrkeskategori. Studien utfördes i en svensk kontext inom den privata sektorn. Materialet samlades in på flera olika sätt, bland annat genom kvalitativa intervjuer, en surveyundersökning och en studie av organisationen som helhet. Undersökningen visade på olika skillnader i resultaten inom yrken där varierande grad av fokus på sälj och face- to- face-interaktion utgjorde resultatet. De möjliga kombinationerna av de här aspekterna, menar Abiala (1999), leder till en möjlighet att urskilja fyra olika typer av serviceyrken, vilka är:

”*Work first*” innefattar de yrken där själva arbetet och kunskapen står i fokus, att vara trevlig är ingen nackdel men är inte det avgörande. Abialas exempel på yrken inom denna kategorin är optiker, klockmakare, bilmekaniker m.fl.

”*Personalized services*” är yrken där den anställde har som uppgift att hjälpa kunder att hitta sin egen personliga smak. Kategorin innefattar bl.a. hårfrisörer, stylist, servitriser.

”*Routine selling*”, det utmärkande för denna kategori är yrken där det säljs varor och där det finns en invand säljrutin exempelvis butikspersonal eller kassörer.

”*Persuative selling*” är en kategori som även den grundar sig i sälj och innefattar säljare eller reseledare. Skillnaden ligger alltså i miljön och tillvägagångssättet. Inom denna kategorin har de anställda oftast fått en introduktionsutbildning för att lära sig speciella fraser och gester. Detta kan ses mer som ett skådespel (Abiala 1999:218–220).

Resultatet av undersökningen visar både positiva och negativa konsekvenser av emotionellt arbete, ingen kategori visade på endast negativa konsekvenser. Den huvudsakliga positiva effekten som deltagarna i undersökningen visade på var deras utveckling av förståelsen för andra människor och deras agerande. Även om proportionen av de negativa effekterna av emotionellt arbete skiljde sig åt mellan de olika kategorierna så var de inom alla grupper

övervägande. Inom yrkesgruppen "Personalized services" uppgav hela 45% av deltagarna att de efter arbetet behöver få vara ensamma då jobbet krävt så mycket att deras sociala energi är slut, vilket kan ses som ett tydligt tecken på social påfrestning och social utmattning. (Abiala 1999:220).

I resultatet urskiljer Abiala tre olika aspekter som påverkar hur stora negativa effekter av emotionellt arbete de anställda upplever. Den första av dem är hur stor del av dagen som ägnas åt kundinteraktion. Inom kategorin "Work first" spenderas mycket mindre av arbetsdagens tid åt interaktion med kunder än i kategorin "Personalized services", vilket tydligt sågs i resultatet.

Den andra aspekten handlar om hur säljsituationen ser ut, en säljare har oftast en tydlig och rättfram uppgift att utföra med hjälp av de inlärdas fraser och gester hen fått som verktyg. Detta medför att hen inte behöver anstränga sig på samma sätt för att utföra emotionellt arbete som exempelvis ett butiksbiträde som ofta har många olika sysselsättningar och inte samma enhetliga interaktion med kunderna.

Det tredje och kanske allra mest avgörande för graden av negativa effekter av emotionellt arbete handlar om vilken typ av interaktion som sker.

Exempelvis frisörer och servitörer tenderar att vilja vara mer personligt engagerade i interaktionen med sina kunder än klassiska säljare. Detta leder till en större påfrestning eftersom de av den anledningen måste iklä sig en "mask" när deras känsla inte motsvarar den som de vill förmedla gentemot kunden (Abiala 1999:221).

Abiala (1999) menar alltså att den negativa effekten av emotionellt arbete i serviceyrken var störst när individerna interagerade ofta och dagligen med kunder, när de var tvungna att gestalta en roll på arbetet som också beskrevs som att ta på sig en mask, när de var anställda för sin personlighet eller sitt utseende eller när säljsituationen var dold eller otydlig. De negativa effekterna visade sig genom stress, sömnproblem och främst genom social utmattning vilket har en tydlig negativ effekt på arbetarens privata sociala liv (Abiala 1999:16).

Effekterna av emotionellt arbete relaterat till arbetssituation

I artikeln "*The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction and well-being*" presenterar Pugliesi (1999) sitt forskningsresultat och en analys av denna gällande emotionellt arbete. Pugliesi (1999) menar att emotionellt arbete tidigare alltid har visat sig få konsekvenser hos de anställda, både positiva som negativa. Med hjälp av svaren från en enkätstudie på ett större företag påvisar hon att omfattningen av konsekvenser, samt vilka

konsekvenser är baserade på vilken typ av emotionellt arbete som utförs. Hon ställde fyra olika frågeställningar till enkätstudiens svar och tolkade sedan effekterna av emotionellt arbete utifrån aspekterna ”work stress, job satisfaction och well-being”² (Pugliesi 1999:133–134). Pugliesi urskiljer två olika typer av emotionellt arbete på arbetsplatsen, ”*self-focused*” och ”*other-focused*” (Pugliesi, 1999:125). Pugliesi menar att i tidigare forskning av emotionellt arbete saknas flera dimensioner och faktorer som påverkar resultatet. Hochschild skiljer på emotional work, som är det emotionella arbete som utförs utanför en arbetsuppgift och emotional labor som är det emotionella arbete som ingår i yrkesrollen. Pugliesi menar att detta inte bör skiljas åt då en stor del av arbetsdagen även innefattar interaktion med exempelvis kollegor, försäljare eller chefen beroende på vad en har för arbete och att det därför är en viktig aspekt att se till vid undersökningar gällande effekter av emotionellt arbete inom olika yrkesroller (Pugliesi, 1999:129). Det är alltså inte bara ”*self-focused*” emotionellt arbete att ta hänsyn till utan även ”*other-focused*”, vilket innebär det personliga och icke chefsstyrda emotionella arbete en behöver göra i förhållande till exempelvis kollegor. Andra faktorer som påverkade resultatet för hur stora effekter det emotionella arbetet för den anställde får var relaterade till arbetstillfredsställelsen i sig. Kontroll eller självbestämmande var en faktor som hade stor inverkan, arbetsuppgifternas överskådlighet en annan samt så spelade även kraven på den anställde roll. Konsekvenserna av emotionellt arbete är alltså relaterade till flera olika variabler som Pugliesi menar att tidigare forskning inte tagit hänsyn till. Studien visade att arbetets självbestämmande upplevs som positivt för de anställda. Detta förklarades med att hög grad av självbestämmande gav möjlighet till personlig utveckling och en chans att växa på sin arbetsplats (Pugliesi, 1999:143–144). Nivån av krav påverkar även resultatet, höga krav i kombination med låg kontroll och lågt självbestämmande var det som korrelerade med högst stresspåverkan av emotionellt arbete.

Trots att emotionellt arbete till stor del är beroende av andra faktorer så påvisades detta ändå få negativa effekter på den anställde i alla undersökta fall, oavsett om det var ”*self-focused*” eller ”*other-focused*”. De vanligaste effekterna som påvisades var stress, sömnproblem, olika fysiska symtom som huvudvärk samt brist på allmänt välbefinnande (Pugliesi, 1999:146).

² “(1) What are the effects of each of two dimensions of measured emotional labor (self- and other-focused) on workers' perceptions of job stress, levels of job satisfaction, and psychological distress, net of job control, demands, and complexity? (2) How do the effects of the two forms of emotional labor compare to the effects of job control, demands, and complexity? (3) Does emotional labor have primarily direct or indirect effects on job satisfaction and distress? (4) Do job control, demands, or complexity condition the effects of either type of emotional labor?” Pugliesi, K. (1999) The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. Motivation and Emotion.

Gränser mellan arbete och fritid

Mellner (2015) beskriver i projektet ”Balansakt” hur den tekniska utvecklingen påverkat gränsdragningen mellan arbetslivet och privatlivet. Balansakt är baserad på en studie utförd genom enkätundersökningar och kvalitativa intervjuer som undersöker anställdas arbetshälsa och strategier relaterad till gränskontroll. Genom att alltid vara tillgänglig och även alltid kunna få tillgång till arbetet suddas den naturliga gränsen ut för när arbetsdagen slutar. Detta leder till att denna gränsdragning och balansen mellan arbetsliv och privatliv istället till stor del ligger på den enskilde själv att hantera (Mellner 2015:4). En icke välfungerande gränsdragning kan leda till att individen arbetar långt utöver sina arbetspass för att de exempelvis bara ska svara på ett mail eller skriva klart något inför morgondagen, det kan även innebära att de tar med sig arbetet varsomhelst. Detta skapar ett intrång på arbetarens privatliv både tidsmässigt och rumsligt, vilka är utrymmen som bör användas för återhämtning och vila. Den viktigaste förutsättningen för återhämtning beskrivs genom termen ”switching of” som innebär förmågan att släppa tankar på jobbet och vara ledig när en är ledig (Mellner 2015:5). Vid ständig uppkoppling och många ”ska bara” påverkas alltså återhämtningen vilket har visat sig leda till olika hälsokonsekvenser. Vid brist på återhämtning så krävs det större och större ansträngning för att upprätthålla nivån på arbetsplatsen, det blir alltså en ond cirkel som kan få allvarliga konsekvenser. Jobbrelaterad kronisk stress, sömnproblem och psykisk ohälsa är några av de effekter som påvisas. Mellner (2015) beskriver två olika strategier för att hantera gränsen mellan arbetslivet och privatlivet - segmentering och integrering. Segmentering innebär att till så stor del som möjlig hålla arbetsliv och privatliv åtskilda och integrering innebär att arbetet varvas in i privatlivet (Mellner 2015:4). Oavsett strategi för gränssättning så är god gränskontroll avgörande för balans mellan arbetsliv och privatliv. Det är individens upplevelse av hur väl en har lyckats upprätthålla sina gränser utgör ens gränskontroll (Mellner 2015:8). Majoriteten, 80%, föredrog dock segmentering som gränsstrategi. Att integrera och arbeta flexibelt i tid visade sig inte få lika stora negativa konsekvenser för total arbetad tid som att arbeta flexibelt rumsligt, vilket ofta leder till ett större antal timmar arbetade. Bristande gränskontroll visar negativa konsekvenser för familjelivet då konflikter kan uppstå med närstående, vid god gränskontroll (oavsett integrerare eller segmenterare) påvisades inte detta. Gränskontrollen och gränspreferenserna visade sig vara en process som inte endast påverkas av den anställde utan även till stor del av omgivningen till exempel arbetsplatsen eller familjens krav. De aspekter som spelade störst roll för en god gränskontroll är socialt stöd, tydliga mål och framförallt återkoppling från arbetsplatsen (Mellner 2015:10). Mellner beskriver även gränskompetens som en avgörande

faktor för balans mellan arbetslivet och privatlivet. Gränskompetens innefattar individens egna förmåga att organisera sina arbetsuppgifter, inse när de är klara och kunna säga nej vid krav utöver det.

Teoretiskt ramverk

Jag kommer i detta avsnitt presentera och förklara det teoretiska ramverk som av mig valts ut för att analysera det insamlade intervjumaterialet. Med hjälp av Arlie Hochschilds teori om emotionellt arbete får jag möjlighet att urskilja och belysa detta fenomen hos mina intervjupersoner. Goffmans dramaturgiska perspektiv synliggör de olika roller en intar i interaktionen med andra och i denna studies fall, med utgångspunkt i förväntningarna från exempelvis arbetsgivare eller publik. Avslutningsvis har jag valt att använda mig av Sue Cambell Clarks gränsteori som redskap för att analysera gränskontrollen mellan arbetslivet och privatlivet samt utförandet av denna.

Arlie Hochschilds teori om emotionellt arbete

I boken *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (2012) myntar Arlie Hochschild begreppet emotionellt arbete när hon studerar flygvärdinnor och upptäcker ett fenomen där de studerade personerna uttrycker och förmedlar känslor som förväntas av dem i olika situationer i deras arbete, snarare än vad de genuint känner. Hochschild berättar att det finns vissa känsloregler (*feeling rules*) som uppstår i både vardagslivet och i arbetslivet, olika beroende på situation och sammanhang. Dessa känsloregler utgör det beteende och de känslor en person förväntas utföra och utstråla i olika specifika sammanhang utifrån syftet att framkalla eller upprätthålla en viss känsla hos personen de interagerar med. Det kan röra sig både om att framkalla och att förtrycka känslor. Den differens som står mellan personens egentliga känslor och det som förväntas av denne, alltså de gällande känsloreglerna för den specifika situationen kräver *emotionellt arbete*. Detta emotionella arbete, menar Hochschild, går att utföra på två olika sätt vilka hon kallar "*surface acting*" och "*deep acting*" (Hochschild 2012:38).

Surface acting innebär att personen ifråga, efter att ha identifierat situationens önskade känsloregler, låtsas att denne lever upp till dem för att förmedla det som förväntas i relation till andra. Detta kan innebära både att förtrycka en viss oönskad känsla men även att framkalla en känsla som kan tänkas önskvärd (Hochschild 2012:39). Detta kan ske exempelvis genom leenden, gester och att utföra vissa handlingar. Känsloreglerna i vardagslivet är ofta väl indoktrinerade under vår uppväxt så att vi känner till dem i de flesta situationer. Exempelvis vet de flesta av oss att vi förväntas vara trevliga, intresserade och inte berätta om våra djupt

personliga problem för en gammal bekant vi möter på stan. Vi förväntas också uppvisa vissa specifika känslolägen vid exempelvis begravningar eller bröllop (Wettergren 2013:29).

Surface acting är något som de flesta av oss i någon grad utför dagligen utan att vi egentligen reflekterar över detta. Surface acting är alltså en strategi för emotionellt arbete där vi lurar vår omgivning genom att låtsas att vi känner på ett specifikt sätt utifrån det som förväntas av oss för att uppfattas på det sättet som önskas av oss (Hochschild 2012:35).

Deep acting kallas den andra strategin som Hochschild beskriver som ett sätt att utföra emotionellt arbete för att upprätthålla känsloreglerna i en situation. Deep acting innebär snarare att vi lurar oss själva än motparten att vi känner på det sättet som känsloreglerna i en viss situation säger att vi borde. Vid deep acting intalar vi oss själva att vi känner på det sättet som förväntas för att förmedla en genuin känslobild. Fokus på det emotionella arbetet ligger alltså på att förändra våra egna känslor till vad känsloreglerna säger att de bör vara i situationen snarare än, som vid surface acting, endast försöka förmedla den förväntade känslan utåt sett. (Hochschild 2012:43).

När det emotionella arbetet görs med hänsyn till känsloregler som är bestämda utifrån en arbetsroll och arbetsgivare istället för i det som förväntas av en som privatperson är det ett emotionellt lönearbete. I detta fall är emotionsarbetet reglerat utifrån ett mål om att inbringa pengar (Wettergren 2013:59). Hochschild redogör för detta i sin studie av flygvärdinnor där hon menar att känslarbetet utgörs av distansen mellan det privata jagets känslor och de som arbetsrollen kräver, reglerade av arbetsgivaren eller företaget. Flygvärdinnornas känslouttryck är alltså modifierade av deras arbetsgivare i syfte att ekonomiskt gynna organisationen. Det finns många olika arbeten som kräver emotionellt arbete, mer eller mindre, på olika sätt utifrån olika känsloregler som organisationen reglerar och tilldelar yrkesrollen. Det finns dock tre gemensamma nämnare som utgör kriterierna för ett emotionellt lönearbete;

- 1) Det sker någon form av interagerande mellan den anställda och mottagaren, antingen ansikte-mot ansikte eller via röstkommunikation.
- 2) Den anställda har i uppdrag och genom sin yrkesroll för avsikt att framkalla ett specificerat känslotillstånd hos den aktuella mottagaren.
- 3) Arbetsgivaren har någon form av makt att kontrollera den anställdes emotioner utifrån yrkesrollen, antingen genom instruktion eller övervakning (Hochschild 2012:147–148).

Emotionellt arbete kan ge konsekvenser hos arbetstagaren oavsett om denne utövar surface-acting eller deep-acting. Hochschild menar att det är påfrestande för individen att under en längre tid upprätthålla ett känslouttryck som inte är genuint. Detta kan leda till en slags alienation från de egna känslorna, tomhet, utbrändhet och stress samt social distansering. Det tar på krafterna att ytagera utifrån arbetsrollens känsloregler vilket ofta resulterar i att arbetstagaren istället försöker modifiera sina känslor till de förväntade för att minska distansen mellan det verkliga och det spelade, det vill säga utöva deep-acting. Deep-acting innebär dock större risker för att drabbas av utbrändhet, depressioner och kan ge känslomässiga svårigheter även i privatlivet. Känslor är en människas naturliga signaler och att arbeta emot dem kan skapa en slags känslomässig förvirring och känslolöshet (Hochschild 2012:90).

Hochschild menar därför emotionellt lönearbete alltid är påfrestande men det till trots så är surface-acting det mest sunda alternativet eftersom det vidhåller de egna jagets känslor och separerar dem från yrkesrollen. (Wettergren 2013:60).

Erving Goffmans dramaturgiska rollteori

Goffman liknar interaktionen mellan människor utifrån den roll en innehar i en viss situation som ett slags teaterframträdande eller skådespelande vilket han menar utspelar sig på en scen. Rollen en person tar sig an kan variera beroende på sammanhang och uppgift. Exempelvis kan rollen vid ett visst sammanhang innebära en yrkesroll men vid ett annat sammanhang innebära att vara en god make eller vårdtagare. Samma person kan alltså inneha flera olika roller i sina olika kontexter i vilka de interagerar med andra det vill säga sin publik. De olika rollerna innefattar en rad för sig specifika och förutbestämda egenskaper och beteenden baserade på exempelvis normer och förväntningar. Beroende på vilken roll det handlar om och hur stor differensen är mellan denna roll och en aktörens naturliga beteende så kan ett sådant framträdande kräva mycket förberedelser och ansträngning för att lyckas med och upprätthålla rollens karaktär. I denna studies fall så kan det exempelvis handla om att leva upp till de förväntningar som förknippas med intervjupersonernas yrkesroller, vilken oftast skiljer sig markant från den personliga och mer avslappnade privata rollen (Goffman 2020:110)

Rollerna används för att utöva en slags intrycksstyrning i interaktionen med de personer en möter, i detta fall publiken eller potentiella arbetsgivare. Målet med denna intrycksstyrning är att påverka den en interagerar med att få det intryck och den uppfattning av en som en önskar. Det handlar alltså om att med denna metod förmedla sin önskvärda bild av sig själv och därför styra interaktionen utifrån det. Vid de tillfällena en aktör intar sin roll i sammanhanget och

utför intryckstyrning, menar Goffman (2020) att personen befinner sig ”*front stage*” i den främre regionen och utför ett slags framträdande. Ett framträdande liknar Goffman vid all aktivitet som aktören utför i relation till sin roll. När personen sedan lämnar denna ”scen”, antingen genom att befinna sig i hemmet eller gå undan från en specifik scen där en specifik roll utspelar sig så befinner hen sig ”*back stage*” i den bakre regionen (Goffman 2020:170). Den främre regionen går alltså att liknas med scenen medan den bakre regionen liknas med att befinna sig bakom kulisserna. I denna studie kan vi likna den främre regionen vid de tillfällen som intervjupersonerna befinner sig i sammanhang där de blir igenkända av publik eller arbetsgivare, medan den bakre regionen speglar de tillfällen då de kan inneha sin privata roll fullt ut och inte är igenkända yrkesmässigt. Här dolds de egenskaper som aktören inte vill att rollen ska förmedla. Regionerna beskriver alltså inte endast fysiska platser, utan alla tillfällen då kriterierna för rollen uppfylls och intrycksstyrning sker.

Goffman beskriver två ytterligheter av detta skådespel, den ena är att aktören spelar så väl att hen själv tror på rollen och dess äkthet, ett uppriktigt skådespel. Det andra är motsatsen, att hen inte tror på sitt skådespel, detta behöver dock inte innebära några onda avsikter från aktören utan kan vara tillfälligt eller innefatta någon annan slags skyldighet eller tjänst. Dock menar Goffman att om aktören varken tror på skådespelet eller har intresse för publikens uppfattning går det att liknas vid en cyniker, som i vissa fall spelar rollen endast för sitt personliga nöjes skull (Goffman 2020:170).

Sue Cambell Clarks gränsteori

Clark (2000) uppfattade tidigare teorier om gränser mellan arbetslivet och privatlivet bristfälliga och genom ett uttömmande arbete fyllde hon i de luckor hon ansåg vara tomma. Clark beskriver i sin gränsteori att arbete och privatliv verkar som två sfärer vilka gränsar till varandra och influerar varandra. Balansen mellan de här två sfäerna, arbetsliv och privatliv, upprätthålls genom två olika strategier, de benämns som segmentering och implementering. Trots att sfäerna gränsar till varandra kan de liknas vid två olika länder med olika kulturer gällande språk, förväntat beteende och uppgifter. Kontrasterna kan vara större eller mindre beroende på exempelvis livssituation och arbetskultur eller yrkesroll. Att de här två sfäerna inte står i konflikt med varandra är en förutsättning för balans mellan dem (Clark 2000:748–750). Segmentering innebär att en skiljer på arbetslivet och privatlivet och implementering innebär att en förenar dem. Clark menar att ingen av strategierna är huvudsakligt överlägsen den andra utan att det snarare handlar om kontroll, hur väl en hanterar de olika rollerna och vilken kompetens som finns för dem och att vara en central deltagare.

En individ med en central roll inom en sfär kännetecknas av att hen har en stark identifiering till sfären samt en stark påverkan på sfären. En individ med en central roll i båda sfärer kan därför lättare balansera privatliv och arbetsliv och undvika konflikter mellan dessa (Clark 2000:759). Motsatsen, en mer perifer roll i någon av sfärerna har därför en mindre anknytning till både påverkan och andra individer i samma sfär. Vi en perifer roll påverkas gränsdragningen mellan rollerna och därför även balansen mellan arbetslivet och privatlivet (Clark 2000:759–760). Även kommunikationen mellan sfärerna påverkar möjligheten till stark gränskontroll eftersom den gör att individer får en större förståelse och tydlighet för de olika rollerna och deras uppgifter (Clark 2000:760). Gränserna mellan de olika sfärerna utgörs av olika slags aspekter. De kan vara fysiska, tidsmässiga eller psykologiska. En fysisk gräns kan relateras till den plats en befinner sig under specifik roll, exempelvis arbetsplatsen. Den tidsmässiga gränsen utgörs av tid avsatt för en specifik roll såsom schemalagd arbetstid eller tid avsatt för familjen eller fritidsintressen. Den psykologiska gränsen innefattar de tankar, känslor och förväntade beteenden som förknippas med en av sfärerna, exempelvis ett kärleksfullt beteende mot en partner som inte hade passat sig på arbetet (Clark 2000:756). När en individ rör sig mellan gränserna kallas denne gränsöverskridare. Det är alltså när en person rör sig åt något håll, från en sfär till en annan, mellan arbetslivet och privatlivet. I varje sfär finns något som Clark benämner som gränsbevakare, vilka är anhängare av den aktuella sfären och därför har inflytande över den. Gränsbevakare finns inom båda sfärer och kan vara kollegor eller chefer inom arbetslivet eller familjemedlemmar i privatlivet. Gränsbevakarna påverkar och förhandlar gränserna tillsammans med, och gentemot gränsöverskridaren. Clark (2000) menar att den största källan till konflikt mellan arbete och privatliv är att gränsöverskridaren och gränsbevakare har olika syn på gränserna mellan sfärerna. När det finns frekvent stöd och förståelse mellan gränsöverskridare och gränsvakter minskar konflikter och risken för obalans mellan privatliv och arbetsliv (Clark 2000:759). Gränserna mellan de olika sfärerna beskriver Clark (2000) i termer av genomtränglighet, flexibilitet och sammansmältning. Gränsens karaktär påverkar balansen av sfärerna för individen. Genomtränglighet avgör hur lätt gränsöverskridare går igenom en sfär till en annan. Det kan störa ordningen och balansen mellan sfärerna om gränsen mellan privat och professionellt är för lätt att genomtränga. Gränsers flexibilitet beskriver deras förmåga att expandera eller krympa. Om en individ kan ta med sig jobbet vart än hen går innebär det att gränserna mellan privat och professionellt är flexibla. Flexibiliteten ligger i att gränserna inte är beroende av fysiska gränser. Sammansmältning uppstår när genomtränglighet och

flexibilitet är hög. Det bildas då svaga gränser och det uppstår ett gränsland mellan sfärer där sfärerna blandas med varandra (Clark 2000:756–759).

Metod

I detta avsnitt kommer jag att presentera studiens metodval. Jag kommer att diskutera och motivera mina strategier för urvalet av intervjupersoner och redogöra för hur jag gick tillväga för att samla in materialet samt hur jag valt att bearbeta det nämnda. Vidare följer en beskrivning av de etiska principer jag haft i åtanke. Avsnittet avslutas med en presentation av de intervjupersoner som studien till slut kom att baseras på.

Semistrukturerad intervju

För att samla in material som kan besvara mina frågeställningar har jag valt att göra semistrukturerade intervjuer. På detta sätt får jag möjlighet att ta del av intervjupersonernas tankar och känslor på ett betydligt mer öppet plan än om jag hade valt att använda mig av en strukturerad intervjumetod (Denscombe 2018:267). Jag visste på förväg inte vilka slags svar jag var ute efter och därför ville jag använda mig av en frågeram som öppnar upp för öppna samtal inom de relevanta ämnena utan att styra för mycket. Intervjupersonerna blir på så sätt fria att samtala om de känslor, tankar och situationer som de funderar över inom ramarna för ämnet. Detta leder till större sannolikhet att svaren blir sanningsenliga utifrån frågeställningen och deras egna funderingar och tankar kring ämnet. En semistrukturerad intervju är en intervju baserad på ett öppet frågeformulär med allmänna frågor inom det specifika temat. Denna intervjuform ger möjlighet att hoppa fritt mellan frågorna och ställa eventuella följdfrågor som uppstår under intervjuens gång, intervjuprocessen är alltså flexibel (Bryman 2016: 206). Andra möjliga insamlingsmetoder för data till denna studie skulle kunna vara en strukturerad intervju som innebär mindre flexibilitet både i frågor och under intervjuprocessen. I kvalitativa intervjuer lämpar sig dock mer flexibilitet eftersom tyngdpunkten ligger på intervjupersonernas egna uppfattningar om ämnet. Risker är annars att intervjupersonen blir för begränsad i sina svar för att på ett utförligt sätt kunna redogöra sina tankar på ett utförligt sätt (Ahrne & Svensson 2014:10). Ett annat tillvägagångssätt skulle kunna vara deltagande observation. Deltagande observation innebär att forskaren sätter sig in i och under relativt lång tid engagerar sig i miljön en undersöker (Bryman 2016: 206). En sådan studie skulle vara mycket intressant som komplement i ämnet men får snarare ses som en vidare forskning då jag ansåg att det inte skulle gå att utföra under det tidsspann jag har haft på mig eller utrymmesmässigt.

Urval av intervjupersoner

Inom kvalitativ forskning är det vanligast att en först formulerar sina forskningsfrågor för att sedan göra ett lämpligt urval av intervjupersoner som överensstämmer med de ramar som frågorna kräver (Kjaer Jensen 1995:37). Denna studie intresserar sig som bekant för emotionellt arbete och eventuella strategier för gränsdragning mellan det privata jaget och yrkesrollen hos personer som arbetar med sig själva som varumärke utåt sett. Jag gjorde bedömningen att ett målstyrt urval skulle vara det bästa tillvägagångssättet för mig att hitta intervjupersoner som passar för att besvara min frågeställning. Ett målstyrt urval innebär att intervjupersonerna inte är slumpmässigt utvalda utan att de är metodiskt utvalda utifrån vissa bestämda kriterier som krävs för att på bästa sätt besvara en specifik frågeställning (Bryman 2011:392). Jag utformade därför först efter min problemformulering ett visst antal kriterier hos de intervjupersoner som jag söker vilka jag anser vara nödvändiga för att kunna besvara frågeställningarna i studien. De kriterier som jag ansåg viktiga för att vara aktuell som intervjuperson för denna studien är således att personen är frilansande och arbetar med någon form av yrke inom kultursektorn. Vidare är det också önskvärt att personen arbetar under sitt egna namn och på så sätt är sitt egna varumärke. Jag ansåg det också vara av betydelse att yrkesrollen i fråga är, eller att det finns som mål att bli, intervjupersonen huvudsakliga försörjning då detta skulle kunna vara en avgörande faktor för i vilket grad personerna utövar emotionellt arbete och gränssättning. Eftersom jag med avsikt undersöker frågan hos en bred grupp så var det av intresse att mitt urval av intervjupersoner skulle representera ett så stort spann som möjligt av denna eftersom studien annars skulle kunna komma att endast representera en form av yrkesgrupp inom kategorin. Jag identifierade olika yrkeskategorier och valde sedan ut de jag ville ha med i min studie. De yrkeskategorier jag beslöt mig för blev musiker, föreläsare, komiker, influenser, designer och sångare. Motiveringen för det är att de här yrkesrollerna är så pass olika att det på detta sätt blir lättare att urskilja de egenskaper som tillhör frågeställningarna för frilansande kulturarbetare snarare än ett bestämt yrke i sig. Av samma anledning är det också intressant att ta med representanter från både de mer traditionella yrkena som de nyare. Jag försökte sträva efter en relativt jämn fördelning av kön, ett brett åldersspann och olika antal år i yrket. Jag gjorde även ett medvetet val i att inte lägga ut förfrågningar allmänt och be intresserade personer att höra av sig utan jag valde istället att kontakta varje potentiell intervjuperson personligen då jag ville minska risken för att endast människor med en viss typ av personlighetsdrag skulle tendera att visa sitt intresse och ta kontakt för att vilja vara med i studien. Jag valde att begränsa mina intervjupersoner till sex

stycken för att säkerställa att jag hade utrymme och möjlighet att utföra och analysera varje intervju djupgående med både uppsatsens omfång och tidsspann i åtanke.

Jag utformade ett kort och informativt meddelande med min förfrågan och med uppmaning om att ställa frågor vid intresse för att delta i undersökningen (Se bilaga 1). Meddelandet skickade jag antingen på mail eller som meddelande via sociala medier. Jag skickade ut fler förfrågningar än undersökningen skulle innehålla eftersom jag räknade med att de flesta inte skulle ha intresse av att medverka. Eftersom jag strävade efter en bredd i mitt slutgiltiga urval ville jag se till att de möjligheterna fanns. Det kom att bli en längre process än jag beräknat att hitta intervjupersoner. Flera tackade ja med stort intresse och drog sig sedan ur nära inpå mötet av olika anledningar exempelvis sjukdom och tidsbrist, vissa slutade bara att svara. En annan återkommande anledning var att de ville medverka med sitt namn i studien och avböjde sedan en redan bokad intervju när jag poängterade att det inte var en möjlighet. Detta hände vid tre tillfällen och alla var inom yrkesgruppen influencers. Jag lyckades till slut, med löpande arbete mellan intervjuer och sökningar hitta fem intervjupersoner som representerar mina önskemål. Den yrkesgrupp som kom att uteslutas utifrån mina ursprungliga önskemål var designer då jag inte hade tidsmässig möjlighet att fortsätta leta efter någon sådan som kunde tänka sig att ställa upp.

Utformandet av intervjuguiden

Jag tog avstamp i mina frågeställningar när jag utformade en intervjuguide utifrån olika teman inom området. Mina teman var ”yrkesrollen och privatrollen”, ”gränssättning och relationer”, samt ”emotionellt arbete och känsloreglering”. Under rubrikerna formulerade jag ett antal olika frågor som hanterar och leder in på diskussion inom ämnet. Jag utformade även, som stöd till mig själv, ett antal följdfrågor. Vidare valde jag att göra en pilotintervju med en av de personerna som tackat ja till att låta sig intervjuas då jag inom denna yrkesgrupp hade fått två intervjupersoner att ställa upp. Jag prövade på så sätt förståelsen av frågorna utifrån formuleringarna och antalet frågor utifrån ungefärlig tidsåtgång. Efter pilotintervjun lyssnade jag igenom intervjun och transkriberade densamma. Jag valde därefter att göra ett antal revideringar av mitt intervjuformulär inför de kommande intervjuerna, vilket ses som fördelaktigt. Bland annat strök jag flera frågor rakt av som jag insåg endast skulle ge upprepanande svar (Se bilaga 2) (Trost 2010:72).

Genomförande av intervjuer

I min kontakt med intervjupersonerna erbjöd jag både personligt möte, i de fall det var möjligt geografisk, samt digitala intervjuer. Tillsammans med varje enskild intervjuperson diskuterade jag val av plats för intervjun då jag ansåg det viktigt att det kändes bekvämt för personen ifråga att kunna prata ostört med tanke på anonymitet och integritet då mina intervjupersoner är offentliga personer som känns igen av andra. Jag begränsade min restid till två timmar och med god planering lyckades jag få alla intervjuer utom en vid personliga möten där jag mötte upp personerna där de skulle befinna sig vid olika tillfällen. Platserna för intervjuerna kom att bli olika bokade enskilda rum vid bibliotek samt en som utfördes på ett hotell där vi fick låna en stängd del i restaurangen. Den digitala intervjun utfördes över Zoom. Strax inpå intervjuerna skickade jag ut ett informationsbrev (Se bilaga 3) där jag redogjorde för upplägget av intervjun, studiens syfte samt beräknad tidsåtgång. Jag informerade även om att intervjun kommer att spelas in med röstinspelare på telefonen samt mina kontaktuppgifter. Jag började intervjuerna med att fråga om deras samtycke för att spela in vårt samtal vilket alla godkände. När jag hade satt igång röstinspelaren så säkerställde jag att de hade läst igenom informationsbrevet, i de fall de inte hade gjort detta läste jag upp det för dem. Jag säkerställde återigen att de godkände inspelningen. Under intervjuns gång så försökte jag hålla samtalet så öppet som möjligt utifrån ramarna för ämnet för att intervjupersonen själv skulle få möjlighet att fundera över hur hen relaterar och anknyter till ämnet. Jag hade min intervjuguide som mall men valde att hoppa fritt mellan frågorna utifrån hur det passade samtalet för att vara flexibel och inte avbryta intervjupersonen. Jag hade beräknat tiden för intervjuerna till ungefär 60 minuter och meddelade intervjupersonen när denna tid hade gått. Vid alla intervjuerna upplevde jag att jag hade fått tillräckliga svar till min studie efter 60 minuter, trots det drog alla intervjuerna över denna tid på intervjupersonernas initiativ och varade mellan 65–85 minuter.

Bearbetning av intervjumaterialet

Efter varje intervju transkriberade jag intervjuerna löpande. Jag lyssnade på materialet med långsam uppspelning och skrev ner samtalet ordagrant. Eftersom tveksamheter, upprepningar, skratt och suckar kan spela roll för hur materialet ska analyseras valde jag att även ta med detta i min transkribering. Jag markerade även olika citat som jag ansåg vara av särskilt stor vikt för min undersökning. När alla intervjuerna var transkriberade så hade jag 48 sidor text att analysera. En stor del av materialet var inte relevant för mina frågeställningar som väntat vilket är ett resultat av att jag valt att låta intervjupersonens samtal vara flytande. Jag valde att utifrån mitt intervjuformulär och mina frågeställningar samt syfte att identifiera olika teman

som jag sedan kodade materialet utifrån. Detta tillvägagångsätt skapar möjligheter att hitta olika teman i det insamlade materialet och därför lättare kunna sortera och urskilja vad som är relevant och samt identifiera återkommande motiv för att besvara forskningsfrågorna (Bryman 2018:528).

Etiska principer

Denna studie förhåller sig till och följer de fyra etiska principerna inom svensk forskning, vilka är:

Informationskravet som behandlar den information som intervjupersonen bör ges angående studiens syfte och information om att deras medverkan är frivillig.

Samtyckeskravet innebär att deltagaren själv bestämmer över sin medverkan i studien och alltså ger sitt samtycke att medverka så länge hen själv bestämmer, samt att ett eventuellt avhopp ska kunna ske utan påtryckningar.

Konfidentialitetskravet innebär att information om deltagaren och personuppgifter ska behandlas med konfidentialitet, alltså förvaras på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan ta del av dem.

Nyttjandekravet det insamlade materialet ska endast användas i det syfte som intervjupersonen blivit informerad om (Vetenskapsrådet 2002).

Innan intervjuerna utfördes skickade jag, som tidigare beskrivit ut ett mail med information till varje intervjuperson (Se bilaga 1). I mailet delger jag information om anonymitet, studiens syfte, jag informerar om möjligheten att dra tillbaka sin medverkan samt information om att materialet endast kommer att användas för delgett syfte. Jag informerar också om att det inspelade materialet endast kommer att hanteras av mig och eventuellt min handledare vid behov samt att det kommer att raderas efter att studien är avslutad och godkänd. Materialet och personuppgifter hålls åtskilda samt hanteras på ett säkert sätt. I början av varje intervju försäkrade jag mig ytterligare en gång om att ovanstående information hade nått intervjupersonen samt att denne förstod innebörden av det. På detta sätt förhåller jag mig till de rekommenderade etiska principerna inom svensk forskning.

Intervjupersoner

Nedan presenteras de fem intervjupersoner vars upplevelser studien slutligen kom att baseras på. De presenteras under fiktiva namn som vidare kommer att användas i studien om behovet

att referera till enskild person uppstår. Jag presenterar mina intervjupersoner med endast den information jag anser relevant för analysen för att säkerställa deras anonymitet.

Maria: kvinna, komiker, åldersgrupp 30–40, antal år i yrket: 6

Roger: man, livscoach/föreläsare, åldersgrupp 40–50, antal år i yrket: 17

Gabriel: man, musiker, åldersgrupp 30–40, antal år i yrket: 19.

Sanna: kvinna, influenser, åldersgrupp 20–30, antal år i yrket: 1

Lukas: man, sångare, åldersgrupp, 20–30, antal år i yrket: 3

Resultat och analys

I detta avsnitt kommer jag att presentera resultatet av studiens empiri som är baserat på de fem kvalitativa intervjuer som gjorts. Detta kommer att diskuteras och analyseras utifrån de olika teorier och huvudbegrepp som valts ut för att besvara de aktuella forskningsfrågorna. För att presentera mitt material på ett tydligt sätt har jag valt att använda mig av mina huvudteman som rubriker.

Upplevelser av emotionellt arbete

Under denna rubrik kommer jag redogöra för det emotionella arbete jag har identifierat i mitt insamlade material. Jag kommer även att redogöra för hur och om intervjupersonerna själva upplever att de utför emotionellt arbete relaterat till yrkesrollen under sin fritid. I underrubriken ”Effekter av emotionellt arbete” presenterar jag resultaten av hur intervjupersonerna visat sig påverkas av detta, alltså effekterna.

Resultatet visar att emotionellt arbete förknippat med yrkesrollen utanför arbetstillfällena utövas av alla fem intervjupersoner. Vilken typ av emotionellt arbete, med utgångspunkt i Hochschilds definitioner om ”surface acting” och ”deep acting” varierar vid olika tillfällen men ingen av de intervjuade personerna utför endast en typ av emotionellt arbete. Materialet visar dock ett genomgående tema av surface acting som det mest vanliga tillvägagångssättet, det vill säga att intervjupersonerna låtsas att de känner på ett sätt och agerar utifrån det som förväntas av dem trots att de känner något annat (Hochschild 2012:38). Detta beskrivs av tre av de medverkande som en strategi för att den uppstådda situationen ska överspelas på ett så snabbt och effektivt sätt som möjligt och att de på så sätt kan få lov att återgå till sitt privata jag i det sammanhang de befinner sig.

”det är lättast att bara le och spela med... det brukar gå snabbast då. Man pallar inte riskera att någon tar illa vid sig om man säger ifrån...då ska de liksom förklara sig och det tar mycket längre tid än om man bara låter de få göra sitt” (Gabriel, musiker)

Situationerna beskrivs uteslutande som tillfällen där intervjupersonerna är i offentliga sammanhang i sin privata roll och då blir igenkända och kontaktade av människor. De vanligaste anledningarna är att andra vill lämna sina åsikter om hur intervjupersonerna utför sin yrkesroll, både positivt och negativt, eller att de vill ställa frågor och få olika råd om saker som de förväntar sig att intervjupersonerna ska kunna ge dem svar på.

Alla fem beskriver att de är väl medvetna om att andra förväntar sig att de ska vara på ett visst sätt baserat på deras yrkesroll. Detta går att beskrivas som de förväntade känsloregler som Hochschild menar är normerna av förväntat beteende inom en situation. I ett fall kunde deep acting urskiljas som en återkommande strategi för att hantera dagar och situationer med till ett början ett sämre utgångsläge än vanligt. Intervjupersonen Lukas, sångare, beskriver att han ibland känner sig otacksam de dagar han inte orkar med de sociala krav som igenkännandet av hans yrkesroll kräver utanför hans arbetstid och att han då funderar på att gå tillbaka till sitt förra arbete. Han redogör för hur han då påminner sig om att han lever sin dröm och får betalt för att göra det han älskar och att han tänker på att alla stora artister är tacksamma när de pratar med sina fans.

”När jag fattar att typ...shit skärp dig...man ska inte känna så... jag är väl bara trött eller något...bakfull kanske... det är annat som gör att jag mår som jag gör så det ska inte gå ut över mina fans...då känns det bättre direkt och jag blir bara glad för att de snackar med mig” (Lukas, sångare)

Materialet påvisar olika medvetenhet av det emotionella arbete som de intervjuade utför. Två av de medverkande visar på stor medvetenhet kring sitt agerande och kan tydligt beskriva upprepade tillfällen och situationer när detta emotionella arbete sker. En av intervjupersonerna anser att hen utövar emotionellt arbete ibland men i väldigt liten grad tack vare utövade strategier och två av deltagarna menar att de inte alls gör det.

Sanna har arbetat som influenser under ett års tid och har idag cirka 50 000 följare som följer hennes vardagliga liv. Hon beskriver att hon bara ser fördelar med detta. Hon älskar sitt yrke som hon menar endast går ut på att hon behöver vara sig själv och leva sitt liv som vanligt på precis samma sätt som innan hennes stora följarskara anslöt till hennes instagramkonto och

hon började bli igenkänd på stan. I intervjumaterialet med Sanna går det däremot att urskilja utövande av emotionellt arbete relaterat till att hon nu blir igenkänd i offentliga sammanhang.

” jag bara älskar när mina följare kommer fram och vill prata... jag har liksom världens bästa jobb... jag behöver bara vara mig själv och lägga upp sånt som jag ändå hade gjort...jag är ju som person väldigt social och så det är inga problem [...] ...vissa gånger får jag lite hjärnspöken... när jag är i affären eller vadsomhelst och jag ser att folk bara står och glör på mig... ännu värre om jag inte har fixat mig eller ser trött ut eller så...då tänker jag att jag kunde ju åtminstone fixat mig lite... då brukar jag faktiskt gå fram själv och säga hej... är man trevlig så är det ingen som märker om man har fett hår eller något och säger något om det sen.. detta brydde jag ju inte mig om tidigare” (Sanna, influencer)

Roger arbetar som livscoach och föreläsare sedan många år tillbaka. Han beskriver att han alltid bara är sig själv och att han är tillmötesgående för att han genuint vill det och strävar efter det, det är ingen skillnad om det är privat eller professionellt. Han menar att det finns ingen gräns rollmässigt mellan hans yrkesroll och privata roll, utan att det i så fall handlar om annat. Han beskriver att han förstår att det är på grund av hans barndom som han engagerar sig i den grad han gör, att alltid vara till lags eftersom han vill finns där för alla så att de inte ska må dåligt som han tidigare gjort. Detta i sig menar han inte kräver emotionellt arbete eller inkräktar på hans privata roll eftersom det är hans personlighet och egna vilja. Däremot känner han sig begränsad i andra situationer när det gäller att uttrycka sina åsikter i samtal med andra, han upplever att människor har radarn på och att det inte skulle vara bra om något som inte passar hans yrkesroll hamnar på internet. Jag menar att detta uppfyller de kriterier som Hochschild utgör att emotionellt arbete är relaterat till yrket, även om det i de här fallet, och de andra blir en komplex fråga eftersom personerna är både arbetsgivare och arbetstagare (Hochschild 2012:147–148).

”Ibland önskar jag att jag kunde uttrycka mer av vad jag som privatperson tycker och känner men eftersom det kanske inte låter så bra om en livscoach säger så, så avstår jag från att säga det... annars blir det väl ett jävla liv...jag känner att jag har varit lite kvävd av det” (Roger, föreläsare)

Maria som arbetar som komiker har ett liknande resonemang som Sanna och Roger. Hon menar att hon är sitt personliga jag i alla sammanhang och beskriver sitt yrke som en förlängning av personligheten. Hon beskriver att gränsen mellan det privata och det yrkesmässiga är väldigt otydlig i den mån att hon inte behöver ta på sig en roll. Dock betonar hon att hon har full koll på vad som är hennes uppgift vid de olika tillfällena.

” Jag känner aldrig att jag behöver vara lika rolig som på scen men eftersom jag jobbar med humor så är det ju även min privata humor. Skillnaden är att på scen så har jag ett ansvar för en social situation...jag känner inte det sociala ansvaret när jag är ledig att oj nu var det tyst här nu måste jag vara rolig” (Maria, komiker)

Andra har inte samma koll, menar hon och det händer ofta att omgivningen ställer krav på att hon ska vara rolig när hon vistas offentligt. Hon medger att hon utövar emotionellt arbete i liten skala men att hon har väl utarbetade strategier för när omgivningen ställer de här kraven på henne vid privata tillfällen som exempelvis på fester eller liknande.

”... om jag till exempel vet att någon är en snickare...och jag är på fest och så säger hen typ att du är inte så glad eller något så säger jag typ...men du snickrar ju inte? Jag visar lite på att vi jobbar väl inte nu och jag jobbar dessutom inte med att vara glad utan jag jobbar med att säga skämt på en standup-scen och detta ser väl inte ut som en standup-scen”

Detta sätt fungerar alltid eftersom då hör de själva hur dumma deras krav är, menar Maria. Hon menar också att det är en frihet för henne att vara sig själv och sin yrkesroll i samma person. Då behöver hon aldrig förhålla sig till hur hon ska vara som någon som är anställd måste, utifrån något företags regler eller liknande.

De medverkande är samstämmiga gällande att emotionellt arbete förväntas av dem även i privatlivet baserat på yrkesrollen, även de som menar att de inte utför detta. Majoriteten menar att det är något som en får räkna med och som de var medvetna om innan de började arbeta med vad de gör. Undantaget är Sanna som inte har funderat över detta. Tre av intervjupersonerna är övertygande om att de utför mer emotionellt arbete relaterat till förväntningarna av yrkesrollen utanför arbetstillfällena än vad de är medvetna om.

Effekter av emotionellt arbete

Som tidigare nämnt menar Hochschild att utövandet av emotionellt arbete under en längre period påverkar individer negativt. Några av de konsekvenser som hon nämner är alienation

från sina egna känslor, utbrändhet och social distansering (Hochschild 2012:187). Resultatet visar att majoriteten av de upplever negativa effekter av emotionellt arbete baserade på sin yrkesroll utanför arbetstillfällena, inte bara av utövandet utan även av kraven. Gabriel berättar att han vid flera tillfällen under sin fritid när han vistas i offentliga sammanhang nästan sitter och väntar på att någon ska komma och ta kontakt utifrån hans yrkesroll. Det kan göra honom på dåligt humör redan innan det ens har hänt, eftersom han vet att det ska hända. Han irriterar sig på att människor verkar ha så svårt för att läsa av situationer och tycker att deras behov av att uttrycka sina åsikter om hans yrkesutövande verkar stå över hans fritid. När de väl sedan kommer fram vet han oftast vad han egentligen vill säga. Han menar att han inte säger precis vad han tycker men att hans beteende borde gå att läsa av.

”...det händer ofta att folk inte fattar...speciellt om de fått lite i sig. De ska alltid ha så många åsikter...om vilken låt jag borde spelat och sånt... vad jag ska tänka på och vad jag tjänar på mitt musicerande [...] Jag kan liksom sitta och kaka med kompisar på stan så kommer det fram folk och säger sina åsikter... Ibland blir jag bara så jävla trött på folk...ser de inte att jag är ledig...jag undrar om de själva hade velat att jag gjorde likadant mot dem ... jag är liksom inte allmän egendom” (Gabriel, musiker)

Gabriel beskriver vidare att han ibland avstår sociala sammanhang eftersom han inte orkar med den här typen av konversationer. Har han arbetat mycket under en period så är det privata sammanhang som blir lidande. Vissa perioder låser han in sig i lägenheten och träffar inte någon för att kunna återhämta sig.

”Vissa perioder när jag har jobbat mycket så har jag liksom inte ork att träffa någon...min familj vet att det är så och de är fine med det...det blir mycket foodora då för att slippa stöta på någon... jag kan utan problem stanna inne i en vecka” (Gabriel, musiker)

Även Lukas upplever att han blir på dåligt humör när han jobbat mycket och människor vill prata med honom om jobb exempelvis i affären. Han säger att han oftast orkar umgås med vänner om de stannar hemma och kollar på film eller något, men att det händer att han avstår kalas och andra familjetillställningar.

” Det händer ibland när jag är trött och så... då ber jag en kompis eller någon gå in och handla till mig om det bara är något litet... så jag löser det så...jag pallar liksom inte med folk som inte kan se att jag inte vill prata...det är ju alltid någon som hejar och det känns som man blir synad för allt.” (Lukas, sångare)

Roger beskriver som tidigare redogjort, att han inte tycker att han utövar emotionellt arbete. Han menar att han får energi av att hjälpa andra och att få vara igång. Han poängterar dock att återhämtning är viktigt för honom och att han har haft perioder med svåra utmattningssyndrom och depressioner när han inte hade den kunskapen om hur viktigt det var. Han menar att han mår sämre när han inte får hjälpa folk och vara ute och föreläsa. Han beskriver också svårigheterna med att komma hem på helgerna efter att ha varit på resande fot under veckorna.

”Familjen har inte alltid så stor förståelse för att jag är trött både fysiskt och känslomässigt när jag kommer hem. Då är det helg för dem och de vill hitta på saker men jag behöver få vara ensam när jag har träffat så mycket folk...det blir ofta bråk med tonårsbarnen eftersom jag inte orkar hantera dem just då” (Roger, föreläsare)

Det går alltså att se fenomenet social distansering hos tre av de medverkande. Hos två av dem är det tydligt knutet och uttryckt att det beror på det emotionella arbete som deras yrkesroll kräver av dem utanför arbetstillfällena och vid upprepade tillfällen. Hos en av dem går det att se en slags social distansering gentemot familjen som en effekt av arbetet. Maria och Sanna uttrycker inga symtom på social distansering, även om Sanna ibland stannar hemma eftersom hon inte orkar fixa sig och det har blivit viktigare sen många har börjat känna igen henne. Det handlar mer hennes om egna krav på yttre attribut.

En annan effekt knutet till emotionellt arbete som går att utläsa hos tre av de fem deltagarna är irritation och humörsvängningar. Två av de fem intervjupersonerna uppger även att de vid upprepade tillfällen behövt vara sjukskrivna från arbetet eftersom de inte orkar prestera det känsloläge som krävs av dem. En uppger att han borde sjukskriva sig ibland men stannar istället bara hemma och ställer in. Samma personer beskriver svårigheter med familjerelationerna på grund av brist på ork.

Lukas uttrycker, som tidigare nämnt, att han ibland intalar sig att han är glad och tacksam för att han får möjligheten att arbeta med det han gör för att lättare kunna hantera de sociala krav

som rollen ställer på honom utanför yrket. Han menar att han på så sätt mår bättre och känner sig lyckligt lottad trots att ursprungskänslan var en annan. Det skulle kunna ses som en positiv effekt av det emotionella arbete han utför, åtminstone tillfälligt. Någon annan positiv effekt har materialet inte påvisat.

Roller och intrycksstyrning

Enligt Goffman så innehåller alla olika roller som en människa har speciella, för den specifika rollen, olika attribut med förutbestämda beteenden och egenskaper. Det innebär olika attribut för yrkesrollen och andra attribut för de olika privata rollerna en som exempelvis make, förälder eller vän. Målet med rollerna är att utöva en slags intrycksstyrning gentemot den en interagerar med för att upprätthålla sin roll och den uppfattning man vill att motparten ska ha (Goffman 2020:110). Tre av deltagarna beskriver tillfällena när de känt sig påkomna att inte leva upp till vad de vill att deras yrkesroll ska förmedla trots att de vid tillfällena inte varit i arbetssituationer. Lukas beskriver att han har fått ångest när han varit ute på krogen och det blivit någon öl för mycket, inte gentemot vänner eller bekanta, utan eftersom han vet att människor som är hans publik befunnit sig på samma ställe. En gång fick han för sig att spela piano på en fest, något som han inte kan och han tänkte i flera veckor på hur de som var med nu uppfattar honom som artist. Han uttrycker samtidigt att han blir arg för att han känner så eftersom han är ledig. Roger förklarar att detta irriterar även honom emellanåt. Han beskriver sitt föräldraskap som en roll han känner sig trygg i, trots det berättar han att han ofta tänker på situationer i efterhand där han känner att han blivit synad.

”shit det här kanske inte var bra tänkte jag...det var en gång när min son var liten och jag tappade det och blev bara arg för han hade varit väldigt störig ett tag, precis som vilken förälder som helst och det var nödvändigt...helt plötsligt så kommer det någon liten gliring över axeln om att är det såhär man hanterar sina barn... då kände jag shit att den personen ville nog att jag skulle agerat större i den situationen, de ville nog se föreläsaren där som alltid gjorde perfekt” (Roger, föreläsare)

Gabriel berättar att han aldrig känner sig riktigt bekväm när han är bland folk. Han beskriver att han tar sitt arbete på största allvar och vill att människor ska uppfatta honom som en seriös, yrkesverksam musiker. Han säger att det är människors okunskap som gör att han begränsar sig själv och sin privata roll i offentliga sammanhang eftersom andra inte kan skilja på de här olika rollerna.

Maria upplever inte att några krav på att vara på ett visst sätt eftersom hon menar att hennes varumärke är föränderligt med hennes agerande. Hon anser att hon skulle haft större problem i frågan om hon var anställd inom något specifikt yrke där hon var ansvarig gentemot ett företag. Sanna säger att hon gärna vill visa alla sidor av sig själv för sina följare och att alla sidor hos henne är hennes personlighet, samtidigt menar hon att hon ibland väljer att inte dela vissa åsikter eftersom det inte gynnar hennes varumärke. Det är alltid någon som tycker annorlunda och avföljer menar hon.

Goffman beskriver som tidigare nämnt interaktionen mellan människor som ett teaterframträdande som utspelar sig på en scen. Front stage är där detta framträdande utspelar sig och publiken finns, det är här det är möjligt att utöva intrycksstyrning utifrån rollen. Back stage är där en får möjlighet att avklä sig en viss roll och slippa dölja de för rollen oönskade egenskaperna (Goffman 2020:170).

Det finns en tydlig problematik hos intervjupersonerna i kraven de upplever gällande intrycksstyrning utifrån sin yrkesroll. I de allra flesta fall är människors roller förknippade med specifika platser eller sammanhang såsom exempelvis arbetsplatsen, där de är front stage. Utifrån materialet i denna studie går det att utläsa att intrycksstyrningen utifrån yrkesrollen tar över även i de flesta privata sammanhang. Även utanför arbetstid så infinner sig behovet av att utföra intrycksstyrning utifrån yrkesrollen, i de här fallen inte baserat på plats eller tid utan när de i offentliga sammanhang känner sig iakttagna eller är iakttagna. Det går alltså att utläsa att yrkesrollens intrycksstyrning blir det primära hos majoriteten av deltagarna och att de alltid är beredda att anta sin yrkesroll i den aspekten, utifrån de känsloregler som förväntas där. Konsekvenserna av detta beskrivs i form av irritation, begränsningar och att inte kunna slappna av fullt ut utanför hemmet.

Gränser och balans mellan arbetslivet och privatlivet

Clark redogör för två olika strategier för att balansera privatlivet och arbetslivet, vilka hon benämner som två närliggande sfärer. Strategierna benämns som segmentering och implementering. Segmentering innebär som bekant när en skiljer på arbetet och privatlivet och implementering innebär när en väver samman dem. Sfäerna går att liknas vid de olika roller som Goffman beskriver, det är två olika sammanhang med olika kulturer och krav på individen (Clark 2000:748–750). Hos fyra av intervjupersonerna går det att urskilja segmenteringsstrategin. Det är dock mest det konkreta och det praktiska arbetet som segmenteras från det privata livet eftersom majoriteten av intervjupersonerna upplever att det inte är någon skillnad i personlighet mellan yrkesrollen och den privata rollen (Clark

2000:760). Lukas och Gabriel uttrycker båda en stark vilja om att skilja sitt yrkesliv från privatlivet i så stor aspekt som möjligt. De använder sig av olika strategier för att få detta att fungera. Gabriel menar att han själv inte har några problem att avgränsa sitt arbete från privatlivet. Han planerar sina arbetstillfällen och sina förberedelser samt schemalägger sitt administrativa arbete, det är andra som påverkar honom att tänja på den gränsen. Han säger att ibland så uppstår situationer där han till en början känner att han vill poängtera att han är ledig, men att han ibland släpper på det. Det är inte sällan potentiella arbetsgivare kontaktar honom vid fritidsaktiviteter, både krögare och privatpersoner för att diskutera framtida arbetstillfällen. Detta menar han måste han ha i åtanke eftersom han är beroende av jobben och inte vill riskera att de går till någon annan. Lukas beskriver liknande tillvägagångsätt. Sanna menar att det inte är ett problem för henne, hon är bara sig själv. Det enda hon behöver göra är att maila med olika företag om samarbeten och det kan hon göra lite närsomhelst. Hon påpekar dock att hon är ganska ny i branschen och om hon hade lika många följare som de största i hennes bransch så skulle det nog vara skillnad.

Roger tycker inte att han behöver skilja sfärerna åt eftersom han inte anser att några av hans arbetsuppgifter är betungande eller kräver något speciellt av honom som person. Han väljer implementeringsstrategin. Han har visserligen andra som sköter det administrativa arbetet åt honom men han anser inte att han behöver avsätta någon viss tidpunkt för att svara på telefonsamtal eller mail eftersom han gärna gör det direkt av egen lust. Han betonar att hans arbete är viktigt för andras mående och familjen har fått lära sig att acceptera detta även om det uppstår konflikter dem emellan. Han känner att han har förmågan att avgöra vem som behöver honom mest i stunden och att familjens reaktioner lägger sig efter ett tag.

”arbetstiden är när som när det behövs...men jag upplever inte att jag alltid är på jobbet...familjen vet också att ibland när vi är ute...ibland när vi är familj så dyker det upp någonting som jag måste svara på...då säger jag att nu vill jag gå ifrån och så vill jag vara yrkespersonen...så då är jag tydlig där och då vet de att ok... det är en sådan här situation nu” (Roger, föreläsare)

Clark menar att ingen av strategierna är överlägsen den andra utan att resultatet vilar i hur väl en hanterar sina olika roller och att sfärerna på så sätt inte är i konflikt med varandra. Utifrån den här aspekten går det att se svårigheter för majoriteten av deltagarna då den privata rollen ställs som sekundär i betydligt fler sammanhang än hos traditionellt anställda, vilket går att se under tidigare del av analysen. Majoriteten av intervjupersonerna beskriver svårigheten med

att bibehålla sin privata roll i sammanhang där andra förväntar sig något annat, detta arbete är dock främst emotionellt om än så påfrestande.

Gränserna mellan de olika sfärerna beskriver Clark utgörs av tre olika aspekter fysiska, tidsmässiga eller psykologiska. Hos intervjupersonerna är de fysiska och tidsmässiga gränserna svaga av fler orsaker, vilket skulle kunna vara en faktor till den bristande gränskontrollen som går att urskilja i materialet. Den fysiska gränsen är oftast bunden till en arbetsplats, vilket är det ställe där personen är förknippad med sin yrkesroll, samt så är ofta den tidsmässiga gränsen bunden till den fysiska. Hos alla intervjupersoner är de här gränserna svaga om inte till och med obefintliga. Här är det alltså den psykologiska gränsen som får bära det största ansvaret. Den psykologiska gränsen innebär bland annat att kunna avgränsa de förväntade beteenden en roll innebär, vilket kan likställas med frågan om att utföra emotionellt arbete på fritiden utifrån krav från yrkesrollen (Clark 2000:756).

Även om Maria anser att det inte är någon skillnad mellan hennes privata jag och hennes yrkesroll så betonar hon vikten av att avsätta tid för sin partner när denne är ledig så att de kan göra olika saker tillsammans. Hon beskriver att med friheten att arbeta när hon vill med rent praktiska saker kring yrkesrollen så kräver det också ett större ansvar gentemot de relationer hon har.

Familjemedlemmar kan vara något av vad Clark benämner som gränsbevakare, det är personer som tillsammans med individen påverkar och skapar gränserna mellan sfärerna. Det största konflikterna uppstår när individen i fråga och gränsbevakarna inte är överens om vart gränsen går. Detta går att se i Rogers fall, där är han och gränsbevakarna inte överens om var gränserna mellan sfärerna går. I de allra flesta fall är gränsbevakarna familjemedlemmar, chefer eller kollegor. I intervjupersonernas fall går det även se publiken som gränsbevakare eftersom de ställer krav på intervjupersonerna vilket påverkar att gränsen tänjs på deras önskemål.

Hur hållbara gränserna mellan sfärerna är beskrivs i termer av genomtränglighet, flexibilitet och sammansmältning. Genomträngligheten avgör hur lätt en person rör sig mellan de olika sfärerna. Alla intervjupersonerna i studien har en lätt genomtränglighet. Antingen på grund av att de ser sin fritid och sin arbetstid som samma sak eller på grund av att det har svårt att upprätthålla sin privata roll baserat på andras önskemål. Flexibilitet är det begrepp Clark använder för att beskriva hur tänjbara gränserna är, om yrkesrollen inte är knuten till en fysisk plats och kan träda in närsomhelst är flexibiliteten hög. Även här visar materialet att fyra av

de fem intervjuade har hög flexibilitet. Om både genomtränglighet och flexibilitet är hög så uppstår det tredje begreppet, sammansmältning. Då är gränserna mellan sfärerna sammansmälta och låg grad av gränskontroll uppstår. Detta går mer eller mindre att urskilja hos alla intervjupersoner i olika grad och av olika anledning. (Clark 2000:756–759).

Slutsatser och förslag på vidare forskning

Utifrån materialet och analysen av det går det dra slutsatsen att alla intervjupersoner utför emotionellt arbete utanför sin arbetstid utifrån sin yrkesroll. I alla fallen är det en förfrågan från omgivningen som besvaras mer eller mindre. Omfattningen av emotionellt arbete varierar stort mellan intervjupersonerna och även effekterna av detta. Den mest förekommande effekten av emotionellt arbete under fritiden baserat på yrkesrollen är social distansering. Flera av deltagarna redogör för att de undviker olika former av sociala interaktioner eftersom de känner sig mentalt slutkörda av kraven som ställs på dem. I de flesta fall handlar det om att distansera sig från privata tillställningar som att träffa vänner och familj men i flera fall har det även krävts tillfälliga sjukskrivningar. En intressant iakttagelse utifrån materialet var medvetenheten kring utförandet av emotionellt arbete. Två av intervjupersonerna förnekar att de utför detta överhuvudtaget men uttrycker ändå vid flera tillfällen situationer som beskriver emotionellt arbete och att det påverkar dem negativt. Olika strategier har identifierats för att kunna hantera de krav på emotionellt arbete som intervjupersonerna ställs inför. En av deltagarna har lärt sig att använda sig av välfungerande fraser som hon använder sig av varje gång hon ställs inför förväntningar utifrån yrkesrollen. En annan strategi för att begränsa omfattningen är att spela med och utföra emotionellt arbete under en kort stund för att leva upp till de förväntningar den kontaktsökande personen har. Det beskrivs som mer effektivt än att avfärda vid första kontakt eftersom reaktionen då erfarenhetsmässigt ofta blir ett ifrågasättande som kräver ännu mer emotionellt arbete. Det skulle också kunna ses som en strategi att förneka att en utför emotionellt arbete genom att intala sig att det är av fri vilja, något som framförallt en av intervjupersonerna vidhåller. Tre av fem intervjupersoner visar på negativa effekter av bristande gränskontroll. Två av dem redogör för att det handlar om svårigheter i sociala sammanhang utifrån de aspekter av yrket de inte kan planera såsom andras förväntningar. Samma två personer lägger stor energi och kontroll på det praktiska arbetet. En av intervjupersonerna visar på särskilt stor svårighet i balansen mellan privatlivet och arbetslivet menar att arbetet är av vikt att komma först i vissa situationer och att svårigheten ligger i familjen acceptans. De återstående två upplever inte några svårigheter

mellan sfärerna eftersom de prioriterar familj och vänner samt strukturerar sitt arbete, de här två personerna beskriver även att de är samma person yrkesmässigt som privat.

Efter att ha genomfört denna studie och analyserat detta material vill jag framhäva en för mig intressant aspekt. De två som genomgående och utmärkande påvisar och uttrycker negativa effekter av emotionellt arbete och som redogör för ett starkt behov att separera arbetslivet och privatlivet är sångaren och musikern. Vid närmare eftertanke skiljer sig de här yrkena åt från de resterande tre. De två yrkena är baserade på en talang och utövandet av ett intresse, där publiken är det sekundära och skulle kunna ses som en konsekvens av att kunna tjäna pengar på att göra det en brinner för. De andra yrkena som intervjupersonerna innehar är snarare personlighetsbaserade, även om de såklart har talang för vad de gör. I de yrkena är publiken det primära för bekräftelsen. Att vara livscoach och föreläsare kräver att en har ett stort intresse för människor och möten med dem. Komikern i undersökningen redogör allra starkast för att det är hennes personlighet och humor som gör att hon jobbar med det hon gör samt att hon är precis samma person i båda rollerna. Influencern gör en liknande beskrivning om att hon bara är sig själv och att hon uppskattar uppmärksamheten hennes person får.

Eftersom denna studie endast är baserad på fem kvalitativa intervjuer så vore det intressant att undersöka detta fenomen i större omfattning. Det skulle även vara intressant att göra en studie baserad på deltagande observation utifrån intervjupersonernas varierande medvetenhet kring om de utför emotionellt arbete. Slutligen skulle det vara väldigt spännande med en studie som prövar tesen om att de med talangbaserade yrken, där publiken är det sekundära, har större svårigheter att hantera det emotionella arbete som omgivningen kan komma att kräva utanför deras arbetstillfällen.

Referenslista

Abiala, K. (1999), "Customer Orientation and Sales Situations: Variations in Interactive Service Work", *Acta Sociologica*, 42, (3), 207-222.

<https://eds-s-ebshost-com.ludwig.lub.lu.se/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=17&sid=08f09cea-54b3-4094-8ebe-015939fdaa19%40redis>

Ahrne, G. & Svensson, P. (2015), *Handbok i kvalitativa metoder* (2 uppl.). Liber.

Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder* (2 uppl.). Liber.

Clark, S. C. (2000) "Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance", *Human Relations*, 53 (6), 747-770.

<https://journals-sagepub-com.ludwig.lub.lu.se/doi/pdf/10.1177/0018726700536001>

Denscombe, M. (2018). *Forskningshandboken För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (4 uppl.). Studentlitteratur, Lund.

Goffman, E. (2020). *Självframställning i vardagslivet*. (7 uppl.). Studentlitteratur AB, Lund.

Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart – Commercialization of Human Feeling*. University of California Press: Berkeley and Los Angeles

Jensen, K. J. (1991). *Kvalitativa metoder för samhälls- och beteendevetare*. (2 uppl.). Studentlitteratur.

Mellner, C. (2015) "Balansakt. En studie om människors konstruktion av gränser inom- och mellan arbete och privatliv". Slutrapport <https://docplayer.se/25274381-Balansakt-en-studie-om-manniskors-konstruktion-av-granser-inom-och-mellan-arbete-och-privatliv-slutrapport.html>

Mellner, C. (2015). "Betydelsen av gränsdragning vid gränslöst arbete". *Psykologtidningen*, (7), 28–31. [https://spf.inse.com/spf/textarkiv.nsf/UNID/4517A09D9918F40FC1257F35007BA80D/\\$File/2015-7-betydelsen-av-gra%CC%88nsdragning-vid-gra%CC%88nslo%CC%88st-arbete.pdf](https://spf.inse.com/spf/textarkiv.nsf/UNID/4517A09D9918F40FC1257F35007BA80D/$File/2015-7-betydelsen-av-gra%CC%88nsdragning-vid-gra%CC%88nslo%CC%88st-arbete.pdf)

Pugliesi, K. (1999). "The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being". *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.

DOI: 10.1023/a:1021329112679

<https://eds-s-ebshost-com.ludwig.lub.lu.se/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=08f09cea-54b3-4094-8ebe-015939fdaa19%40redis>

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. (2 uppl. omarb.). Studentlitteratur, Lund.

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

<https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2002-01-08-forskningsetiska-principer-inom-humanistisk-samhällsvetenskaplig-forskning.html>

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

Bilagor

Bilaga 1 - Förfrågan

Hej XXXX!

Jag heter Daniela och jag läser en kandidatkurs inom sociologi vid Lund Universitet. Jag är i starten av att börja skriva mitt examensarbete som handlar om emotionellt arbete hos personer som blir förknippade med sin yrkesroll även utanför sina arbetstillfällen. Jag söker nu intervjupersoner och skulle vilja ha med dig. Jag bjuder gärna på fika och ett förhoppningsvis, även för dig, intressant samtal. Om detta är något du skulle kunna tänka dig berättar jag gärna mer och bestämmer detaljerna om hur det ska gå till.

Jag ser fram emot att höra ifrån dig!

Vänligen Daniela Tall

Bilaga 2 - Intervjuformulär

Inledning

- Då börjar jag med att fråga dig om det är ok att jag spelar in denna intervjun?
- Har du läst och förstått informationsbrevet?
- Har du några frågor innan vi sätter igång?

Arbetet

1. Börja med att berätta vad du jobbar som.
2. Vad innebär det?
3. Hur länge har du arbetat som?
4. Vad egenskaper kännetecknar en bra XXX?

Yrkesrollen- Privatrollen

1. Kan du beskriva några skillnader mellan ditt ”privat-jag” och ditt ”arbets-jag”, vad ”klär” du på dig när du går in i din arbetsroll?
2. Har kontroll över att bestämma när du är ditt privata jag eller ditt arbetsjag?
3. I ditt yrke finns ingen tydlig kostym att klä av dig din yrkesroll med som hos tex. en sjuksköterska för att slippa leva upp till yrkesrollen.
Kan du beskriva några positiva saker med det?
Kan du beskriva några negativa saker med det?
4. Tror du att gränsen mellan privatjaget och arbetsjaget riskerar att vara mer flytande i ditt yrke än i traditionella anställningar?
5. Är det möjligt att för dig att i ditt yrke att endast vara ditt arbetsjag isolerat till den aktuella arbetstiden?
6. Hur mycket tänker du på ditt arbete utanför dina arbetstillfällen?
7. De egenskaperna du beskrev tidigare som utgör kännetecknen för ditt yrke,
Har du någon tydlig skiljelinje när du släpper de kraven på dig själv att försöka leva upp till dessa?
8. Har du någon strategi för att se till att du upprätthåller den gränsen för dig själv och stannar kvar i ditt privatjag?
Om ja: Är du konsekvent med gränsdragningen eller händer det att du gör undantag?
9. Känner du dig helt frångående de krav du har på dig själv i din yrkesroll vid den tiden du anser är utanför dig arbetstid?

Gränssättning och relationer

10. Händer det att du märker att du är iklädd kraven för din yrkesroll även utanför dina arbetstillfällen?
11. Kan du känna oro inför att inte leva upp till din yrkesroll utanför dina arbetstillfällen?
12. Påverkar andra människors förväntningar din möjlighet att hålla kvar vid ditt privatjag och inte känna att du måste leva upp till något eller prestera?
13. Tror du att det kan få negativa konsekvenser för ditt yrke på något sätt att vidhålla ditt privata jag vid tillfällena under din fritid där någon förväntar sig något av dig som du inte alls har lust med relaterat till yrkesrollen? Om ja: på vilket sätt? Påverkar det dig i hur konsekvent du är?
14. Tror du att du i privata sammanhang i offentliga miljöer riskerar att få en bedömning om dig som yrkesperson av människor som ser/träffar dig då?
15. Har du någon gång avvisat folk som gör övertramp på din fritid?
Om ja: hur har det tagits emot? Hur känns det?
16. Har det hänt att du har velat göra det, men hanterat det annorlunda tex för att det är enklare eller inte ska få konsekvenser?
Om ja: Hur?

Emotionellt arbete och känsloreglering

17. Vad är emotionell påfrestning för dig?
18. Upplever du att ditt arbete kan vara emotionellt påfrestande?
19. Upplever du att din fritid kan vara emotionellt påfrestande pga. din valda yrkesroll?
20. Är det någon skillnad i ditt bemötande av människor som relaterar till dig i din yrkesroll vid arbetstillfällen och vid privata tillfällen?
21. Har du någon gång känt olust till att leva upp till vad du upplever som förväntningar av dig baserat på din yrkesroll vid privata tillfällen?
22. Finns det någon typ av känslor som skulle vara svårare för dig att visa beroende på ditt yrke?
23. Kan du känna skyldighet att leva upp till människors förväntningar på dig utifrån de egenskaper du tidigare beskrev?

24. Händer det att du agerar annorlunda mot vad du egentligen känner i möten som uppstår baserade på din yrkesroll? (exempelvis vid uppsökande av publik vid privata situationer)
25. Har det hänt att du undvikit att göra vissa saker, vissa situationer eller undvikit människor på grund av att du vid tillfället inte orkar vara god reklam för ditt varumärke?

Slutligen

1. Vad fick dig att vilja göra den här intervjun?
2. Är du ledig eller jobbar du nu?

Bilaga 3 - Informationsbrev

Information till dig som ska delta i intervjustudien rörande emotionellt arbete och gränsdragning.

Denna intervju utförs i syfte att besvara frågeställningar rörande emotionellt arbete och gränsdragning inom arbete för en studie på kandidatnivå i sociologi vid Lunds Universitet utförd av mig, Daniela Tall.

Ditt deltagande är helt frivilligt och du kan närsomhelst avbryta detta genom att återkalla ditt samtycke. Du kommer under din medverkan att anonymiseras. Ditt yrke, kön och ungefärlig ålder kommer att redogöras för i studien då det kan vara av vikt för analysen.

Intervjun kommer att spelas in för att sedan transkriberas och analyseras tematiskt med mål att besvara frågeställningarna. Det inspelade materialet kommer att förvaras med försiktighet och åtskilt från dina kontaktuppgifter.

Inspelningen kommer endast att höras av mig och vid behov min tilldelade handledare.

Materialet kommer uteslutande användas i det syfte som ovan är beskrivet och det kommer att raderas när studien är examinerad och godkänd.

Jag kommer under intervjun att ställa öppna frågor utifrån teman som ska hjälpa mig att besvara mina frågeställningar. Det finns inga rätt eller fel svar och du får gärna ta god tid på dig att svara, du kan även avstå att svara på en fråga du inte känner dig bekväm med.

Intervjun beräknas ta ca 60 minuter.

För frågor kan du kontakta mig på XXX-XXXXXXX eller på XXX.XXX@XXX.se.

Tack för att du vill medverka!

Daniela