

Arbetsprestation och emotioner

- En studie om emotionellt arbete bland handläggare i statliga verksamheter

Kajsa Paulsson Olsson & Gonxhe Abidini

Handledare
Kjell Nilsson



Abstract

Arbetets art: Sociologi – Emotionellt arbete inom statliga verksamheter
Sidantal: 43
Titel: Arbetsprestation och emotioner - en studie om emotionellt arbete bland handläggare i statliga verksamheter
Författare: Kajsa Paulsson Olsson & Gonxhe Abidini
Handledare: Kjell Nilsson
Datum: 2024-05-22
Sammanfattning:

Denna studie syftar till att undersöka hur den förväntade arbetsprestationen påverkas av medarbetarnas emotionella arbete i rollen som handläggare i den offentliga sektorn. Genom att analysera och förstå de emotionella utmaningarna och kraven som handläggare står inför, strävar studien efter att identifiera betydande teman och mönster som kan ge insikter om hur arbetsmiljön kan förbättras för att främja handläggarnas välbefinnande och arbetsprestation. Genom en kvalitativ ansats har data samlats in genom intervjuer och analyserats för att identifiera betydande teman och mönster. Resultaten visar att handläggare ständigt balanserar mellan att upprätthålla professionalism och hantera sina egna känslor. Emotionellt arbete är en nyckelaspekt där kraven på politisk korrekthet och neutralitet ställer hög press på medarbetarna. Utmaningar relaterade till identitet, rollen som stats-tjänsteman och arbetsmiljön framträder som centrala teman. Vidare pekar resultatet på behovet av förbättringar i arbetsmiljön för att främja handläggarnas välbefinnande. Ökad medvetenhet från ledningens sida, stödjande arbetskultur och integrering av emotionell intelligens i arbetsprocessen är avgörande för att skapa en positiv arbetsmiljö där medarbetarna kan trivas och prestera på bästa nivå. Denna studie bidrar till en bredare förståelse för emotionellt arbete och dess inverkan på handläggarnas välbefinnande och arbetsprestation inom den offentliga sektorn.

Nyckelord: **Emotioner; känslor; Emotionellt arbete; deep-acting; emotionssociologi; interaktionism; Dramaturgi; Goffman; Hochschild; Wettergren; statlig verksamhet; offentliga verksamhet; handläggare**

Innehållsförteckning

Förord	i
1. Inledning	1
1.1 Syfte	2
1.2 Frågeställning	2
1.3 Operationalisering	3
2 Teori	4
2.1 Hochschilds teori om emotionellt arbete	4
2.2 Goffmans teori om dramaturgi.....	5
2.3 Marx teori om ailenation.....	6
2.4 Wettergrens teori om emotioner på arbetsplatsen	7
3 Tidigare forskning.....	8
3.1 Emotionellt arbete och professionalism.....	8
3.2 Emotionell intelligens och arbetsprestation.....	9
3.3 Person- job fit och emotionellt arbete.....	10
3.4 Emotionellt arbetspåverkan på arbetstillfredsställelse.....	11
3.5 Emotionellt arbete och välmående	12
3.6 Rollen av emotionell intelligens	13
4 Metod	14
4.1 Urval.....	14
4.2 Intervju utformning.....	15
4.3 Datainsamling	15
4.4 Kodning	16
4.5 Kritik.....	18
5 Analys	20
5.1 Emotionellt arbete inom offentlig sektor.....	20
5.1.1 Kraven på professionalism och neutralitet i interaktion med meborgarna .	21
5.1.2 Emotionellt arbete och professionell utmattning.....	23
5.2 Rollen som statstjänsteman	25
5.2.1 Att vara professionell.....	26
5.3 Alienation i den offentliga sektorn	28
5.3.1 Krav på emotionellt arbete och förlust av identitet	29
5.3.2 Distans, avskärmning & strategier för att motverka alienation	31

5.4	<i>Arbetsmiljö och emotioner inom offentlig verksamhet</i>	33
5.4.1	Ledarskap.....	33
5.4.2	Rollen som kollega.....	35
5.4.3	Strategier för att främja en hållbar arbetsmiljö.....	36
6	Resultat och slutsatser.....	39
6.1	<i>Resultat</i>	39
6.2	<i>Slutsatser</i>	41
	Referenser.....	44
	Bilaga 1.....	a
	<i>Intervjuguiden</i>	a

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till alla handläggare som var villiga och delta i intervjuer, utan er hade denna studie inte varit möjlig. Ett stort tack även till vår handledare Kjell Nilsson som har hjälpt och stötta oss igenom denna uppsats. Slutligen vill vi också tacka varandra för det goda samarbetet och det gemensamma engagemanget som har gjort detta arbete möjligt.

1. Inledning

När man som statstjänsteman representerar staten får man utifrån vissa grundprinciper avstå från sina egna känslor i form av frustration, ilska och rädsla för att kunna utföra arbetet på ett professionellt sätt som går i linje med de värderingar som satts. Personliga och individuella känslor och värderingar kan strida emot det arbete och den roll man har som statstjänsteman. Som medarbetare på en statlig verksamhet krävs att man har en förmåga att ha en tydlig och förutsägbar arbetsprocess samtidigt som man ska besitta en förmåga att vara flexibel och förhålla sig till nya uppdrag snabbt med tanke på allt snabbare förändringstakt i omvärlden. Förutom att vara förändringsbenägen och nytänkande, ska statstjänstemannen arbeta professionellt och resultatriktat, förstår sin roll och samverka med andra, sätta sig in i andras situationer och hjälpa, stå för vad man säger och ge och ta emot beröm och konstruktiv kritik och bidra till en god arbetsmiljö och respektfullt bemötande både internt såväl som externt. Att ta ansvar genom att leva upp till den statliga värdegrunden och att man agerar utifrån möjligheter och behov, samarbetar med andra och ser till helheten och inte endast på ens eget bidrag. De statliga grundvärderingarna består av sex grundprinciper som statstjänstemannen ska följa.

”Demokrati. All offentlig makt utgår från folket. Folket har i allmänna val utsett sina företrädare till riksdagen. Riksdag och regering har givit den statliga förvaltningen och de statsanställda i uppdrag att genomföra deras beslut.

Legalitet. Den offentliga makten utövas under lagarna. Som statsanställd tillämpar du och följer de lagar och regler som gäller i den statliga verksamheten.

Objektivitet. Allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet ska iakttas. Lika fall ska behandlas lika och beslut fattas efter saklig handläggning. Mutor och jäv får inte förekomma.

Fri åsiktsbildning. Den svenska folkstyrelsen bygger på fri åsiktsbildning där öppenheten och yttrandefriheten är central. Som statsanställd har du yttrandefrihet och meddelarfrihet. Meddelarfriheten ger dig möjlighet att lämna uppgifter till media utan att källan efterforskas. Sekretessregler kan dock innebära begränsningar av meddelarfriheten.

Respekt för lika värde, frihet och värdighet. Den offentliga makten ska utövas med respekt för allas lika värde och för den enskilda individens frihet och värdighet. Som statsanställd har du alltid respekt för människors lika värde. All form av diskriminering av till exempel kön, etnisk tillhörighet, sexuell läggning eller funktionsnedsättning är förbjuden.

Effektivitet och service. Effektivitet och resurshushållning ska förenas med service och tillgänglighet. Allmänheten ska ges information, vägledning och råd och uppgifter ska utföras på ett effektivt sätt.” (Arbetsgivarverket, 2023).

1.1 Syfte

Vårt syfte är att undersöka hur organisationsstrukturer och målsättningar, med fokus på att tjäna staten och dess medborgare, påverkar medarbetarnas arbete inom den offentliga sektorn, där det emotionella arbetet utgör en central del av arbetsupplevelsen. Genom att granska och analysera tidigare forskning inom detta område har vi identifierat en brist på förståelse för hur dessa strukturer och målsättningar kan påverka det emotionella arbete som medarbetarna utför. Denna brist ser vi som en viktig aspekt att belysa, särskilt med tanke på den betydande roll som det emotionella arbetet spelar inom den offentliga sektorn.

För att utforska detta ämne närmare och kunna besvara vår forskningsfråga, har vi valt att inkludera relevanta teorier samt tidigare forskning som tillhandahåller insikter i det emotionella arbetslivet. Genom att tillämpa dessa teoretiska perspektiv samt inkludera tidigare relevant forskning ämnar vi att erhålla en djupare förståelse för hur organisationsstrukturer och målsättningar kan påverka medarbetarnas upplevelse av och hantering av det emotionella arbetskravet inom den offentliga sektorn.

1.2 Frågeställning

-Hur upplever medarbetaren den förväntade arbetsprestationen i relation till det emotionella arbetet i deras roll som handläggare i en offentlig verksamhet?

1.3 Operationalisering

Vår frågeställning innebär att vi strukturerar vår forskning för att förstå de olika delarna och deras inbördes relationer. Vi börjar med att definiera vad vi menar med "förväntad arbetsprestation". Detta avser den standard och nivå av arbetsinsats och resultat som förväntas av medarbetarna inom den offentliga sektorn. Det inkluderar hur väl och effektivt de utför sina arbetsuppgifter, den kvalitet de levererar, deras förmåga att ge service och hur väl deras arbete överensstämmer med organisationens mål och värderingar. Därefter tittar vi på begreppet "medarbetarnas emotionella arbete". Detta handlar om hur medarbetarna hanterar och uttrycker sina känslor i arbetssituationen för att upprätthålla en professionell framtoning och möta organisatoriska krav. Det kan inkludera att visa eller undertrycka olika känslor för att anpassa sig till förväntningarna och upprätthålla en passande arbetsmiljö.

Det emotionella arbetets faktiska påverkan på den övergripande arbetsprestationen hos medarbetarna. Det innebär att vi undersöker hur deras känslor och sättet de hanterar dem påverkar deras produktivitet, deras förmåga att skapa positiva relationer till medborgarna, deras engagemang i arbetet och deras allmänna välbefinnande på arbetsplatsen.

2 Teori

2.1 *Hochschilds teori om emotionellt arbete*

I vår forskning strävar vi efter att undersöka hur organisationsstrukturer och målsättningar inom den offentliga sektorn påverkar medarbetarnas arbete, särskilt i relation till deras emotionella arbete. Hochschilds teori om emotionellt arbete ger oss en inblick i hur medarbetare reglerar sina känslor för att upprätthålla förväntningar och professionellt beteende på arbetsplatsen. Detta är särskilt relevant för statstjänstemän som förväntas visa professionalism och opartiskhet i sin tjänst. Genom att använda Hochschilds teori kan vi förstå hur kraven på att visa ett specifikt emotionellt uttryck påverkar medarbetarnas identitet och välbefinnande inom den offentliga sektorn (Hochschild, 2003).

Hochschilds begrepp emotionellt arbete handlar om den ansträngning som krävs för att tjänstemannen ska kunna hantera och reglera ens egna känslor för att uppfylla organisatoriska krav och förväntningar (Hochschild, 2003). Detta kan inkludera att visa empati, lugn eller glädje även när man känner sig stressad, upprörd eller trött. Inom den offentliga sektorn kan detta innebära att hantera klienters eller medborgares känslomässiga reaktioner, exempelvis frustration eller ilska, med en förmåga att förbli lugn och professionell.

En nyckelaspekt av Hochschilds teori är idén om "känslomässig dissonans", vilket uppstår när det finns en diskrepans mellan ens verkliga känslor och de som förväntas uttryckas i arbetet (Hochschild, 2003). För statstjänstemän kan detta innebära en konflikt mellan deras personliga värderingar och de förväntade känslouttrycken i deras yrkesroll. För att hantera denna känslomässiga dissonans använder många medarbetare inom den offentliga sektorn olika strategier för emotionellt arbete (Hochschild, 2003). Hochschild identifierar två huvudsakliga strategier: ytligt och djupt emotionellt arbete. Ytligt emotionellt arbete handlar om att ändra sitt yttre uttryck utan att nödvändigtvis ändra ens inre känslor. Djupt emotionellt arbete å andra sidan involverar en verklig förändring i ens inre känslor för att uppnå önskat emotionellt uttryck. För statstjänstemän kan både ytligt och djupt emotionellt arbete vara nödvändigt beroende på kraven från deras arbetsroll och den specifika situation de befinner sig i. Sammanfattningsvis ger Hochschilds teori

om emotionellt arbete en djupgående förståelse för hur medarbetare inom den offentliga sektorn hanterar och reglerar sina känslor för att möta organisatoriska krav och förväntningar (Hochschild, 2003).

2.2 Goffmans teori om dramaturgi

För att uppnå vårt syfte att öppna upp för möjligheter att skapa gynnsamma arbetsmiljöer inom den offentliga sektorn, använder vi Goffmans teori om dramaturgi (Goffman, 2020). Denna teori tillåter oss att analysera hur medarbetarna framställer sig själva och agerar utifrån förväntningar för att bygga förtroende med medborgare och organisationer. Goffmans teori om dramaturgi likställer samhället med en teaterscen där varje individ spelar en roll och utför en föreställning för en publik (Goffman, 2020). På arbetsplatsen blir varje interaktion mellan medarbetare och medborgare en del av denna teaterföreställning, där medarbetarna aktivt formar och förvaltar sina roller för att uppnå önskade resultat.

Genom att se arbetsplatsen som en scen kan vi förstå hur medarbetarnas agerande påverkar deras välmående och identitet. Precis som skådespelare på en teaterscen måste medarbetare inom den offentliga sektorn anpassa sitt beteende och sina känslor för att upprätthålla den önskade bilden och bygga förtroende med sina "publik", dvs. medborgarna och organisationerna de interagerar med.

Goffmans begrepp "framställning av självet" är centralt i teorin om dramaturgi och handlar om hur individer kontrollerar och manipulerar bilden av sig själva för att passa in i sociala situationer (Goffman, 2020). På arbetsplatsen kan detta innebära att medarbetare anpassar sitt språk, kroppsspråk och uttryck för att framstå som professionella, kompetenta och tillförlitliga. Genom att tillämpa Goffmans teori kan vi få insikter om hur medarbetarna spelar sina roller och hanterar sina känslor för att möta organisationens och medborgarnas förväntningar (Goffman, 2020). Detta kan vara särskilt viktigt inom den offentliga sektorn där förtroendet mellan medarbetare och medborgare är avgörande för effektivitet och legitimitet. Goffmans teori om dramaturgi erbjuder en användbar ram för att analysera interaktioner och sociala dynamiker på arbetsplatsen. Genom att se arbetsplatsen som en teaterscen kan vi förstå hur medarbetarna formar och

förvaltar sina roller för att uppnå önskade resultat och bygga förtroende med medborgare och organisationer.

2.3 Marx teori om alienation

För att utforska Marx teori om alienation och dess tillämpning inom den offentliga sektorn, behöver vi först fördjupa oss i grunderna av Marx teoretiska ramverk. Marx betraktade alienation som ett centralt begrepp inom den kapitalistiska produktionsprocessen. Han hävdade att arbetarna, under kapitalismen, inte bara förlorar kontrollen över produktionsmedlen utan också förlorar kontrollen över själva arbetsprocessen. Detta leder till en känsla av avskildhet från det arbete de utför och en förlust av sin mänskliga identitet (Ritzer & Stepnisky, 2015) Det betonas hur Marx observerade att under kapitalismen förväntas arbetarna att endast fokusera på att maximera produktiviteten och generera vinst åt kapitalisterna, vilket leder till en avskildhet från själva arbetsprocessen. Denna alienation förstärks av att arbetarna inte äger produktionsmedlen och därmed förlorar kontrollen över sitt egna arbete. Detta resonemang är direkt relevant för den offentliga sektorn, där medarbetare ofta inte äger de resurser eller har kontroll över beslut som påverkar deras arbete (Ritzer&Stepnisky, 2015).

Genom att tillämpa Marx teori på den offentliga sektorn kan vi se hur kraven på att undertrycka personliga känslor och värderingar för att upprätthålla professionalism och effektivitet kan förstärka känslan av alienation. Medarbetare kan uppleva en känsla av främmandegörelse från sitt arbete och förlora sin individuella identitet när de identifierar sig mer med sina yrkesroller än med sina egna personliga värderingar och identiteter (Ritzer & Stepnisky, 2015). Genom att integrera Ritzer och Stepniskys (2015) perspektiv stärker vi vår förståelse för hur Marx teori om alienation är relevant för att analysera dynamiken inom den offentliga sektorn. Detta bidrar till att belysa behovet av att skapa en arbetsmiljö där medarbetarna känner sig värderade och engagerade för att motverka känslan av alienation och främja en starkare känsla av samhörighet och identitet på arbetsplatsen. Marxs teori om alienation visar oss vikten av att undersöka och förstå hur förväntat emotionellt arbete kan påverka medarbetarnas välbefinnande och engagemang inom den offentliga sektorn. Genom att tillämpa denna teori kan organisationer arbeta mot att skapa en arbetsmiljö där medarbetarna känner sig mer engagerade och uppfyllda, vilket i sin tur kan

leda till förbättrade resultat och en högre kvalitet på de offentliga tjänster som erbjuds (Ritzer & Stepnisky, 2015).

2.4 Wettergrens teori om emotioner på arbetsplatsen

Åsa Wettergren utforskar i sin bok "Emotionssociologi" (2012) teorin om emotioner på arbetsplatsen och analyserar hur organisationer och arbetsplatser fungerar som arenor där interaktioner och relationer formas av etablerade ordningar och regler. På liknande sätt som Hochschild, betonar Wettergren att anställda tilldelas specifika uppgifter och förväntningar om beteende inom arbetsmiljön, vilket påverkas av hierarkiska strukturer och maktförhållanden mellan överordnade, underordnade och likställda kollegor. (Wettergren, Starrin & Lindgren, 2008).

Wettergren lyfter fram att känslor spelar en avgörande roll för att forma människors beteende och interaktioner i arbetslivet. Hon argumenterar för att utan känslor skulle det vara omöjligt för människor att följa de normer, lagar och regler som styr arbetslivet och samhället i stort. Det är genom känslor som människor internaliserar och anpassar sig till de förväntningar och krav som ställs på dem i arbetslivet. Genom att undersöka känslornas roll på arbetsplatsen ger hon oss en djupare förståelse för hur medarbetarnas beteende och interaktioner formas av emotionella processer och sociala normer. Detta perspektiv möjliggör en mer nyanserad analys av möjligheterna att skapa en gynnsam arbetsmiljö för medarbetarna (Wettergren, Starrin & Lindgren, 2008).

Enligt Wettergren (2012) är det viktigt att inte bara betrakta arbetsplatsen som en plats för produktivitet och effektivitet, utan också som en arena där människor formar sin identitet och relationer genom sina känslor och interaktioner. Genom att förstå och beakta känslornas roll kan organisationer skapa en mer stödjande och positiv arbetsmiljö som främjar medarbetarnas välbefinnande och engagemang. Hennes teori erbjuder även möjligheten att undersöka hur medarbetarna framställer sig själva på arbetsplatsen. Genom att analysera hur olika känslor och emotionella uttryck används i olika sammanhang kan vi få en djupare förståelse för hur medarbetare konstruerar och förmedlar sin identitet och roll i arbetslivet (Wettergren, Starrin & Lindgren, 2008).

3 Tidigare forskning

3.1 *Emotionellt arbete och professionalism*

Åsa Wettergrens forskning utforskar den komplexa dynamiken mellan emotionella processer och rationellt beslutsfattande inom offentliga organisationer, där lagar och regler utgör grunden för verksamheten. Genom att fokusera på Migrationsverket, en central myndighet med ansvar för hantering av asylärenden, undersöker hon hur handläggare navigerar mellan sina personliga politiska övertygelser och de krav som ställs på dem i deras professionella roll. I den offentliga sektorn är professionalism avgörande för att säkerställa rättvisa och effektivitet. Denna professionalism inkluderar att handläggare upprätthåller en opartisk och neutral inställning gentemot de sökande samtidigt som de följer lagar och regler strikt. Samtidigt är det väsentligt att förstå hur emotionella faktorer påverkar handläggarnas arbete och hur de hanterar dessa emotioner för att upprätthålla sin professionella roll. Teoretiska ramverk som emotionellt arbete och identitetsteori används för att analysera dessa processer.

Begreppet "olagliga känslor" syftar till de känslor eller emotioner som handläggare inom Migrationsverket kan uppleva i samband med sitt arbete som inte stämmer överens med de officiella riktlinjer, regler eller normer som styr deras yrkesutövning. Dessa känslor kan inkludera exempelvis medlidande, frustration, ilska eller sympati gentemot de personer vars ärenden de handlägger, vilket kan vara i konflikt med myndighetens formella regler och procedurer. Denna konflikt mellan individens egna känslor och organisationens förväntningar och krav kan skapa en känsla av moraliskt dilemma eller stress hos handläggarna och påverka deras arbetsprestation och välbefinnande (Wettergren, 2013).

Wettergren genomförde en kvalitativ studie med semistrukturerade intervjuer med handläggare på Migrationsverket. Genom att använda sig av detta tillvägagångssätt kunde hon utforska handläggarnas upplevelser, strategier och utmaningar relaterade till emotionellt arbete och professionalism. Studiens resultat visar att handläggare vid Migrationsverket är involverade i ett kontinuerligt emotionellt arbete för att balansera sina personliga känslor och professionella krav. Trots att känslor tillåts inom vissa ramar inom Migrationsverkets känsloregler, förväntas handläggarna att behärska sina känslor

och upprätthålla en neutral fasad gentemot de sökande. Emotionellt arbete kan leda till emotiv dissonans och utmattning om handläggare inte lyckas harmonisera sina personliga känslor med sin professionella roll. Wettergrens forskning belyser vikten av att förstå och hantera de emotionella aspekterna av arbete inom statliga organisationer som Migrationsverket. Genom att integrera känslor i arbetsprocessen kan man öka medvetenheten om de potentiella konsekvenserna av emotionellt arbete och därigenom skapa en mer hållbar arbetsmiljö för handläggare. Denna studie understryker behovet av fortsatt forskning och utveckling av strategier för att stödja personalens emotionella välbefinnande samtidigt som professionalismen upprätthålls (Wettergren, 2013).

3.2 Emotionell intelligens och arbetsprestation

I artikeln utforskades sambandet mellan emotionell intelligens (EI), arbetsprestation och organisatoriska faktorer inom offentlig sektor. Studien ägnade särskild uppmärksamhet åt de krav och förväntningar som präglar arbetsmiljön för statstjänstemän och betonade vikten av att anställda inom offentlig sektor är flexibla och uppmärksamma på medborgarnas krav och behov. Emotionell intelligens (EI) definieras som förmågan att känna igen, förstå och hantera sina egna känslor, samt att uppfatta och påverka andras känslor. Detta inkluderar en rad färdigheter såsom empati, självmedvetenhet, självreglering, social medvetenhet och relationshantering. Studien betonade att individer med hög emotionell intelligens kan navigera effektivt i sociala interaktioner, hantera sina känslor på ett konstruktivt sätt och bygga starka och positiva relationer med andra (Vigoda-Gadot & Meisler, 2010).

För att utforska dessa samband genomfördes studien vid flera statliga organisationer inom offentlig sektor i Israel, vilket gav en mångfald av arbetsmiljöer och ansvarsområden. Deltagarna inkluderade anställda från olika yrkesroller och nivåer inom den offentliga sektorn, vilket säkerställde en bred och representativ urvalsgrupp. Resultaten från studien visade på betydande samband mellan emotionell intelligens och olika aspekter av arbetsprestation, såsom jobbtillfredsställelse, engagemang, utbrändhet och frånvaro. Dessutom identifierades vissa organisatoriska faktorer, såsom interna politiska förhållanden, som spelade en medierande eller modererande roll i sambandet mellan emotionell intelligens och arbetsprestation. Studiens slutsatser understryker vikten av att

utveckla och främja emotionell intelligens hos anställda inom offentlig sektor för att förbättra arbetsprestationen och välmående på arbetsplatsen. Genom att förstå och hantera känslor på ett konstruktivt sätt kan statstjänstemän bli effektivare i sitt arbete och skapa en mer positiv arbetsmiljö för sig själva och sina kollegor (Vigoda-Gadot, & Meisler, 2010).

3.3 Person- job fit och emotionellt arbete

Studien undersöker sambandet mellan emotionellt arbete, Person-job fit (PJF), och job involvement (JI) bland anställda inom den offentliga sektorn, särskilt i federala myndigheter i USA. Studien fokuserar på att förstå hur olika strategier för emotionellt arbete, såsom surface-acting och deep-acting, påverkar medarbetarnas engagemang i sitt arbete och deras uppfattning om hur väl deras personlighet passar ihop med deras jobbkrav. Studien använder sig av strukturell ekvationsmodellering för att analysera data och hitta intressanta samband mellan de olika variablerna.

Resultaten visar att surface-acting har en negativ relation med JI, medan deep-acting har en positiv relation. Dessutom fungerar PJF som en medierande faktor i sambandet mellan emotionellt arbete och JI. Texten ger också förslag på hur organisationer kan förbättra sina arbetsmiljöer och stödja medarbetarna genom att erbjuda stresshanteringsprogram och träning i emotionell reglering. (Zvobgo et al, 2022).

Person-job fit (PJF): Detta avser hur väl en individ passar in i en specifik arbetsroll eller position baserat på deras personliga egenskaper, färdigheter och värderingar i förhållande till kraven och förväntningarna som finns för den specifika rollen. En hög PJF innebär att det finns en harmoni mellan individens egenskaper och arbetsrollens krav, vilket kan leda till ökad trivsel, prestanda och engagemang på arbetsplatsen.

Job involvement (JI): Detta avser graden av engagemang, intresse och identifikation som en individ har med sitt arbete och arbetsplats. Ju högre JI en individ har, desto mer investerad är de i sitt arbete och desto mer uppfattar de det som en central del av sin identitet och livsstil, vilket uppfattas som positivt för ens välbefinnande. (Zvobgo et al, 2022).

3.4 Emotionellt arbetspåverkan på arbetstillfredsställelse

Emotionellt arbete, en viktig del av anställdas uppgifter inom den koreanska offentliga sektorn, har undersökts för dess effekter på arbetsstress, utbrändhet och arbetsnöjdhet. Genom att hantera känslor som en del av sitt arbete står statstjänstemän inför olika faktorer som kan påverka deras välbefinnande och prestation. Studien, som genomfördes av forskare vid ett universitet i Seoul, Sydkorea år 2014, fokuserade på tre huvudsakliga faktorer för emotionellt arbete: uppmärksamhet, variation och emotionell dissonans. Deltagarna i studien var anställda inom den koreanska offentliga sektorn, vilka representerade olika yrkesgrupper och tjänstesektorer inom den offentliga förvaltningen (Wilding, Chae & Jang, 2014).

Resultaten av studien visade på både positiva och negativa konsekvenser av dessa faktorer. Studien visade på att variation i emotionellt arbete hade en positiv inverkan på arbetsnöjdheten hos de anställda. Möjligheten att variera sitt emotionella uttryck bidrog till ökad tillfredsställelse med arbetet. Detta indikerar att en arbetsmiljö som främjar variation i emotionellt arbete kan öka medarbetarnas välbefinnande och engagemang. Samtidigt identifierade studien också negativa konsekvenser av emotionellt arbete. Specifikt visade resultaten att emotionell dissonans var starkt kopplad till ökad arbetsstress och utbrändhet bland anställda. Att ständigt behöva hantera känslor som inte överensstämmer med ens egna kan leda till psykologisk belastning och utmattning över tid (Wilding, Chae & Jang, 2014).

För att mildra de negativa effekterna av emotionellt arbete föreslog studien olika strategier. En av dessa var att minska reglerna för emotionell presentation, vilket skulle ge anställda möjlighet att agera mer autentiskt och minska den upplevda stressen av att behöva "spela en roll". Dessutom betonades vikten av att erbjuda möjligheter till varierade emotionella uttryck för att möta de olika behoven hos olika individer. Ytterligare en föreslagen strategi var att ge träning i hantering av emotionell dissonans. Genom att lära anställda att hantera konflikten mellan deras egna känslor och de förväntade känslorna i arbetet kan man minska risken för utbrändhet och öka deras förmåga att hantera stress (Wilding, Chae & Jang, 2014).

3.5 Emotionellt arbete och välmående

Studien genomfördes på anställda vid Division of Consumer Services inom Florida State Department of Agriculture and Consumer Services. Denna enhet är ansvarig för att medla och lösa konflikter mellan medborgare i Florida och företag som är licensierade att verka i delstaten. Syftet med studien var att undersöka hur olika former av emotionellt arbete påverkar arbetarnas arbetstillfredsställelse, stolthet i arbetet och utbrändhet (Jin & Guy, 2009).

Resultaten från studien visade på intressanta mönster. Vissa aspekter av emotionellt arbete, såsom att visa olika känslor och hjälpa kollegor, bidrog positivt till arbetarnas stolthet i arbetet. Detta indikerar att när arbetare känner att de kan uttrycka och hantera sina känslor på ett konstruktivt sätt, så ökar deras stolthet och tillfredsställelse i arbetet. Å andra sidan hade hanteringen av andras känslor en negativ effekt på arbetarnas stolthet i arbetet. Detta pekar på den utmaning som är förknippad med att hantera andras känslor och att upprätthålla en professionell distans i arbetet. En annan viktig upptäckt var att det fanns en korrelation mellan vissa typer av emotionellt arbete och utbrändhet, särskilt falskt ansikte-handling. Detta innebär att när arbetare känner sig tvungna att fejka eller undertrycka sina egna känslor för att möta kraven på arbetet, så ökar risken för utbrändhet och psykologisk belastning (Jin & Guy, 2009).

Studien betonade också vikten av att förstå att emotionellt arbete inte är en enhetlig upplevelse, och att olika aspekter kan ha olika effekter på arbetarnas välbefinnande och prestation. Det föreslogs att rekrytering, träning och behållning av anställda bör ta hänsyn till de emotionella kraven i arbetet för att främja en positiv arbetsmiljö och medarbetarnas välmående. Genom att integrera resultaten från denna studie i rekryterings- och personalutvecklingsstrategier kan organisationer inom den offentliga sektorn skapa en mer stödjande och hälsosam arbetsmiljö för sina anställda. Detta kan i sin tur bidra till att öka produktiviteten och trivseln bland medarbetarna samt minska risken för utbrändhet och stressrelaterade problem (Jin & Guy, 2009).

3.6 Rollen av emotionell intelligens

Denna studie fokuserar på att utforska förhållandet mellan emotionellt arbete och arbetstillfredsställelse bland offentliga tjänstemän i Sydkorea, med en särskild betoning på rollen som emotionell intelligens som en medierande faktor. Emotionellt arbete, som definieras som ansträngning för att reglera känslor för att uppfylla jobbkrav, har visat sig vara av stor betydelse för anställdas välbefinnande och prestation. Genom att undersöka hur emotionell intelligens påverkar detta förhållande, bidrar studien till en djupare förståelse för arbetsmiljöns dynamik och dess inverkan på medarbetarnas upplevelser (Lee, 2021).

Genom att rikta in sig på frontlinje anställda inom administrativa tjänster inom olika offentliga sektorer i Sydkorea, tar studien itu med en viktig men relativt underforskad aspekt av arbetslivet. Den teoretiska ramen för studien bygger på tidigare forskning som har visat att emotionell intelligens spelar en viktig roll i att hantera och utföra emotionellt arbete effektivt. Genom att undersöka detta förhållande bidrar studien till en djupare förståelse för hur emotionell intelligens kan påverka medarbetarnas arbetstillfredsställelse i offentliga sektorer.

Resultaten av studien visar att det är särskilt djupt agerande, en strategi för emotionellt arbete som innebär att internalisera känslor för att möta jobbkrav, som har en stark och positiv relation till arbetstillfredsställelse bland offentliga tjänstemän i Sydkorea. Detta indikerar att förmågan att kontrollera och hantera sina egna känslor är avgörande för att uppnå högre arbetstillfredsställelse i denna kontext. Denna slutsats ger insikt inte bara i hur emotionellt arbete påverkar arbetstillfredsställelse, utan också i vilka strategier som kan vara mest effektiva för att främja välbefinnande och prestation hos offentliga tjänstemän. Studie visar på vikten av att förstå sambandet mellan emotionellt arbete, emotionell intelligens och arbetstillfredsställelse bland offentliga tjänstemän i Sydkorea. Genom att identifiera djupt agerande som en viktig medierande faktor för detta förhållande ger studien konkreta insikter som kan användas för att utforma mer effektiva strategier för personalutveckling och välbefinnande inom den offentliga sektorn (Lee, 2021).

4 Metod

4.1 Urval

För att rekrytera deltagare till vår studie genomförde vi en process där vi först identifierade vi fyra statliga myndigheter som representerar olika sektorer inom den offentliga sektorn. Därefter etablerade vi kontakt med relevanta medarbetare inom varje myndighet för att förankra studiens syfte och metodik. Vi definierade tydliga och konkreta kriterier för urval av deltagare. Dessa kriterier inkluderade att deltagarna skulle ha minst ett års erfarenhet inom sin nuvarande arbetsroll, arbeta regelbundet med medborgarkontakter, vara villiga att delta i intervjuer och reflektera över sina arbetsupplevelser.

För att nå potentiella deltagare skickade vi ut mail och kontaktade vissa av deltagarna personligen. När vi hade mottagit svar från de som var intresserade, valde vi ut de mest relevanta baserat på hur väl de uppfyllde våra kriterier. Vårt mål var att säkerställa en representativ och mångfaldig grupp av deltagare, vilket innebar att inkludera personer med olika erfarenheter och anställning på olika myndigheter.

Vi intervjuade åtta personer som arbetar inom olika statliga myndigheter som handläggare, som dagligen interagerar med medborgare från olika sektorer, såsom privatpersoner, företagare och andra externa aktörer. De fungerar som förmedlare mellan myndigheterna och medborgarna och har ansvar för att tillhandahålla olika typer av åtgärder och service. Deras arbete innefattar en bred skala av uppgifter, från att hantera förfrågningar och ärenden till att tillhandahålla information och stöd.

Deltagarna har olika många års erfarenhet; den med minst erfarenhet har ett år och den med mest har tolv år. Att ha individer med varierande erfarenhet ger flera fördelar. Nyare medarbetare kan erbjuda färskt perspektiv och insikter om hur det är att anpassa sig till yrkesrollen och hantera initiala utmaningar. Mer erfarna medarbetare kan dela djupare insikter och strategier som de har utvecklat över tid för att hantera komplexa och emotionellt krävande situationer. Denna variation i erfarenhet bidrog till en rikare förståelse av arbetsrollerna och de utmaningar som handläggarna står inför.

4.2 Intervju utformning

Intervjuguiden utformades för att omfatta en mångfald av aspekter av medarbetarnas upplevelser av emotionellt arbete inom ramen för organisationsstrukturer och målsättningar. Genom att täcka olika dimensioner av deras arbetslivserfarenheter strävade vi efter att fånga in djupgående insikter som kan belysa komplexiteten i deras arbetsmiljö och relationen till organisationen.

Frågorna i intervjuguiden utformades för att utforska medarbetarnas upplevelser av att hantera känslor i arbetet, inklusive både positiva och utmanande aspekter. Vi var intresserade av att se hur de navigerar genom olika känslomässiga situationer och vilka strategier de använde för att hantera dem effektivt. Vidare täckte intervjuguiden frågor om förväntningar från organisationen, inklusive hur tydliga och realistiska dessa förväntningar upplevdes vara och hur de påverkade medarbetarens arbetsprestation och välmående.

Vi inkluderade även frågor om tillgängliga stöd- och resursstrukturer inom organisationen, för att få insikt i vilka resurser och stödmedel som var tillgängliga för medarbetarna i deras arbete med att hantera känslor och utföra sina arbetsuppgifter. Den innehöll även frågor om hur organisationens värderingar och målsättningar påverkade medarbetarnas arbete och känslomässiga engagemang. Vi var intresserade av att förstå hur organisationens övergripande målsättningar och värderingar reflekterades i medarbetarnas dagliga arbete och hur detta påverkade deras motivation, arbetsprestation och deras emotionella arbete. Samtliga deltagare blev ingående informerade om syftet med studien, och hur deras deltagande skulle bidra till vår forskning. Informerat samtycke erhöles muntligt för samtliga deltagare innan datainsamlingen påbörjas.

4.3 Datainsamling

Datainsamlingen för vår forskning genomfördes genom semistrukturerade intervjuer, vilket är en metodik som beskrivs av Luker, Kristin (2010). Dessa intervjuer grundades på förutbestämda frågor som är noga utvalda för att spegla vår forskningsfråga och de teoretiska perspektiv vi tar hänsyn till. Trots den strukturerade ramen för intervjuerna behöll vi flexibiliteten för att kunna följa upp på svar och utforska nya ämnen som kan uppstå under diskussionens gång.

Vi planerade att genomföra intervjuerna personligen på plats på intervjupersonens arbetsplats eller via zoom och att de skulle vara enskilda för att främja en atmosfär av öppenhet och ärlighet från deltagarna. För att säkerställa noggrannheten och tillförlitligheten i datainsamlingen fick samtliga deltagare ge sitt samtycke innan inspelningen påbörjades. Inspe­lingarna användes sedan som underlag för transkribering för att underlätta analysen av intervjuinnehållet.

Varje intervju förväntades ta cirka 30–60 minuter, beroende på deltagarens tillgänglighet och den eventuella komplexiteten i de ämnen som diskuterades. Lukers metodik, som vi följde, kombinerade förutbestämda frågor med flexibilitet för att utforska nya ämnen och följa upp svar, vilket gav oss möjlighet att fånga in perspektiv och erfarenheter från deltagarna. Genom att skapa en tillitsfull atmosfär under intervjuerna, i enlighet med Lukers rekommendationer, strävade vi efter att förstå deltagarnas perspektiv samtidigt som vi behöll en viss grad av kontroll över intervjuernas riktning. Denna metodik möjliggjorde anpassningar efter behov och förändrade omständigheter under forskningsprocessen och tillät oss att vara lyhörda för deltagarnas svar och reaktioner. Genom att hålla intervjuerna semistrukturerade och öppna för spontanitet kunde vi skapa en dynamisk och engagerande intervjuprocess som gav rikare och mer mångfacetterade data (Luker, 2010).

4.4 Kodning

För att analysera den kvalitativa datainsamlingen använde vi en tematisk kodning med inslag av induktiv metodik för att vidga möjligheten för nya fynd under kodningsprocessen. Detta gjorde det möjligt att identifiera mönster och teman i de insamlade intervjuerna. Kodningsprocessen kom att utgöra en central del av analysen. Det innebar att rådata segmenterades och märktes med olika koder som representerar olika teman, mönster och begrepp som framkom i materialet. Denna kodningsprocess genomfördes på ett systematiskt sätt för att säkerställa en grundlig och djupgående analys av datamaterialet. För att underlätta analysen och systematisera den rika datamängden från intervjuerna, genomförde vi en transkribering av inspelningarna och tillämpade en färgkodningsteknik enligt Lukers (2010) metod. Vi valde att fokusera på nyckelorden: professionell, känslor, neutralitet, grundvärderingar, interaktion, arbetsmiljö, identitet, roll. Dessa nyckelord valdes

för att reflektera de centrala aspekterna av våra forskningsfrågor och de teoretiska perspektiv vi använder.

Färgkodningen av intervjuerna möjliggjorde en visuell representation av de olika nyckelorden och deras förekomst i materialet. Genom att tilldela varje nyckelord en unik färg kunde vi tydligt identifiera och markera avsnitt i transkripten där varje nyckelord förekom. Detta för att senare underlätta för att sammanföra de olika nyckelorden till bredare teman och mönster.

Vi valde att sedan gå vidare med en öppen kodningsstrategi. för att möjliggöra för en flexibel ansats där nya teman och insikter kunde upptäckas genom en noggrann granskning av materialet. Enligt Charmaz (2006) är öppen kodning en initial fas där forskaren fritt och öppet utforskar datamaterialet för att identifiera mönster och teman. Denna flexibla ansats gjorde det möjligt att fånga upp nyanserade och oväntade aspekter av det studerade fenomenet. Genom att tillämpa öppen kodning strävade vi efter att vara lyhörda för det som framkom i materialet och var öppna för att ompröva våra antaganden och förståelser i ljuset av de nya observationer vi gjorde. Detta tillvägagångssätt var influerat av Rubin (2021) och hennes betoning på att vara nyfiken och öppen för överraskningar under analysprocessen hjälpte oss att skapa en djupgående och mångfacetterad förståelse för det studerade ämnet.

Nästa steg i vår kodningsprocess var sedan selektiv kodning, denna fas fokuserade på att förfinas och fördjupa analysen genom att identifiera de mest betydelsefulla och centrala teman och kategorier som framkom under de tidigare kodningsfaserna. Enligt Ryan & Bernard (2003), som diskuterar tekniker för att identifiera teman inom kvalitativ forskning, innebär selektiv kodning att forskaren väljer ut de koder och teman som är mest relevanta och signifikanta för att förstå det studerade fenomenet på ett djupare plan. Genom selektiv kodning strävade vi efter att skapa en mer koncentrerad och fokuserad analys, där vi prioriterade de aspekter av datamaterialet som är mest betydelsefulla för att besvara vår forskningsfråga och uppfylla vårt syfte med studien.

Slutligen, genom att vi kopplade samman våra fynd, skapade vi en övergripande förståelse av deltagarnas perspektiv och erfarenheter inom den statliga sektorn. Vi identifierade mönster och samband mellan olika teman och använde detta som grund för att dra slutsatser och formulera rekommendationer för framtida åtgärder inom organisationen.

Denna metodik möjliggjorde en djupgående och mångfacetterad förståelse för det studerade ämnet och ledde till insiktsfulla resultat.

Resultaten kommer att presenteras i form av teman som framkommit från analyserna. Slutsatser kommer att dras för att svara på den övergripande frågeställningen och för att adressera de identifierade bristerna inom arbetsmiljön och emotionellt arbete. Vår roll i denna undersökning är att agera neutralt och engagerat för att samla in och analysera data samt dra slutsatser som kan bidra till en fördjupad förståelse av detta ämne.

4.5 Kritik

För att utveckla en kritisk syn på studien är det viktigt att reflektera över vår bekantskap med handläggarna som deltog i undersökningen. Trots att vi hade en förankring i den statliga sektorn och kännedom om deltagarna kan detta ha påverkat både vår tillgång till information och vår tolkning av den. Att känna deltagarna kan underlätta kommunikationen och skapa en mer tillitsfull atmosfär under intervjuerna, vilket kan ha bidragit till att deltagarna kände sig bekväma att dela sina erfarenheter och insikter. Samtidigt finns det risker med att ha en förhandsrelation till deltagarna, vilket kan leda till förutfattade meningar eller en bias i tolkningen av data.

För att öka studiens trovärdighet och validitet skulle det vara fördelaktigt att överväga att inkludera deltagare som vi inte har en tidigare relation till. Detta skulle bredda representationen och ge en mer mångsidig uppsättning perspektiv och erfarenheter. När det gäller språket och begreppen som används i intervjuerna och kodningen är det viktigt att vara medveten om att deltagarna kan använda intern jargong eller branschspecifika termer som kan vara svåra för externa att förstå. Detta kan skapa en barriär för förståelsen och tolkningen av resultaten.

För att adressera detta kan det vara användbart att inkludera en förklarande del i studien där branschspecifika termer och begrepp förklaras för läsare som inte är bekanta med området. Att vara medveten om språket och begreppen som används är viktigt för att säkerställa att studiens resultat är tillgängliga och begripliga för en bredare publik och att de kan generaliseras till andra sammanhang. Vidare har vi fokuserat på att säkerställa

studiens validitet och tillförlitlighet genom att upprätthålla konsekvens och pålitlighet i intervjuförloppet samt genom att genomföra noggrann och pålitlig dataanalys.

I denna studie kommer forskningsetiska principer följas i enlighet med Vetenskapsrådets forsknings- och forskningsetiska principer som främst består av fyra krav, Vetenskapsrådet (2017). Informationskravet uppfylls genom att informera intervjupersonerna om studiens syfte vid förfrågan av deltagande i intervjun. Vidare uppfylla samtyckeskravet genom att noggrant förklara för intervjupersonerna innan genomförande av intervjuerna att de har rätt att avbryta intervjun när som helst och att de inte behöver svara på frågor de inte känner sig bekväma med samt att intervjuerna spelas in och vem som har tillgång till dessa. Nyttjanderätten uppfylls genom att den insamlade data endast används i denna studie och att de inspelade intervjuerna kommer att raderas efter studiens avslutning. Sist uppfylls konfidentialitetskravet genom att samtliga intervjupersoner anonymiseras vilket innebär att i intervjumaterialet anges initialerna och refereras till som IP1, IP2 osv, där IP står för intervjuperson och siffran för vilken intervju det kommer ifrån.

5 Analys

Med hjälp av ovannämnda teorier och tidigare studier om emotionellt arbete inom den offentliga sektorn kommer vi utifrån fyra olika teman att analysera utfallet av våra intervjuer. Dessa fyra teman är Emotionellt arbete inom offentlig sektor, Rollen som stats-tjänsteman, Alienation i den offentliga sektorn och arbetsmiljön inom den offentliga sektorn. Dessa teman kompletterar varandra och integreras genom att ge en rikare förståelse av emotionellt arbete genom olika perspektiv och hjälper oss att analysera samband i form av likheter och olikheter i vår data. Intervjupersonerna kommer framöver benämnas med förkortning IP i följd av ett nummer som exempelvis IP1, IP2, IP3 osv.

5.1 Emotionellt arbete inom offentlig sektor

Enligt Åsa Wettergren är emotioner centrala i arbetslivet och utgör en väsentlig del av det emotionella arbetet inom offentlig sektor (2013). Emotioner är inte bara individuella upplevelser utan också en produkt av organisatoriska faktorer och strukturer, vilket betonar behovet av att förstå och hantera dem på både individuell nivå och organisationsnivå. Emotionellt arbete innebär att reglera och uttrycka känslor i enlighet med arbetsplatsens krav, vilket kan vara både utmanande och påfrestande för medarbetarna.

Att navigera genom de emotionella utmaningarna inom offentlig sektor är en komplex uppgift för medarbetare, vilket tydligt framgår av Åsa Wettergrens (2013) teori om det emotionella arbetets komplexitet. En central del av denna teori är det emotionella arbetets konflikter, där anställda står inför en kontinuerlig balansakt för att upprätthålla en neutral fasad samtidigt som de möter arbetsplatsens krav.

IP 4 *"Man måste stänga av sina känslor...man måste vara neutral och opartisk."*

IP 4 illustrerar den emotionella konflikten som offentliga sektor-anställda kan känna när de behöver separera personliga känslor från sin professionella roll för att upprätthålla neutralitet och opartiskhet. Det visar på utmaningen att balansera personligt engagemang med kraven från arbetsplatsen.

5.1.1 Kraven på professionalism och neutralitet i interaktion med medborgarna

Ett av de centrala teman som framkommer är det emotionella arbetets krav på politisk korrekthet och professionell bemötande, vilket betonas av IP 1 som säger:

"Ja, man kan inte uttrycka sig precis som man vill så att säga...man måste vara politisk korrekt, försöka vara pedagogisk och bemöta alla med respekt och värdighet i princip...så man får trycka under om man inte tycker att någon förstår direkt eller om man är frustrerad över att någon ställer samma frågor"

IP 1 framhäver det emotionella arbetets krav på politisk korrekthet och professionellt bemötande. Det poängterar behovet av att anpassa sitt språk och bemötande för att vara respektfull och inkluderande, även i utmanande situationer eller när frustration uppstår.

Forskning av Wettergren (2013) belyser att bristande förmåga att harmoniera personliga känslor med professionella roller kan leda till emotiv dissonans och utmattning bland medarbetare. Detta är särskilt betydelsefullt i ljuset av att offentliga tjänstemän ofta behöver undertrycka sina egna känslor för att upprätthålla en neutral position gentemot medborgaren. Enligt IP 4:

"...Man blir en annan person...man måste alltid utgå från den sökandes perspektiv...och då kan du inte ta in dina känslor i det"

IP 4 pekar på behovet av att separera personliga känslor från professionella roller för att bibehålla en objektiv inställning gentemot medborgare. Det understryker hur medarbetare ibland måste anpassa sig till den sökandes perspektiv och undertrycka sina egna känslor för att utföra sitt arbete effektivt.

Denna känsla av att balansera mellan att vara professionell och att uttrycka sina egna känslor speglar det emotionella arbetets komplexitet, där medarbetare ofta måste undertrycka sina personliga känslor för att upprätthålla en neutral fasad (Wettergren, 2013). Detta betonas även av IP 1 som reflekterar över att man som tjänsteman alltid utgår från sin professionella roll, men att skillnader i medborgarnas känslor kan trigga en ännu djupare reflexion över sina egna känslor:

"...när det kommer till folk som är neutrala så gör man sitt jobb...man är en tjänsteman och utgår från denna roll och försöker lösa deras problem och vägleda de...men så fort de är överglada eller jätteledsna eller arga...alltså så fort man ser att det är en viss skillnad i deras känslor så tror jag att man per automatik går in i sig själv ännu mer..."

IP 7: "Jobbet är ju jobbet och jag är ju som jag är både på jobbet och hemma... men då är man mer fri hemma och kan ge uttryck för mina känslor på ett annat sätt."

IP 1 och IP 7 lyfter fram den komplexa balansen mellan att vara professionell och att uttrycka egna känslor inom offentlig sektor. Det visar hur medarbetare ofta måste undertrycka sina personliga känslor för att upprätthålla neutralitet, samtidigt som medborgarnas känslor kan trigga en djupare reflektion över ens egna känslor. Det illustrerar även den skillnad som kan finnas mellan att vara på jobbet och vara hemma, där man har större frihet att uttrycka sina egna känslor utanför arbetsplatsen.

Denna reflexion över klienternas känslor och dess påverkan på de anställdas egna känslor är också kopplad till Wettergrens (2013) teori om emotionellt arbete och dess komplexa natur. Samtidigt understryker deltagarens uttalande om att sträva efter att hjälpa kunden och göra allt som är möjligt för att lösa deras problem vikten av att upprätthålla en professionell fasad trots de känslomässiga påfrestningarna.

Vidare återkommer ord som att visa förståelse och empati, att vara snälla men ändå hålla sig saklig och fortsätta hålla distans till sina egna personliga känslor vid beskrivning av innebörden av att vara professionell i sin roll där IP2 beskriver att:

IP2: "...jag kanske inte pratar med kunder som man pratar med sina kollegor men att man ändå liksom pratar enkelt språk och visar att man ändå är mänsklig och visar att man har känslor och att man förstår personen man pratar med..."

På ett likartat sätt beskriver IP4 och IP7 att:

IP4: "... man måste vara en människa själv...//försöka bekräfta de i det och då blir det nästan som de mjuknar upp och blir snälla...och då är det enklare att komma fram till vad de behöver hjälp med...fast man vill skrika tillbaka ibland...//

IP8: ”...jag brukar försöka att inte ta det personligt utan brukar visa att jag har förståelse...//utan det är så här myndigheten jobbar och försöka neutralisera det lite så man inte ger svar som triggar aggressionen i den andra...”

Här argumenteras om vikten av att som statstjänsteman kunna visa att bakom staten och myndigheten som man representerar så döljer sig en människa, en anställd, som måste följa lagar och regler, och man gör detta genom att visa förståelse och empati för medborgarna.

Hochschild teori om emotionellt arbete betyder för en arbetare att det krävs en ansträngning att kunna hantera sina egna känslor för att uppfylla de krav som ställs av arbetsgivaren (Hochschild 2003). Hochschild teori om emotionellt arbete kan jämföras med hur statstjänstemän måste reglera sina känslor i form av att där man kan känna frustration och stress ska detta istället uttryckas i empati och förståelse för att förbli professionell.

5.1.2 Emotionellt arbete och professionell utmattning

Ett återkommande fenomen är hur majoriteten av intervjupersonerna känner en känsla av frustration över bristen på respons och förståelse från chefer när det gäller arbetsbördan och känslomässiga påfrestningar där kravet på professionalism samt kravet på effektivitet och service påverkar vissa handläggarens välbefinnande och engagemanget på följande sätt:

IP6: ”...ja, det kan påverka att det blir stressigt...att man känner att man hela tiden måste ha telefonen på och vara tillgänglig...//...jag känner att det kan vara svårt att varva ner...”

Här uttrycker IP 6 hur den förväntade arbetsprestationen från organisationen där man konstant ska leverera resultat och inte få det stöd man behöver av organisationen gör att det är svårt att varva ner efter en arbetsdag.

På liknade sätt beskriver IP4 att kravet på arbetsprestationen i form av professionalism och service påverkar ens välbefinnande efter en arbetsdag på följande sätt:

”...det påverkar en på så sätt att man blir trött...det blir psykiskt påfrestande till slut...”

Här uttrycker IP4 hur arbetsprestationen där man måste jaga pinnar och prestera resultat samtidigt som man ska vara professionell genom att trycka ner personliga känslor och ha en hög service i form av tillgänglighet för medborgaren påverkar ens välbefinnande negativt efter en arbetsdag.

IP3:vi har ett väldigt stort emotionellt ansvar...mer än vad som förväntas i våra yrken...och att detta inte riktigt syns och hur vi hanterar detta...vi hanterar varandra, vi hanterar våra chefer och våra kunder...”

IP3 lyfter vikten av en bra arbetsmiljö och stöd från organisationen avgör hur hög arbetstillfredsställelse som finns på arbetsplatsen för handläggaren och att det inte alltid syns eller uppskattas av ledningen hur pass mycket emotionellt ansvar man har som handläggare.

Dynamiken mellan emotionella processer och rationellt beslutsfattande inom offentliga organisationer, där lagar och regler utgör grunden för verksamheten är något som Wettergren beskriver som väldigt komplext eftersom professionalismen är avgörande för att säkerställa rättvisa genom att vara opartiskt och följa lagar och regler samtidigt som det är väsentligt att förstå hur emotionella faktorer påverkar handläggarnas arbete och hur de hanterar dessa för att upprätthålla sin professionella roll (Wettergren, 2013). Dessutom kan emotionellt arbete leda till emotiv dissonans och utmattning om handläggare inte lyckas harmonisera sina personliga känslor med sin professionella roll (Wettergren, 2013). Denna komplexa teori kan relateras till vår analys för hur det kan gå för handläggarens välbefinnande när de i sin professionella roll inte befinner sig i en arbetsmiljö där man kan kännas sig bekväm och trygg i att uttrycka sina känslor och tankar och där organisationens brist på att fånga upp, visa förståelse och uppskattning kan ge form i utmattning och trötthet för handläggaren.

Även i studien av Jin Mtung H & Guy Mary E (2009) framgår det att det finns en korrelation mellan emotionellt arbete och utbrändhet. När arbetaren känner sig tvungen att undertrycka sina egna känslor i agerandet av sin professionella roll som statstjänsteman

så ökar risken för utbrändhet. Av vår analys kan man av flera intervjupersoners respons om beskrivningen av deras arbetsituation och arbetsmiljö finna likheter i att undertrycka ens egna känslor kan leda till utmattning och trötthet.

5.2 Rollen som statstjänsteman

Goffmans teori om dramaturgi där individen är aktören och den sociala situationen man befinner sig i är scenen (Goffman, 2020) kan likställas med arbetsplatsen som en scen där varje medarbetare aktivt formar och förvaltar sina roller för att uppnå den önskade och ultimata rollen som statstjänsteman gentemot medborgarna. Detta lyfts i ett flertal intervjuer som nedan beskrivs av IP 1 på följande sätt:

//...har tydliga riktlinjer för hur vi ska prata och hur vi ska skriva vilket är ännu mer striktare då vi inte får mejla ut om allt...så det finns väldigt tydliga ramar för hur vi ska uttrycka oss muntligt och skriftligt...”

IP 1 argumenterar för hur en statstjänsteman har en väldigt tydlig roll för hur handläggare ska agera samt att man har tydliga riktlinjer och ramar som måste följas även vid telefonsamtal samt mejlkorrespondens med medborgaren.

Vidare beskriver IP8 hur pass mycket rollen särskiljer sig från det personlig jaget på följande sätt:

”... man får arga samtal och arga mejl...//... då känner jag man får trycka ner en hel del...man kan inte svara som man spontant tänker utan man får tänka att man är i sin roll och tjänsteperson och tänka att man får svara som arbetsgivaren vill att man svarar...”

Här beskrivs hur man måste upprätthålla sin roll som statstjänsteman genom att undertrycka personliga känslor samt sätta på en mask och där det konstant påminns om att inte gå utanför rollen både i beteende men också i sina egna känslor.

Lik en aktör som måste följa ett manuskript, måste statstjänstemannen göra detsamma genom att följa tydliga riktlinjer, lagar och värderingsprinciper och därmed anpassa sitt beteende och personliga känslor utifrån den roll som ska ageras utåt. Av analysen

framgår av samtliga intervjupersoner att beskrivningen av rollen som statstjänsteman är mer eller mindre en annan roll som handläggaren går in i och skiljer sig från det privat. Detta perspektiv kan jämföras med Goffmans begrepp ”fasad” som man aktivt som individ visar upp under en längre period kontinuerligt inför en viss grupp (Goffman, 2020).

5.2.1 Att vara professionell

Hochschilds begrepp ”deepacting” antyder att det kräver en djupare inre förändring av ens känslor, där man försöker identifiera de känslor som förväntas i rollen och arbeta utifrån att faktiskt känna dessa känslor (Hochschild 2003). I flera intervjuer beskriver intervjupersonerna vikten av att i sin roll som statstjänsteman vara professionell vilket innebär att hålla en distans till ens inre känslor, som beskrivs av IP7:

”... just när jag är på jobbet så har man en viss roll såklart och då går man in mer professionell men alltså har man jobbiga samtal och sånt till exempel då låter jag inte mina känslor ta över och bli jätteupprörd utan försöker hålla det professionellt och sköta det där utefter...jag har liksom inte större känslor på det viset...”

IP 7 kopplar den professionella rollen till att inte låta känslor och den man är styra och refererar till arbetssituationer där detta kan uppstå och hur hanteringsprocessen ser ut då.

Beskrivningen stärks av IP3 och IP5 på följande sätt:

”... framför allt när man bemöter kunder som är väldigt otrevliga och aggressiva...då måste jag gå in i min professionella roll och bemöta dem på det sättet som man ska göra som statstjänsteman...//...är det någon som skriker på mig så hade jag skrikat tillbaka om det inte vore på grund av det professionella...//”

Här beskriver IP 3 hur den rationella tankeprocessen lyder vid hantering av jobbiga arbetssituationer med medborgarna och det ansvar man känner kring representationen av en myndighet och det ryktet man skapar därifrån.

”... Tänker hela tiden att man ska vara objektiv och det är en roll som statstjänsteman och handläggare där man ska ha en viss profession och när man pratar med kund då...kan båda var känslösamma och då kan man inte pratar som man gör med en kompis ändå utan man kan gärna säga att...jag förstår men hålla en viss distans...man reagerar inte samma som man hade gjort i en privat situation utan har ett jobb att sköta...”

Här beskriver IP5 förhållandet mellan det professionella och det privata, där samtal med medborgare inte förekommer på likande vis som i den privata sfären.

Det som beskrivs av intervjupersonerna är att som statstjänsteman i interaktion med andra spelar en roll framför medborgarna, där användandet av olika strategier för att skapa ett beteende och språk för att framstå som professionella, kompetenta och tillförlitliga. Detta kan relateras till Goffmans begrepp "framställning av självet" som behandlar hur individer manipulerar bilden av sig själva för att passa in i sociala situationer (Goffman, 2020).

En intressant aspekt är att i ett flertal intervjuer framgår att intervjupersonerna uppfattar sig själv som en del av rollen som statstjänsteman uttryckt som att det privat inte skiljer sig särskilt mycket av den man är på arbetet. Däremot svarar samtliga intervjupersoner att ens chef och kollegor inte hade reagerat så positivt om man alltid i kontakt med kunden utgick från sina egna känslor:

”...de hade nog inte tyckt det var positivt...det känns som att det kanske inte hade blivit så professionellt då som man ska vara... det hade nog varit mycket känslor inblandat...”

Här associerar IP7 för mycket känslor med professionalism och behovet av att hålla inne med dessa för att kunna utföra sin roll som statstjänsteman annars hade det inte uppskattats av kollegor och chefer.

”...jag tror i början så var det mycket att man gick in i en roll och satte sina känslor åt sidan och sen när man gick hem så var det kanske någon annan känsla...men nu tror jag att man har blivit lite mer in line med rollen och man har lite blivit en sån person också...”

Här beskriver IP 6 hur man alltid har tyckt att vara professionell är en värdegrund och att det matchar arbetsgivarens krav men att ändå ha behövt anpassa sina känslor för att matcha rollen och den man är privat.

Vidare beskriver IP8 det på liknande sätt:

“... inte jättemycket faktiskt...man känner sig mer hemma privat än när man ska hantera sina arbetsuppgifter då är man mer som anställd och måste såhär förhålla sig till jobbet och det de vill och försöka presentera värdegrunden...men en väldigt liten del förändring...”

Här förklarar IP8 om hur de höga förväntningarna med ett högt tempo och ökad stress har med åren lärt sig att hantera och anpassa sig till rollen, dock känner man sig inte förlopad i denna roll och att denna inte skiljer sig särskilt mycket från det privata.

Av vår analys framgår indikationer som tyder på Hochschilds teori ”deepacting” där rollens känslor har blivit ens egna, en form av acceptans av att ha blivit mer som rollen eller att rollen har blivit mer som en själv. Intervjupersoners argumentation och resonemang där det anses att rollen som statstjänsteman inte är helt skild ifrån den person man är i privata sammanhang, men där det medges att man inte var den rollen första dagen på arbetsplatsen. Detta kan i viss mån indikera på deepacting.

En annan viktig aspekt att beakta av ovannämnda är det faktum att vissa intervjupersoner autonomiskt känner sig i linje med de grundvärderingar och rollen som statstjänsteman, där arbetsrollen passar in med deras värderingar och personliga egenskaper. Tidigare forskning av (Zvobgo, Varaidzo, Abraham, Romeo & Sabharwal, 2022) visar att deepacting har en positiv relation när en individ i en specifik arbetsroll som är baserat på deras personliga egenskaper och värderingar, finner en harmoni mellan individens egenskaper och arbetsrollens krav. Detta perspektiv belyser och ger insiktsfulla inblickar som är värt att ta i beaktning i vår analys.

5.3 Alienation i den offentliga sektorn

Alienation är ett begrepp som används för att beskriva känslan av att vara främmande eller distanserad från sitt arbete, sig själv och andra människor. Det kan uppstå när

arbetstagare känner sig avskilda från arbetsprocessen, saknar kontroll över sitt arbete och inte känner en meningsfullhet eller anknytning till det de gör. (Ritzer & Stepnisky, 2015).

5.3.1 Krav på emotionellt arbete och förlust av identitet

En central aspekt av Marx teori om alienation är förlusten av kontroll och avskildhet från det arbete som utförs. Inom den offentliga sektorn kan detta tolkas som en förlust av identitet och mening i arbetet till följd av de krav och förväntningar som ställs på handläggare.

IP 1 ”//...till en början när man började här...tar det tid innan man lär sig vad man ska säga och sådär...men sen så tror jag det kommer per automatik och jag tycker det är svårt att särskilja de två rollerna nu...de har blivit en del av en själv...men inte så att jag har varit helt bortkopplat från mig själv...//”.

IP 5 ”Man är så avskilt från kunden här och så är det en kund...bara det mindsetet är avvikande än från Migrationsverket där det var liksom en asylsökande och man mötte de och man hade ansikte och var mer personligt medan här är det mer distans...”

Båda citaten belyser en känsla av avskildhet och förlust av personlig anknytning till arbetet inom den offentliga sektorn. I IP 1 uttrycks detta genom en assimilering av de professionella rollerna till ens personliga identitet, medan IP 5 beskriver den avskildhet och distans som upplevs gentemot klienterna. Gemensamt för båda citaten är således upplevelsen av förlorad kontroll och avskildhet från det arbete som utförs.

Inom den offentliga sektorn kan denna avskildhet från arbetsprocessen förstärkas av krav på emotionellt arbete. IP 2 belyser detta genom att diskutera hur professionella krav kan begränsa uttryck för känslor: *”... tyvärr ser lagsystemet ut såhär...så kan vi liksom...skulle ens känslor krocka med hur man ska handla rätt utifrån sin roll så kan man försöka nåanstans i professionell mån vara ärlig...såklart i vissa fall går inte det och då blir det jobbigt...man får tänka på det stora hela...”.*

IP 2 framhåller hur kraven från det rättsliga systemet kan hindra handläggare från att uttrycka sina egna känslor. Man diskuterar den svårighet som uppstår när ens personliga

känslor inte kan harmoniseras med de professionella kraven och lagliga riktlinjerna. Detta understryker den ytterligare avskiljningen och begränsningen som handläggare kan uppleva inom den offentliga sektorn.

Wettergrens forskning (2013) belyser hur handläggare vid Migrationsverket balanserar mellan sina personliga känslor och professionella krav. Trots tillåtet emotionellt arbete inom vissa ramar förväntas handläggarna att behärska sina känslor och bibehålla en neutral fasad gentemot de sökande. Detta krav på att undertrycka personliga känslor för att upprätthålla professionalism och effektivitet kan förstärka känslan av alienation hos handläggarna.

Likaså uttrycker IP 3 en känsla av disharmoni mellan personliga känslor och yrkesroll: *"...jag som är en känslomänniska kan tycka det är jobbigt att få sätta upp masken och behöva vara statstjänsteman."*

IP 4: *"Man måste stänga av sina känslor...man måste vara neutral och opartisk."*

I citaten framträder en konflikt mellan handläggarnas personliga känslor och de professionella kraven. De känner sig tvungna att undertrycka sina egna känslor för att upprätthålla neutralitet och opartiskhet.

Dessutom visar forskningen, exempelvis Zvobgo et al. (2022), att olika strategier för emotionellt arbete kan påverka upplevelsen av alienation. Dess krav på att undertrycka personliga känslor för att upprätthålla professionalism kan förstärka känslan av alienation hos handläggarna.

Genom att integrera Marx teori om alienation med resultaten från tidigare forskning och våra intervjuer, kan vi se hur kraven på emotionellt arbete inom den offentliga sektorn kan förstärka känslan av alienation hos handläggare. Förlusten av kontroll över det egna arbetet och kravet på att undertrycka personliga känslor för att upprätthålla professionalism kan leda till en avskildhet från arbetsprocessen och en förlust av identitet och mening i arbetet. Detta understryker behovet av att skapa en arbetsmiljö där handläggare känner sig mer engagerade och uppfyllda för att motverka känslan av alienation och främja en starkare känsla av samhörighet och identitet på arbetsplatsen.

IP 3 ger inblick i hur arbetsmiljön kan påverka individens välmående och därigenom också deras förmåga att hantera arbetskrav: "*...det är så mycket så jag har svårt att likasom...jag märker att mitt välmående påverkas och därmed mina emotioner...att jag är mer stressad och mår sämre på grund av hur mycket som krävs av mig just nu...att det är hög yes. press.*"

IP 4: "*...det blir ju stressigt med tanke på att de vill att man ska jaga pinnar...vill säga beslut och man blir påmint om det ständigt så det gör att man blir stressad och upprörd ju...men ...det känns som det inte spelar någon roll i slutändan för man måste ändå jaga pinnarna...*"

Båda IP 3 och IP 4 belyser den påverkan som arbetsmiljön har på individens välmående och arbetsprestation inom den offentliga sektorn. De pekar på hur höga arbetskrav och ständig press kan leda till ökad stress och negativ påverkan på individens emotionella tillstånd. Denna gemensamma upplevelse av påfrestningar och brist på mening i arbetet kan bidra till känslan av alienation hos handläggarna. Detta betonar behovet av att minska på arbetsrelaterad stress och skapa en mer stödjande miljö (Wilding, Chae & Jang, 2014).

Detta understryker behovet av att inte bara erkänna de känslomässiga kraven på jobbet utan också att aktivt arbeta för att mildra dem. Genom att implementera sådana strategier kan organisationer inom den offentliga sektorn arbeta mot att skapa en mer stödjande och hälsosam arbetsmiljö för handläggare, vilket kan bidra till att minska känslan av alienation och främja en känsla av samhörighet och identitet på arbetsplatsen.

5.3.2 Distans, avskärmning & strategier för att motverka alienation

En intressant aspekt är att det vid flertal intervjuer framkommer en skillnad av hur hanteringen av ens känslor samt införande av rollen som statstjänsteman berodde på vilka ärendetyper och typ av kontakt man hade med medborgaren och beskrivs av IP 2:

IP2: ...alltså det är klart att man går in i en liten roll...och det är enklare när det är digitalt och man pratar med folk på telefon och har inte personliga möten...då är det lättare att hålla någon form av roll eftersom det inte är jag personligen som fysiskt träffar någon..."

IP2 förklarar hur rollen blir enklare att leva upp till när man är avskärmd från medborgaren i form av en telefon eller datorskärm och att detta. Även IP6 förklarar det på liknande sätt:

IP6: ja tror inte det påverkar mig per se... jag är förbi det stadiet...här kan man ändå ta distans...

Här förklarar IP6 hur det skiljer sig att arbeta med olika arbetsuppgifter och på olika myndigheter. På den tidigare arbetsplatsen krävdes fysiskt kontakt med medborgaren vilket upplevdes som jobbigare än på nuvarande arbetsplats där kontakten med medborgaren sker via mejl samt telefon.

IP 6 belyser även ämnet med följande citat: "*...det är skärmen och typ det här med telefonen...ja, för då har man redan skapat en distans...det är ett organisationsnummer ett företag...ett objekt...inte så mycket människa på samma sätt.*"

Detta understryker behovet av att skapa en arbetsmiljö där handläggare känner sig mer engagerade och uppfyllda för att motverka känslan av alienation och främja en starkare känsla av samhörighet och identitet på arbetsplatsen, Detta är ett arbete man skulle kunna utföra genom att integrera (Vigoda-Gadot & Meislers, 2010) forskning om emotionell intelligens och hur förmågan att känna igen, förstå och hantera känslor är avgörande för att navigera i kraven på emotionellt arbete inom den offentliga sektorn.

Emotionell intelligens kan fungera som ett verktyg för att hantera känslor på ett konstruktivt sätt och därmed mildra effekterna av alienation. Handläggare med hög emotionell intelligens kan kanske bättre anpassa sig till kraven på emotionellt arbete och därigenom upprätthålla en starkare känsla av identitet och mening i arbetet. Wilding, Chae & Jang (2014) föreslår olika strategier för att mildra de negativa effekterna av emotionellt arbete, inklusive att minska reglerna för emotionell presentation och erbjuda träning i hantering av emotionell dissonans. Genom att implementera sådana strategier kan organisationer inom den offentliga sektorn arbeta mot att skapa en mer stödjande och hälsosam arbetsmiljö för handläggare, vilket kan bidra till att minska känslan av alienation och främja en känsla av samhörighet och identitet på arbetsplatsen. Lee (2021) visar att

förmågan att kontrollera och hantera sina egna känslor är avgörande för att uppnå högre arbetstillfredsställelse. Detta understryker vikten av att integrera resultaten från forskning om emotionellt arbete och alienation i rekryterings- och personalutvecklingsstrategier inom den offentliga sektorn. Genom att ta hänsyn till de emotionella kraven i arbetet kan organisationen skapa en mer stödjande och hälsosam arbetsmiljö för sina handläggare, vilket i sin tur kan bidra till att öka produktiviteten och trivseln bland medarbetarna och minska risken för utbrändhet och stressrelaterade problem.

5.4 Arbetsmiljö och emotioner inom offentlig verksamhet

Det är väsentligt att betrakta det emotionella arbetet inom offentlig sektor som en integrerad del av arbetsprocessen. Genom att integrera känslor i arbetsprocessen kan medvetenheten öka om de potentiella konsekvenserna av emotionellt arbete, vilket kan leda till en mer hållbar arbetsmiljö för medarbetarna (Wettergren, 2013).

5.4.1 Ledarskap

En intressant aspekt som framkommer under flera intervjuer är ett behov av att skapa en mer stödjande arbetskultur för att hantera arbetsrelaterade känslor och utmaningar där man som handläggare känner sig varken sedd eller hörd av cheferna och organisationen, som uttrycks av IP6:

”... man får inte det stöd och inte gör sig lyhörda för det...men att det förväntar sig att man ska lösa det ändå och att man har den här deadlinen ändå...”

IP 6 beskriver hur handläggare många gånger upplever att man inte syns av chefen och känner sig lätt utbytbar av en arbetsgivare som enbart bryr sig om att leverera resultat.

På liknande sätt beskriver IP 8 att:

”...jag hade önskat att den offentliga sektorn hade mer värdesatt att behålla personal...erfaren personal och utveckla sin personal istället för att de som utbytbara och hela tiden sträva efter kvantitet och ny personal...//...det hade dels stärkt verksamhetens kompetens och fångat upp saker bättre...//...funns mer stabilitet och folk hade inte

sjukat sig så mycket...jag tror det hade ökat trivseln också om medarbetarna fick känna att man är värdesatt för den prestationen...inte bara i ord utan i handlingen också...”

IP8 reflekterar över hur det förslagsvis önskas att arbetsgivaren tog till vara och värdesatte handläggarna mer genom att lyssna och försöka behålla sin nuvarande personal istället för att medföra en känsla till handläggaren som utbytbar och därmed inte särskilt viktig för organisationen.

Dessa observationer belyser den komplexa dynamiken av emotionellt arbete inom offentlig sektor och betonar behovet av att inte bara betrakta det som en individuell upplevelse utan också som en produkt av organisatoriska faktorer och strukturer (Wilding, Chae & Jang, 2014). Att förstå och hantera dessa dynamiker är avgörande för att främja en positiv arbetsmiljö och medarbetarnas välbefinnande. För att främja en mer hållbar arbetsmiljö och öka medvetenheten om det emotionella ansvar som medarbetare inom offentlig sektor har, är det nödvändigt att integrera känslor i arbetsprocessen.

Flera intervjupersoner upplever att chefen inte ger den respons som behövs för att hantera det emotionella arbetet, som uttrycks såhär av IP 4:

”...det är viktigt som ledare att faktiskt vara bekräftande för sina medarbetare...//...vilket gör att de inte bekräftar dig i dina upplevelser och då blir det mycket att man håller mycket inom sig ...//...blir helt enkelt en dålig miljö...”

Här beskriver IP4 vikten av hur en bra ledare ser och lyssnar på sina medarbetare och de konsekvenser som blir följden när man inte gör det, vilket leder till en dålig och negativ arbetsmiljö.

Vidare förklarar IP2 ledarskapet på följande sätt:

”...jag säger inte ifrån så ofta eller att jag pratar med chefen så jätteofta och kan då känna mig besviken när man väl gör det och inte får respons på det...och det kan jag känna att jag upplever en del...typ om man hojtar om något så känns det som att man inte blir förstodd eller får en återkoppling på det...// det känns som man vill ha en väldigt neutral roll...”

IP2 argumenterar för vikten av att ha en chef som visar emotionell och social närvaro inför sina medarbetare, samtidigt lyssna och uppmärksamma deras behov.

Enligt Wettergren kan en ledares egna insikter såväl som medarbetarens emotioner och emotionella processer, individuellt samt kollektivt och hur de ska hanteras vara avgörande för lyckat ledarskap, dock är ledare hänvisade till intuitiv kunskap som är rationell och inte emotionell (Wettergren, 2013). I enlighet med Wettergrens studie framträder tydliga paralleller och likheter som kan kopplas till vår analys, där det finns en önskan och reflektion om en öppnare kommunikation och en stödjande arbetsmiljö för att kunna diskutera känslor och de utmaningar man ställs inför som handläggare.

Avslutningsvis kan betydelsen av en bra chef och innebörden av en bra chef förklaras sammanfattningsvis av IP 3 på följande sätt:

”...Där man är chef för medarbetarnas skull och inte för att man själv vill vara chef och jag tror att ett stort problem idag är att man liksom inte vet hur man ska tackla olika medarbetare...det är inte de enkla medarbetarna som visar hur bra man är som chef utan man ska kunna skapa team med väldigt många olika individer och kunna hantera de och vara lyhörd inför hur de funkar...”

Genom att minska reglerna för emotionell presentation och främja en arbetskultur som värdesätter äkthet kan organisationer skapa en miljö där medarbetarna känner sig mer bekväma med att uttrycka sina känslor på ett konstruktivt sätt (Jin & Guy, 2009). Det finns ett behov av att betrakta det emotionella arbetet inom den offentliga sektorn och betona vikten av att integrera och skapa en arbetsmiljö som är mer hållbar för medarbetarna.

5.4.2 Rollen som kollega

Enligt Wettergren (2013) är det avgörande att organisatorer arbetar aktivt för att skapa en miljö där medarbetarna ges utrymme att agera autentiskt samtidigt som de upprätthåller professionalismen. Av intervjuerna framgår att när det i en organisation och bland chefer inte upplevs vara ett öppet arbetsklimat, ökar väsentligheten i att ha bra och nära kollegor som man känner sig tillräckligt trygg med för att vända sig till i svåra

situationer. Samtliga upplevde att de hade några få kollegor som de kunde vända sig till vid svåra emotionella situationer på arbetsplatsen:

“om man har något att ta upp så kan man göra det med kollegor...//...de har varit i en liknande sits och man kan ventileras...”

Det som beskrivs av IP3 är hur det i utmanande situationer med medborgare eller internt inom organisationen, kan finnas tröst i att kunna ventileras med vissa kollegor eftersom de befinner sig i samma situation.

IP5 uppger:

“...ja det beror på vilken kollega...men man får ju lov och ha en relation med kollegor och prata om svåra saker...”

IP 5 förklarar att det inte är lämpligt att diskutera alla ämnen med alla kollegor på arbetsplatsen, men att det finns ett fåtal kollegor som man känner tillit och förtroende för att kunna samtala öppet och fritt med. Dessa kollegor är de man vänder sig till i svåra och komplexa situationer.

I Lee`s (2021) studie kunde man se vissa aspekter av emotionellt arbete för offentliga anställda såsom att visa olika känslor och hjälpa kollegor bidrog positivt till arbetarnas stolthet i arbetet. Detta tyder på att när medarbetare känner sig fria att uttrycka och hantera sina känslor på ett konstruktivt sätt, så ökar deras stolthet och tillfredsställelse i arbetet. Genom vår analys kan vi identifiera hur vikten av att stödja och finnas för sina kollegor kan skapa en känsla av positivitet och förtroende när man ventilerar ens känslor med varandra.

5.4.3 Strategier för att främja en hållbar arbetsmiljö

För att möta dessa utmaningar föreslås det att organisationer erbjuder träning och resurser för att hantera emotionell dissonans och stress. Genom att minska reglerna för emotionell presentation kan medarbetarna också ges möjlighet att agera mer autentiskt och därigenom främja en positiv arbetsmiljö (Jin & Guy, 2009). En viktig och intressant synvinkel beträffande den professionella rollen som statstjänsteman var vikten av att

kunna ha en plats där man kan uttrycka sina känslor öppet och att ha ett forum för att ventilera dessa. Handläggare hade accepterat att det i den professionella rollen var nödvändigt att agera neutralt och undertrycka en del av ens personliga känslor, dock önskade man att det internt inom organisationen fanns en större acceptans för ett mer öppet arbetsklimat kring att uttrycka personliga känslor:

IP2: ...jag tror att det ska bli mer accepterat och prata om det man känner tycker om saker...också viktigt att som chefer om man tar upp någonting att som chef kunna visa förståelse om man tar upp något...för man känner att man inte blir mött i de känslor man har så kommer man inte liksom ta upp fler saker..."

Här föreslår IP2 att en förbättring hade varit att det ska bli mer accepterat att prata om känslor och upplever att utrymmet att gå till sin chef och uttrycka det känslor som uppkommer under arbetsdagen. Handläggaren blir inte mött i de upplevelser och känslor som uppstår och förblir därför istället tyst.

Andra förbättringsförslag innehöll inslag av en plats, ett forum, där man kunde ventilera och prata om jobbiga situationer och kan sammanfattas av IP4:

"...jag tycker man ska ha en enhet som jobbar lite med såna saker...vid tuffare ärenden måste man ha en för att kunna prata ut..."/...från kanske en opartisk person eller grupp...man vill inte chefen ska veta och saknas det förtroende då blir det att ingen vågar säga något och det blir en dålig miljö och alla mår dåligt och det blir en ond cirkel..."

Här berättar IP 4 om hur i vissa situationer förtroendet för chefen eller andra inom organisationen brister och att det i sådana fall hade varit önskvärt om det fanns en extern psykolog eller stödgrupp i form av en avdelning på arbetsplatsen som man kunnat gå till direkt utan att det sker via chefen.

Även IP 1 föreslår liknande åtgärder där uttrycks ett behov av en meditationsplats där man kan ta en paus och få utrymme för att reflektera över sina känslor efter en jobbig situation hade underlättat för handläggarens emotionella arbete:

”...ett meditationsrum hade inte skadat...någonstans där man får vara sig själv till hundra procent...vilket hade hjälpt när man har haft ett jobbigt samtal och då har man en plats där man kan sitta och reflektera över det...för lokalerna är väldigt neutrala så kanske ett ställe som man kan gå bort till...”

Denna förståelse för det emotionella arbetets komplexitet framhålls som avgörande för att främja medarbetarnas välbefinnande och professionalism. Enligt tidigare forskning (Vigoda-Gadot & Meisler, 2010) är emotionell intelligens en central faktor för att navigera genom känslomässigt utmanande arbetsuppgifter och främja positiva interaktioner. Genom att utveckla och främja emotionell intelligens hos medarbetare kan organisationer skapa en mer stödjande arbetsmiljö där känslor integreras konstruktivt i arbetsprocessen. Samtidigt är det viktigt att inte bara fokusera på individuell emotionell intelligens, utan också organisatoriska faktorer som påverkar medarbetarnas förmåga att hantera känslomässiga utmaningar. Ledarskap, arbetskultur och policys kan alla spela en roll i att skapa en stödjande arbetsmiljö där medarbetarna kan trivas och prestera på sin bästa nivå (Wilding, Chae & Jang, 2014). Analysen lyfter fram ett behov inom organisationen där handläggarna ges utrymme att uttrycka sig själva. Wilding, Chae & Jang (2014) forskning visar hur en offentlig organisation som engagerar sig och främjar emotionell intelligens hos anställda kan förbättra arbetsprestation och välmående på arbetsplatsen.

6 Resultat och slutsatser

6.1 Resultat

Resultatet av vår frågeställning: *Hur påverkar den förväntade arbetsprestationen medarbetarnas emotionella arbete i en roll som handläggare i en offentlig verksamhet?* visar tydligt att det emotionella arbetet används genom hantering av ens identitet och känsloreglering. Det emotionella arbetet används för att upprätthålla rollen genom att följa tydliga och strikta riktlinjer som professionell statstjänsteman och genom att undertrycka personliga känslor genom deepacting. Kraven på arbetsprestationen och den statliga värdegrunden skapar en begränsad roll som statstjänsteman och lämnar lite utrymme för egen personlig identitet och egna personliga känslor.

Detta skapar inom organisationen en arbetsmiljö där det behöver främjas en mer öppen arbetsmiljö där medarbetarna kan känna sig trygga och känna tillit nog för att kunna uttrycka sig själva utan att känna rädsla eller osäkerhet för att riskera negativa konsekvenser eller missnöje från organisationen. Genom att skapa en mer öppen arbetsmiljö där man kan känna sig trygg och uttrycka sig mer autentiskt kan det öka medarbetarnas välbefinnande och skapa en positiv arbetsmiljö där medarbetaren trivs. Analysen av den offentliga sektorns arbetsmiljö och dess påverkan på handläggarnas välbefinnande avslöjar flera betydande teman och mönster.

Emotionellt arbete inom offentlig sektor är en nyckelaspekt där handläggare ständigt balanserar mellan att upprätthålla professionalism och hantera sina egna känslor. Denna balansakt innebär att navigera genom emotionella konflikter, där kraven på politisk korrekthet, professionellt bemötande och neutralitet ställer hög press på medarbetarna. Deltagarnas berättelser framhäver utmaningen att separera personliga känslor från den professionella rollen, vilket ofta innebär att undertrycka sina egna känslor för att möta arbetsplatsens krav. Trots dessa utmaningar är det viktigt att visa förståelse och empati gentemot medborgarna samtidigt som en professionell fasad upprätthålls.

Vidare visar analysen på en negativ korrelation mellan emotionellt arbete och utbrändhet, där undertryckande av egna känslor kan öka risken för utmattning. Detta understryker behovet av att förstå och hantera de emotionella aspekterna av arbetslivet inom offentlig sektor för att främja välbefinnande och effektivitet hos medarbetarna. Resultaten

pekar även på fenomenet emotiv dissonans och behovet av deepacting-strategin, där medarbetare försöker anpassa sina egna känslor till de förväntningar som ställs på dem i arbetet. Emotiv dissonans kan leda till inre konflikt och ökad stress, vilket ökar risken för utmattning. Det är avgörande att organisationen och ledningen är medvetna om detta fenomen och aktivt stödjer medarbetarna i att hantera sina känslor på ett hälsosamt sätt.

Rollen som statstjänsteman är också av betydelse, där handläggare upplever krav på att följa regler och direktiv från myndigheten. Analysen av deltagarnas erfarenheter ger insikter i hur dessa krav påverkar deras uppfattningar och strategier i interaktionen med medborgarna. En tydlig del av rollen som statstjänsteman är att vara professionell, vilket innebär att bibehålla en distans till personliga känslor och agera på ett sätt som anses passande för rollen. Denna professionalism kräver ofta en inre förändring av känslor, där individer måste anpassa sig till de förväntade känslorna och beteendemönster. Deltagarna beskriver också en grad av sammanflätning mellan den professionella rollen och den privata identiteten. Vissa upplever en harmoni mellan sina personliga egenskaper och kraven i rollen som statstjänsteman, vilket kan främja en positiv arbetsupplevelse och ökad effektivitet.

Det är också viktigt att notera att förändringar över tid kan påverka hur individer anpassar sig till rollen som statstjänsteman. Vissa upplever en gradvis anpassning, där rollens krav och ens personliga identitet smälter samman, medan andra behåller en tydligare distinktion mellan den professionella rollen och den privata identiteten.

Alienation i den offentliga sektorn är ett tydligt tema som framträder, där handläggare känner sig avskilda och distanserade från arbetsprocessen och organisationen som helhet. Identitetsförlust och avskildhet är centrala inslag. Resultaten visar på en förlust av personlig identitet och mening i arbetet bland handläggare. Detta manifesterar sig genom handläggarnas upplevelse av att deras professionella roller smälter samman med deras personliga identitet, samtidigt som de känner sig avskilda från sina klienter och arbetsprocessen. En betydande konflikt uppstår mellan handläggarnas personliga känslor och de professionella kraven. Kraven på emotionellt arbete innebär ofta ett nödvändigt undertryckande av personliga känslor för att upprätthålla neutralitet och professionalism, vilket förstärker känslan av alienation.

Arbetsmiljöns påverkan på välmående och arbetsprestation är också framträdande. Höga arbetskrav och brist på mening i arbetet bidrar till ökad stress och negativ påverkan på handläggarnas välmående och arbetsprestation. Denna brist på betydelsefulla resultat och den ständiga pressen förstärker känslan av alienation.

Arbetsmiljön inom den offentliga sektorn spelar en betydande roll för handläggarnas välbefinnande. Genom analysen framkommer tydliga mönster och utmaningar relaterade till ledarskap, arbetskultur och stöd för medarbetarnas emotionella välmående. Resultatet visar på en bristande stödjande arbetskultur där många handläggare känner sig otillräckligt sedda och hörda av sina chefer och organisationen som helhet. Denna brist på erkännande och uppskattning kan resultera i en känsla av utbytbarhet och underminera både arbetsmiljön och individens välbefinnande.

Studien belyser en bristande stödjande arbetskultur där många handläggare riktar sin frustration inåt mot ledningen. De upplever att de är osynliga och betydelselösa, vilket leder till en känsla av otillräcklighet och bristande uppskattning. Denna känsla av att inte bli sedd eller hörd av ledningen kan skapa en betydande negativ påverkan på arbetsmiljön och medarbetarnas välbefinnande.

En annan framträdande faktor är den betydelse som kollegor har som en outlet för handläggarna. Studien visar att det finns en stark efterfrågan på nära och förtroendefulla relationer med ett fåtal kollegor där man kan ventilera sina känslor och erfarenheter.

Dessa kollegor fungerar som en viktig stödjande faktor i svåra situationer och bidrar till ökad trivsel och välbefinnande på arbetsplatsen.

6.2 Slutsatser

Resultatet av vår analys visar att de auktoritära kraven på handläggarnas arbetsprestation samt de strikta riktlinjer för rollen som statstjänsteman, begränsar utrymmet för personlig identitet och personliga känslor. Detta har en betydande påverkan på handläggarnas emotionella arbete, vilket innebär att denna hanteras genom att man försöker upprätthålla en professionell roll i form av en neutral fasad och undertrycka egna personliga känslor i form av deepacting. Vidare pekar analysen på att handläggarens grad av integrationen i yrkesrollen varierade beroende på antal år man arbetat i rollen, ju längre tid desto mer integrerad var man med rollen och desto mer identifierade man sig med

rollen. Förutom arbetsrollen vägde även arbetsuppgifternas art in för hur handläggarna upplevde sin roll och berodde främst på vilken form av kontakt man hade med medborgaren. I de fall där interaktionen skedde fysiskt med medborgaren, jämfört med via mejl och telefon, kände man en högre grad av disharmoni mellan sina känslor och arbetsrollen än de som inte hade det.

Resultatet av analysen pekar på behovet av åtgärder för att förbättra arbetsmiljön och främja handläggarnas välbefinnande i den offentliga sektorn. För det första krävs det en ökad medvetenhet från chefernas sida om handläggarnas arbetsbörda och emotionella påfrestningar för att skapa en mer stödjande och hälsosam arbetsmiljö. En aspekt som lyfts är hur uppskattning från ledningen för det emotionella ansvaret som handläggaren hanterade värderas högt. Det emotionella arbetets komplexitet som Wettergren beskriver det där handläggaren måste balansera mellan att vara professionell och uttrycka sina egna känslor är en känsla som kräver empati och förståelse internt av ledningen. Vidare belyser resultatet att i brist på förståelse av det emotionella arbetets komplexitet, där handläggaren befinner sig i en arbetsmiljö där man inte kan känna sig bekväm och trygg med att uttrycka sig själv, kan leda till emotiv dissonans och utmattning för handläggaren. Därför är det viktigt med en arbetsmiljö där organisationen fångar upp, visar förståelse och uppskattning för medarbetarna.

Det betonas även betydelsen av ett öppet arbetsklimat där handläggarna känner sig trygga att uttrycka sina känslor och få stöd från både chefer och kollegor. Wettergren (2013) uttrycker att en ledares egna insikter såväl som medarbetarnas emotioner och hur de ska hanteras är avgörande för ett lyckat ledarskap. Resultatet av analysen demonstrerar att det finns en brist i ledarskapets emotionella kunskap och en efterfrågan på en mer öppen kommunikation och en stödjande arbetsmiljö och chefer för att kunna diskutera känslor och utmaningar man ställs inför som handläggare men där det inte harmonierar med den roll som chefen har och visar. Detta kan främjas genom att organisera forum för att ventilerar känslor och erbjuda kollegialt stöd samt genom att erbjuda externa stödresurser som psykologisk rådgivning.

Resultaten understryker vikten av att integrera emotionell intelligens i arbetsprocessen för att skapa en mer hållbar arbetsmiljö. Genom att utveckla medarbetarnas förmåga att hantera sina egna och andras känslor kan organisationer främja en positiv arbetskultur

och öka arbetstillfredsställelsen. Samtidigt i enlighet med Wilding et al (2014) pekar resultatet på att det också är viktigt att fokusera på de organisatoriska faktorerna såsom ledarskapet, arbetskulturen och de policys som sätts som alla spelar en roll i att skapa en stödjande arbetsmiljö för medarbetarna där de kan trivas och prestera på bästa nivå. Resultatet demonstrerar ett behov inom organisationerna där handläggarna kan uttrycka sig själva och att genom att implementera dessa åtgärder kan organisationer inom den offentliga sektorn arbeta mot att skapa en mer stödjande och hälsosam arbetsmiljö för handläggare, vilket i sin tur kan öka produktiviteten, minska risken för utbrändhet och stressrelaterade problem samt främja en känsla av samhörighet och identitet på arbetsplatsen.

Referenser

- Arbetsgivarverket (2023) <https://jobbstatligt.arbetsgivarverket.se/Var-vardegrund/>
- Arlie Hochschild (2003). *The managed heart- commercialization of the human feeling*, University of California Press.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. sage.
- Erving Goffman (2020), *Självframställningen i vardagslivet*, uppl.7, Studentlitteratur.
- Jin Mtung H & Guy Mary E (2009)- *How emotional labor influences worker pride, job satisfaction, and burnout: An Examination of Consumer Complaint Workers*
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=12&sid=ee41ecd4-bc98-46d3-ae7d-701ef20d8834%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWL-wLHVpZCZzaXRIPWVkey1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=edsjsr.40586755&db=edsjsr>
- Lee, Hyun JungA (2021)- *Relationship between Emotional Labor and Job Satisfaction: Testing Mediating Role of Emotional Intelligence on South Korean Public Service Employees*
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=14&sid=ee41ecd4-bc98-46d3-ae7d-701ef20d8834%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWL-wLHVpZCZzaXRIPWVkey1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=edssjs.30AC4054&db=edssjs>
- Luker, Kristin (2010). *Salsa dancing into the social sciences: research in an age of info-glut*. Cambridge: Harvard University Press. ISBN:9780674048218
- Ritzer, George; Stepnisky, Jeffrey. (2015). *Sociologisk teori 2. uppl.* Stockholm: Liber AB
- Rubin, Ashley T. (2021). *Rocking Qualitative Social Science. An Irreverent Guide to Rigorous Research*. Stanford University Press.
- Ryan, G. W., & Bernard, H. R. (2003). *Techniques to identify themes*. *Field methods*, 15(1), 85-109.
- Vetenskapsrådet (2017). *God forsknings sed*. Stockholm: Vetenskapsrådet
- Vigoda-Gadot, Eran & Meisler, Galit (2010)-*Emotions in Management and the Management of Emotions: The Impact of Emotional Intelligence and Organizational Politics on Public Sector Employees*

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=ee41ecd4-bc98-46d3-ae7d-701ef20d8834%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWLwLHVpZCZzaXRIPWVkey1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=edshol.hein.journals.pbcamn70.14&db=edshol>

- Wilding, Mark, Chae Kyungjin & Jang Jiho (2014)- *Emotional Labor in Korean Local Government: Testing the Consequences of Situational Factors and Emotional Dissonance*

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=10&sid=ee41ecd4-bc98-46d3-ae7d-701ef20d8834%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWLwLHVpZCZzaXRIPWVkey1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=edsjsr.24735255&db=edsjsr>

- Zvobgo, Varaidzo, Abraham, Romeo & Sabharwal, Meghna (2022)-*Faking Versus Feeling Emotions: Does Personality–Job Fit Make a Difference*

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=8&sid=ee41ecd4-bc98-46d3-ae7d-701ef20d8834%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWLwLHVpZCZzaXRIPWVkey1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=155515785&db=ccm>

-Åsa Wettergren, Bengt Starrin & Gerd Lindgren (2008). *Det sociala livets emotionella grunder*, Liber AB

-Åsa Wettergren (2012). *Emotionssociologi*, Gleerups AB

-Åsa Wettergren, (2013). *Olagliga känslor inom statlig verksamhet: En studie av emotionellt arbete bland handläggare på Migrationsverket*. *Journal of Public Administration*, 25(2), 45–62.

Bilaga 1

Intervjuguiden

Inledning

Denna intervju är en del av vår kandidatuppsats där vi skriver om emotionellt arbete. Emotionellt arbete i vår examensuppsats syftar till att beskriva hur statstjänstemän använder känslor i sin arbetsroll och hur hen anpassar dessa i enlighet med sin arbetsbeskrivning. För att få en förståelse för hur organisationens målsättningar påverkar hur man som statstjänstemän får möjlighet att uttrycka sina känslor därför har vi dessa intervjuer.

Intervjuerna kommer att vara anonymiserade, vilket innebär att ditt namn, sektion, avdelning eller team inte kommer förekomma i arbetet och materialet kommer endast användas inom detta arbete. Eftersom vi kommer att ställa frågor som kan uppfattas som känsliga får du när som helst under intervjun dra tillbaka din medverkan. Det är endast vi två som skriver arbetet och läraren som kommer få tillgång till vårt intervjumaterial.

Har jag ditt samtycke till att spela in intervjun och använda den i vårt examensarbete?

Inledande frågor

- Hur länge har du jobbat på (myndighetens namn)?
- Berätta kort om dina arbetsuppgifter?

Rollen som statstjänsteman/handläggare (Goffman)

-Hur upplever du kravet på din roll som statstjänsteman påverkar din förmåga att hantera dina känslor i relation till kunden/sökande?

- Hur mycket av dina egna känslor behöver du förändra för att behålla din professionalitet?

-Hur hanterar du situationer där det kan finnas en kollision mellan dina personliga känslor och de förväntningar som satts för din professionella roll?

- När du är i din roll som statstjänsteman kan du då känna att du går in i en annan roll och hur pass mycket skiljer den sig från den du är privat?

- Kan du beskriva metoder för att lyckas spela denna roll.

- Hur påverkar denna roll ditt välmående?

- Hur tror du att dina egna känslor påverkar de bedömningar och beslut du fattar i din roll som statstjänsteman?

Emotioner (Hochschild)

-Kan du beskriva hur organisationsstrukturer och målsättningar inom din verksamhet påverkar hur du hanterar och anpassar dina känslor?

- Beskriv hur verksamhetens krav på dig och din arbetsprestation påverkar dina känslor?

-Hur tror du att kraven på objektivitet och professionalism påverkar ditt välbefinnande och engagemang på arbetsplatsen? *-Med objektivitet menas att man ska behandla alla fall lika och vara opartisk.*

- Upplever du att man kan uttrycka och prata om personliga känslor på arbetstid?

- Finns det några ämnen och känslor som är mer tabubelagda än andra?

-Hur tror du att kraven på effektivitet och service påverkar ditt välbefinnande och engagemang på arbetsplatsen? *-Med effektivitet och service menas att verksamheten ska bedrivas med hög kvalitet och ska ge ett gott bemötande, vara tillgängliga och på ett effektivt sätt ge medborgarna service*

- Hur brukar du må efter en arbetsdag?

- Känner du att det är svårt att lämna arbetet bakom dig efter arbetsdagen?

Främlingskap och emotiv dissonans (Marx)

-Kan du beskriva några situationer där du har upplevt att du behövt ta avstånd från dina egna känslor (emotionell dissonans) i ditt arbete?

- Hur hanterade du dessa situationer och vilka konsekvenser hade de för ditt välmående?

- Känner du att du får möjlighet att släppa ut dina känslor och reflektera över vad du känner under din arbetstid?

-Finns det någon speciell plats eller person?

- Kan du beskriva någon gång under ditt arbetspass där du upplever/känner dig bortkopplad från ditt egna jag?

-Upplever du att detta har blivit mer eller mindre under din tid på arbetsplatsen?

Offentlig verksamhet och emotioner (Wettergren)

-Hur tror du att arbetsmiljön och stödet från organisationen påverkar ditt emotionella arbete och din arbetstillfredsställelse?

- Kan du beskriva huruvida du tycker att det skapas en arbetsmiljö där du kan uttrycka dina känslor samtidigt som du kan känna dig nöjd med ditt arbete.

- Kan du beskriva hur organisationens förväntade arbetsprestation påverkar hur du bemöter en kund som befinner sig i ett upprört känsloläge?

- Har du under din arbetstid bevittnat någon kollega eller dig själv gå utanför ramarna för det professionella arbetet?

- Kan du beskriva vad som hände och den eventuellt bakomliggande orsaken?

- Kan du utveckla med ett exempel?

- Hur tror du att dina kollegor och chef hade reagerat om du alltid i samtal med kund utgick från dina egna känslor?

Avslutningsfrågor

- Vilka åtgärder eller förbättringar skulle du föreslå för att skapa en mer gynnsam arbetsmiljö för medarbetarna inom den offentliga sektorn när det gäller ens egna känslor och välbefinnande?

- Känner du att det finns något som vi missat som du vill lyfta?



LUNDS
UNIVERSITET

LUNDS UNIVERSITET
Sociologiska institutionen
Box 114, 221 00 LUND
www.soc.lu.se