



Institutionen för tjänstvetenskap

Examensarbete för kandidatexamen

“Att sälja sig själv”

En kvalitativ studie om emotionellt
arbete inom fastighetsmäklaryrket

Louise Edelstam
Jakob All

Antal ord: 13 171

Gruppenr: 52

Handledare:
Henrik Loodin

SEMK65
VT 2024

Förord

Denna uppsats har på många vis givit oss ovärderliga insikter nu när vi själva är på väg mot nya utmaningar. Vår fördjupade förståelse för hur vi människor hanterar samt arbetar med känslor har givit oss nya perspektiv och verktyg för vår egen fortsatta personliga utveckling. Självklart vill vi tacka de fastighetsmäklare som ställt upp och tagit sig tid att dela med sig av sina erfarenheter och upplevelser. Utan er hade inte denna studie varit möjlig.

Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare Henrik Loodin för dina råd samt att du har tagit dig tid att läsa och lyssna.

Till er andra, nära och kära, som på ett eller annat sätt har varit med oss på den här resan och hjälpt, stöttat och hejat, tack!

Louise Edelstam & Jakob All

Sammanfattning

Titel: *Att sälja sig själv - En kvalitativ studie om emotionellt arbete inom fastighetsmäklaryrket.*

Kandidatuppsats: SEMK65, 15 hp

Författare: Louise Edelstam och Jakob All

Handledare: Henrik Loodin

Baserat på den bristande forskningen om emotioner i fastighetsmäklarbranschen, avser denna studie att utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv undersöka *emotionellt arbete* inom fastighetsmäklaryrket. Syftet med uppsatsen är att öka förståelsen för svenska fastighetsmäklares upplevelse av hur de hanterar de emotioner som uppstår i arbetet. Vidare är syftet att förstå hur svenska fastighetsmäklare beskriver sin upplevelse av hanteringen av emotioner i relation till deras välbefinnande. I uppsatsen besvaras följande tre frågeställningar; hur svenska fastighetsmäklares känslor kommer till uttryck i mötet med kunder, hur svenska fastighetsmäklares upplevelse av emotioner kommer till uttryck i förhållande till deras välbefinnande samt vilka strategier som svenska fastighetsmäklare använder sig för att hantera de emotioner som uppkommer i arbetet. Analysen utgår från begreppen *känslorarbete*, *känsloregler*, *intrycksstyrning* och *rollgestaltning* samt faktorer så som *emotionellt arbete*, rolltagande, emotionell dissonans, emotionell energi och välbefinnande. Teorin tar sin utgångspunkt i Hochschilds definition av *känslorarbete* och *känsloregler* samt Goffmans definition av *intrycksstyrning* och *rollgestaltning*. Resultatet pekar på en bristfällig gränsdragning vilket leder till en ständigt närvarande professionell roll som sammanflätar fastighetsmäklarnas *emotionella arbete*. Resultatet visar på en splittrad bild av de yttre och inre krav som följer med yrket i kombination med positiva känslor som yrket för med sig. Inte minst i samband med lyckade bostadsaffärer, där såväl köpare som säljare känner sig som vinnare. Avslutningsvis visar den insamlade empirin på en delvis splittrad upplevelse och förståelse inför det *emotionella arbetet*.

Nyckelord: *Fastighetsmäklaryrket, relationsskapande, emotionellt arbete, självexploatering och gränsdragning.*

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.0 Inledning	5
1.1 Fastighetsmäklares komplexa känslöarbete	6
1.2 Problematisering	7
1.3 Syfte	8
1.4 Frågeställningar	9
1.5 Avgränsning	9
2. Teoretisk bakgrund och ramverk	10
2.1 Emotionsforskningens framväxt, perspektiv och funktion	10
2.2 Emotionellt lönearbete	11
2.2.1 Utökad syn på det emotionella lönearbetet	12
2.3 Dramaturgiskt perspektiv	15
2.3.1 Utökad syn på det dramaturgiska perspektivet	16
2.4 Teoretiskt ramverk	17
3. Metod	20
3.1 Metodologi	20
3.2 Urval	20
3.3 Insamling av data	22
3.4 Analys av data	23
3.5 Etiska överväganden	24
4. Resultat och analys	26
4.1 Krav och förväntningar i en fastighetsmäklares yrkesroll	26
4.2 Samhällets normer och ideal av fastighetsmäklarbranschen	30
4.3 Fastighetsmäklares gränslösa arbete	32
4.4 Upplevelse och hantering av yrket	35
4.5 Fastighetsmäklares självexploatering	38
5. Slutsats & diskussion	40
6. Källförteckning	43
7. Bilagor	51
7.1 Mejl intresse medverkan i studien	51
7.2 Missivbrev	52
7.3 Intervjuguide	53

1. Inledning

Kapitlet inleds med en fiktiv berättelse, följt av en redogörelse för fastighetsmäklaryrket utifrån de emotioner och känslor som uppstår till följd av yrkets arbetsuppgifter samt en problematisering av ämnet. Därefter följer en redogörelse för uppsatsens syfte, frågeställningar samt avgränsningar.

1.0 Inledning

Jag tittar på klockan, om femton minuter kommer de första spekulanterna. Intresset för lägenheten på den eftertraktade adressen har varit stort. Medan jag går upp för trappan till lägenheten ringer telefonen, det är det tredje samtalet för dagen från en stressad säljare som vill veta hur det går i processen. Jag tar upp telefonen och svarar. Samtidigt låser jag upp dörren till lägenheten och kliver in. Jag möts av kaos, det är skor över hela hallgolvet och disk framme i köket. Jag hinner knappt finna mig i situationen innan telefonen ringer på nytt. Den här gången är det en kund som undrar vilken räntenivå som gäller för bostadslånet på en miljon till en lägenhet som har visning först om en vecka. Jag ber dem återkomma med ett mejl istället. Klockan tickar på och helt plötsligt är det tio minuter kvar till visningen. Jag röjer upp i hallen och går sedan in i köket och tar tag i disken samtidigt som telefonen plingar till, dagens andra budgivning har satt igång. Samtidigt påminns jag om två annonser som ska ut, en stylingfirma som ska kontaktas och information som ska inhämtas om en bostadsrättsförening inför morgondagens visning. De första spekulanterna anländer och jag klistrar på ett leende. Visningen flyter på och ett första bud kommer in på ett annat objekt. I samma stund ringer säljarna upp, de vill signera köpekontraktet så snart som möjligt innan köparna drar sig ur. Jag låser dörren och skyndar mig tillbaka till kontoret. Klockan 20.00 förväntas säljarna och köparna komma för att signera kontraktet. Ännu en bostadsförsäljning är i hamn och köparna brister ut "åh gud vad kul, jag trodde aldrig att det skulle hända". Rummet fylls av positiv energi. Tre månader senare är köparna tillbaka på kontoret. Det är dags för överlåtelse och som tack för en lyckad försäljningsprocess har de med sig såväl en

champagneflaska som en stor bukett vita liljor. Här någonstans inser jag att det är all den positiva energin från kunderna som gör att jag älskar mitt yrke.¹

1.1 Fastighetsmäklares komplexa känslöarbete

Enligt Ahlenius, Berggren och Kågström (2021, s. 30-32) kan en förmedling av en bostadsaffär upplevas som överväldigande av såväl fastighetsmäklare som köpare och säljare. Det är få affärer som framkallar så mycket känslor och emotioner som att förvärva sitt drömboende eller tvingas till att sälja det till följd av en förändrad livssituation. Enligt Wettergren (2013, s. 11) återfinns känslor och emotioner i sociala sammanhang och som en följd av interaktioner människor emellan. Detta framkommer i fastighetsmäklaryrket, vilket är ett yrke där individer arbetar med att skapa och vårda relationer till såväl köpare och säljare (Benites-Gambirazio 2020, s. 156). Samtliga människor blir på ett eller annat sätt, ständigt känslomässigt påverkade av de mellanmännsliga möten som uppstår i vardagen (Evenshaug & Hallen 2001, s. 175-176). Den känslomässiga upplevelsen kan bestå av allt från positiva till negativa känslor som glädje, överväldigande och nedstämdhet (Evenshaug & Hallen 2001, s. 175-176). Enligt Ahlenius, Berggren och Kågström (2021, s. 27-28) är en förståelse för strömmen av känslor och emotioner nödvändig för att kunna förstå hur de mellanmännsliga mötena upplevs.

Enligt Arbetsmiljöverkets rapport (2016, s. 85) leder höga emotionella krav och en ständig närvaro av känslomässig påverkan till lägre arbetstillfredsställelse. I motsats kan sociala relationer främja förutsättningar för individers utveckling och de emotionella delarna leda till, känslan av meningsfullhet i arbetet (Härenstam 2010, s. 7). Ett ytterligare begrepp som återfinns inom forskningen kopplat till organisatoriska sammanhang är välbefinnande (OECD 2022, s. 36). Enligt OECD (2022, s. 36) utgör arbetstagarnas hälsa och välbefinnande grunden för att företag ska kunna bedriva en framgångsrik verksamhet. Begreppet välbefinnande innefattar upplevelsen av arbetslivet, den organisatoriska miljön och arbetsuppgifterna (Bergström 2014, s. 18). Arbetslivet såväl som privatlivet utgör en central del i det totala välbefinnandet (Rauramo 2012, s. 10).

¹ En berättelse skriven utifrån den empiri som samlats in med hjälp av semistrukturerade intervjuer med svenska, verksamma fastighetsmäklare.

Den ständiga närvaron av känslor ställer krav på fastighetsmäklares förmåga att hantera de egna känslorna för att hantera köpare och säljares känslor (Ahlenius, Berggren & Kågström 2021, s. 30-32). Fastighetsmäklare kan i ena stunden behöva agera psykologisk superförhandlare, i andra stunden människokännare och i tredje stunden hobbypsykolog (Love, Goh, Hogg, Robson & Irani 2011, s. 1307). Utöver att manövrera dessa känslor, behöver fastighetsmäklare även koordinera och anpassa det dagliga arbetet i förhållande till kundernas liv och känslomässiga tillstånd (Love, Gog, Hogg, Robson & Irani 2011, s. 1307). Fastighetsmäklare är verksamma inom en miljö som kännetecknas av gränslösa arbetsvillkor, där tid och rum ständigt varierar (Ekonomifokus 2018). Den oklara gränsdragningen mellan arbetsliv och privatliv kan vara en bidragande faktor till en friktion mellan köpare och säljare (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson & Lundberg 2006, s. 18; Ekonomifokus 2018). Att konstruera känslor genom att undantränga eller förstärka vissa känslor kan leda till det Hochschild (2012, s. 90) benämner som *emotionell dissonans*. Fastighetsmäklare kan vara anslutna till olika mäklarbyråer och därmed behöva anpassa sig till olika sociala sammanhang (Flam 2002, s. 92). Detta innebär att iklä sig olika roller beroende på det sociala sammanhanget (Ashforth, Kulik och Tomiuk 2008, s. 8). Rolltagande ligger till grund för samhällets normer och ideal (Hemnet 2024).

1.2 Problematisering

De senaste åren har tjänstesektorn vuxit sig allt större (Almega 2022, s. 3). Gemensamt för tjänsteyrken är att arbetet formas av såväl arbetsgivaren som av köpare och säljare (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson 2006, s. 71). Den växande tjänstesektorn, i kombination med förändrade arbetsvillkor, har bidragit till en förändring av hur arbetstagare interagerar med olika aktörer i det dagliga arbetet (Lavee & Strier 2018, s. 504-505). Att kontrollera, förstärka och undantränga de egna emotionerna och känslorna har i dagens moderna samhälle utvecklats till en naturlig del av många serviceyrken (Lavee & Strier 2018, s. 504-505). Det sociala sammanhanget påverkar spelreglerna och därmed interaktionerna och de känslor samt emotioner de ger upphov till (Allvin et al. 2006, s. 150). Fastighetsmäklaryrket med en komplicerad relationsdynamik, gränslösa arbetsförhållande återfinns på den svenska arbetsmarknaden (Mäklarsamfundet 2023, s. 7-9; Ahlenius, Berggren & Kågström 2021, s. 20-21). Trots den komplicerade relationsdynamiken och de känslor samt emotioner som följer med möten med köpare och säljare har vi inte funnit tidigare emotionssociologisk forskning inom fastighetsmäklaryrket. Tidigare forskning har istället riktat sitt fokus på

aspekter som prestationsbaserad ersättning, flexibelt arbete och en otydlig gränsdragning mellan arbete och privatliv (Yanga och Hung 2017, s. 1591-1592; Kuvaas, Buch, Gagné, Dysvik & Forest 2016, s. 667-668; Lopez, Hopkins och Raymond 2006, s. 381-382; Mosquera, Soares & Oliveira 2020; Love, Goh, Hogg, Robson & Irani 2023, s. 1307).

Jingryd och Segergren (2011, s. 117-118) är de forskare som vi har funnit som i sin studie om kundernas val av fastighetsmäklare, belyser vikten av betydelsen av fastighetsmäklarens förmåga att hantera *emotionellt arbete*. Enligt tidigare forskning inom *emotionellt arbete* utifrån bland annat en organisatorisk kontext för de ständigt närvarande känslorna och emotionerna med sig nya dimensioner, så som emotionella krav och påverkan på det egna välbefinnandet (Allvin et al. 2006; Fineman 2003; Holm 2001; Leppänen & Sellerberg 2006, s. 65-67; Lindgren & Olsson 2008, s. 134-136; Persson 2003 & Dahlgren & Starrin 2004, s. 16-18). De ständiga interaktionerna och gränslösa arbetsvillkoren för dessutom med sig en hög stressnivå till följd av ett prestationsbaserat arbete samt krav från spekulanter, köpare och säljare, att ständigt vara tillgänglig (Mäklarsamfundet 2023, s. 26; Kuvaas, Buch, Gagné, Dysvik & Forest, 2016, s. 668). I och med brist på tidigare forskning inom fastighetsmäklarbranschen med fokus på dess ständiga interaktioner med köpare och säljare och de känslor och emotioner som uppstår, konstrueras, undanträngs, spelas och förstärks, råder det en kunskapsbrist inom *emotionellt arbete* i fastighetsmäklarbranschen. Med anledning av följande ser vi därför utrymme att utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv undersöka det komplexa *känslarbetet* utifrån fastighetsmäklarnas egna upplevelse av hantering av emotioner och hur de står i relation till deras välbefinnande. Det emotionssociologiska perspektivet bidrar enligt Dahlgren och Starrin (2004, s. 15-17) till en förståelse för hur känslor och sedermera emotioner ligger till grund för individers sociala handlingar och hur dess handlingar upplevs, varför det perspektivet har valts ut.

1.3 Syfte

Syftet med uppsatsen är att öka förståelsen för svenska fastighetsmäklares upplevelse av hur de hanterar de emotioner som uppstår i arbetet. Vidare är syftet att förstå hur svenska fastighetsmäklare beskriver sin upplevelse av hanteringen av emotioner i relation till deras välbefinnande. För att besvara syftet ämnar uppsatsen att ge svar på nedanstående frågeställningar.

1.4 Frågeställningar

- I. Hur kommer svenska fastighetsmäklares känslorarbete till uttryck i mötet med kunder?
- II. Hur framkommer svenska fastighetsmäklares upplevelse av emotioner i relation till deras välbefinnande?
- III. Vilka strategier beskriver svenska fastighetsmäklare att de använder sig av för att hantera de emotioner som uppkommer i arbetet?

1.5 Avgränsning

Begreppen “fastighetsmäklare” och “mäklare” ska förstås som synonymer och därmed likvärdiga termer. Vidare ska benämningen “kunder” förstås som både köpare, säljare och spekulanter beroende på vem det är som fastighetsmäklaren interagerar med i den situation som beskrivs. Vidare ska benämningen “svenska fastighetsmäklare” förstås som fastighetsmäklare verksamma i Sverige och anslutna till en mäklarbyrå med säte i Sverige.

2. Teoretisk bakgrund och ramverk

Följande avsnitt behandlar uppsatsens teori utifrån tidigare forskning inom känslor, emotioner, emotionellt lönearbete och dramaturgiskt perspektiv. Kapitlet inleds med en bakgrund om emotionsforskningens framväxt, följt av en redogörelse för olika emotionssociologiska perspektiv och avslutas med att presentera uppsatsens teoretiska ramverk.

2.1 Emotionsforskningens framväxt, perspektiv och funktion

Forskningsläget ämnar till att belysa ett urval av den forskning som bedrivits om emotioner och känslor utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv. Urvalet har skett utifrån vad vi som forskare har funnit är av relevans för att skapa en bred bild av forskningsläget. Ett sociologiskt perspektiv ämnar att redogöra för varför individer agerar, tänker och upplever situationer på ett visst sätt (Giddens, 2007, s. 23). Vidare är emotionssociologi en gren inom den sociologiska forskningen som fokuserar på att förstå och förklara sociala skeenden (Dahlgren och Starrin 2004, s. 15-17). Såväl emotioner som känslor utgör en central del i det som sker vid social interaktion (Sverigehälsa 2021). Det sociologiska perspektivet växte framför allt fram under 1900-talet utifrån olika teoretiska perspektiv där forskare utforskat hur samhällsnormer och kulturella förväntningar formar människans emotionella värld (Mead 1934; Durkheim 1984; Hochschild 2012; Ashforth & Humphrey 1993; Fisher & Chon 1989; Dahlgren & Starrin 2004, s. 15).

Vi har valt att begränsa oss till att belysa känslor och emotioner och således kommer inte affekter närmare att beröras. Wettergren (2013, s. 16) beskriver känslor som det individen känner inom sig själv och emotioner som det som individen kommunicerar utåt genom att anpassa, undantränga eller förstärka de egna uttrycken. Emotioner består dock av såväl känslor som affekter, där Fineman (2003, s. 8), menar på att emotioner består av ett subjektivt element, dels vad individen känner och dels vilken funktion dess uttryck fyller i interaktionen. Således är det vad individen själv upplever utifrån sitt eget handlande, som närmare kommer att belysas i uppsatsen.

I tidigare forskning har känslor och emotioner delgivits en marginell betydelse i samhället och starka känslouttryck har stämplats som avvikande (Dahlgren & Starrin 2004, s. 26). Vidare har det svenska klimatet sedan länge kännetecknats som något som bäst beskrivs som en "konsensuskultur", där individen trivs bäst i en konfliktfri samverkan med andra individer (Wettergren 2013, s. 12-13). I sin tur främjar det en styrd och inlärd känslokontroll, där emotioner och känslor trängs undan (Wettergren 2013, s. 12-13 & 32-33). En förändring inom emotionsforskningen skedde först i slutet av 1900-talet till följd av de samhällsförändringar som skedde under denna period (Dahlgren & Starrin 2004, s. 39-40). Illouz (2007, s. 16) däremot är en som har forskat på känslor ur ett mer kapitalistiskt synsätt i takt med att tjänstesektorn vuxit sig allt större.

2.2 Emotionellt lönearbete

Emotionellt lönearbete myntades som begrepp och teori av Arlie Russel Hochschild när hon studerade hur flygvärdinnor och skuldindrivare hanterar de egna känslorna (2012, s. 24-26). Det emotionella lönearbetet tar sin utgångspunkt i reglering av känslor (Hochschild 2012, s. 229). Enligt Hochschild (2012, s. 229) fungerar känslor utifrån ett biologiskt perspektiv som en signalfunktion, vars syfte är att vägleda individen i det dagliga livet (Hochschild 2003, s. 78). Genom socialiseringen tilldelas även känslor olika betydelse och får specifika beteendemässiga konsekvenser (Hochschild 2003, s. 78). Det innebär att individen inte enbart styrs av sina egna känslor, utan påverkas och formas även av externt uppfattade känslor (Erllich 1984, s. 731-732).

Genom att undersöka känslor på arbetsplatser, visar Hochschild hur arbetsmiljön och gruppdynamiken påverkar hur individer upplever samt uttrycker sina känslor (Hochschild 2003, s. 95). Det *emotionella lönearbetet* beskriver Hochschild som det arbete som krävs av medarbetare för att reglera sina egna känslor och uttryck i enlighet med kraven i deras yrkesroll (Hochschild 2012, s. 188-190). Det *emotionella lönearbetet* karaktäriseras av direkt interaktion med kunder, förväntan att framkalla specifika känslor som linjerar med yrket och kundernas förväntningar, samt avsaknad av kontroll över de uttryckta känslorna, vilket innebär att organisationer kapitaliserar på individens förmåga att känna empati och glädje (Hochschild 2012, s. 7 & 147). Hochschild (2012, s. 7) skiljer samtidigt på det *emotionella arbete* som sker i privatlivet respektive arbetslivet. Det *emotionella arbetet* i privatlivet benämner hon *känslorarbete* och har ett praktiskt värde snarare än ett ekonomiskt (Hochschild

2012, s. 7). För att förstå det *emotionella lönearbetet* utgår Hochschild från begreppen *känslarbete* och *känsleregler* (Hochschild 2012, s. 76 & 35).

Känslarbete är enligt Hochschild något som formas genom socialisation och tar sig uttryck redan i tidig ålder (Hochschild 2012, s. 38). Med utgångspunkt i det emotionssociologiska perspektivet redogör Hochschild för hur individer hanterar och förmedlar sina känslor (Hochschild 2012, s. 15-17). Enligt Hochschild kan denna förmedling och styrning av känslor hanteras utifrån två känslolägen (Hochschild 2012, s. 188-190). *Djupagerande* (“*deep acting*”) innebär att individer förmedlar riktiga känslor medan *ytagerande* (“*surface acting*”) istället innebär att individen ger sken av ett tillstånd de faktiskt inte upplever (Hochschild 2012, s. 188-190). *Djupagerandet* innebär mer utförligt att individen förmedlar det känslouttryck som uppstår i den emotionella upplevelse av det sociala sammanhang som individen befinner sig i (Hochschild 2012, s. 188-190). Genom att arbeta med sina känslor kognitivt, kan individen med hjälp av att styra känslouttryck genom gester, framkalla eller förtrycka de egna känslorna (Hochschild 2012, s. 188-190). Ett *ytagerande* däremot kan upplevas som svårt att upprätthålla ur ett långsiktigt perspektiv då individen känner sig tvingad till att uppvisa andra känslor än de äkta känslorna (Hochschild 2012, s. 90). Till följd av att inte uppvisa de äkta känslorna orsakas en *emotionell dissonans* mellan vad som upplevs och vad som uppvisas (Hochschild 2012, s. 90).

Hochschilds begrepp *känsleregler* hänvisar till normer och värderingar som styr vilka känslor som individen upplever, när individen upplever dessa känslor samt hur dessa känslor kommer till uttryck i en given situation (Hochschild 2012, s. 43). För att medvetandegöra och förstå de *känsleregler* som finns i ett specifikt socialt sammanhang läser individen in och tolkar andra individers reaktioner på dennes känslomässiga exponering (Hochschild 2012, s. 43). När individen väljer att reglera vilka känslor som ska förmedlas utifrån ett manus så är *känsloreglering* att förstå som ett skådespel, vilket innebär att skådespelet ter sig olika beroende på kontext och vad samhället tillskriver som “rätt” för situationen (Hochschild 2012, s. 43).

2.2.1 Utökad syn på det emotionella lönearbetet

Ett exempel på andra forskare som har utvidgat Hochschilds uppdelning av *emotionellt lönearbete* kontra *känslarbete* är Ashforth och Humphrey (1993, s. 90). De har utvecklat

Hochschild's teori genom att inkludera begreppet identitet (Ashforth & Humphrey 1993, s. 90). Genom att identifiera sig med sin yrkesroll och de förväntningar som ställs, kan anställda minska de negativa effekterna av *emotionellt lönearbete* (Ashforth & Humphrey 1993, s. 90-91). Ashforth & Humphrey (1993, s. 90-92) menar att *emotionellt lönearbete* till och med kan upplevas som givande och berikande för välbefinnandet. Ett *djupagerande* kan dessutom leda till ökad arbetsglädje, organisationsengagemang och förbättrad prestation (Ashforth, Humphrey & Diefendorff 2015, s. 750; Fortuna Schioppa 2015, s. 678-680). Vidare menar Fortuna Schioppa (2015, s. 678-680) att *emotionellt lönearbete* utgör en avgörande faktor för huruvida de anställda känner att de besitter förmåga att hantera kontakten med kunder utan att det för med sig en *emotionell dissonans*. Dessutom visar studier att frekvensen av det *emotionella lönearbetet* har betydelse, där längre och djupare relationer kommer med andra krav än korta och ytliga relationer (Morris & Feldman 2020, s. 96; Kruml & Geddes 2020, s. 13). Den *emotionella dissonansen* för allt som oftast med sig en påverkan på individens välbefinnande i form av exempelvis utbrändhet och hög sjukfrånvaro (Fortuna Schioppa 2015, s. 680). Zammuner, Lotto och Galli (2003, s. 10) har till skillnad från den mer klassiska benämningen tagit fram begreppet *emotionell konsonans* som en reaktion på *emotionell dissonans*. Enligt dem består *emotionell konsonans* i att emotioner uppstår naturligt eftersom de känslor som uttrycks återspeglar de genuina känslorna, varför individen inte behöver framtinga eller förstärka påtvingade känslor (Zammuner, Lotto & Galli 2003, s. 10).

Två andra forskare som influerats av Hochschild's *emotionella lönearbete* är Bhowmick & Mulla (2016, s. 47-48). De har undersökt *emotionellt lönearbete* bland statligt anställda, där de statligt anställda beskriver den egna upplevelsen av känslor som viktiga och positiva i arbetet med människor (Bhowmick & Mulla 2016, s. 55). Enligt dem fungerar *djupagerande* snarare som en strategi som används i syfte att hantera emotioner som verkar stärkande för individens egna välbefinnande (Browmick & Mulla 2016, s. 55). Ett *ytligt agerande* leder däremot till en ökad risk för utmattning och avhumanisering (Browmick & Mulla 2016, s. 55).

I den något senare forskningen om *emotionellt lönearbete* återfinns framför allt sociologen Rebecca, J. Ericksons (1993) definition av *emotionellt lönearbete*. Enligt Erickson (1993, s. 888) som byggt vidare på Hochschild's definition innefattar ett *emotionellt lönearbete* även en strävan efter att förbättra andra individers känslomässiga välbefinnande genom att bland annat tillhandahålla känslomässigt stöd. Vidare exempel återfinns i Pugliesis studie som

föreslår det *emotionella lönearbetet* som flerdimensionellt (Pugliesi 1999, s. 125). Pugliesis (1999, s. 134) studie visar att det "själv-fokuserade" ("*self-focused*") känslöarbetet, det vill säga hur en individ måste reglera sina egna känslor för att passa in i en arbetsmiljö, har starkare konsekvenser för välbefinnandet än det "andra-fokuserade" ("*other-focused*") känslöarbetet. Med det "andra-fokuserade" menas hur individer anpassar sina känslor för att tillgodose andras behov och förväntningar (Pugliesi 1999, s. 134-135). Båda dimensionerna av *emotionellt arbete* har samtidigt visat sig ha starkare negativa effekter än andra arbetsmiljörelaterade aspekter såsom arbetskomplexitet, krav och kontroll (Pugliesi 1999, s. 146-147).

Dessutom utvidgar Ashforth & Tomiuk (2020, s. 195-196) Hochschilds begrepp djup- och ytagerande till att även innefatta ytautenticitet ("*surface authenticity*") och djupautenticitet ("*deep authenticity*"). Deras utvidgning av begreppen härrör dem till paradoxen att medarbetare kan uppleva att de uppvisar sitt sanna jag men samtidigt behöver skådespela i deras arbetsroll (Ashforth & Tomiuk 2020, s. 194). Motsägelsefullt visar Babakus, Cravens, Johnston & Moncrief (1999, s. 59) ett starkt samband mellan att behöva hantera olika roller i arbetet och att känna sig emotionellt utmattad.

Övergripande skiljer sig det *emotionella arbetet* åt beroende på om det sker inom den privata eller professionella sfären (Bergman Blix 2013, s. 176). I ett professionellt sammanhang sker utbytet av känslor snarare utifrån vad som förväntas i det sociala sammanhanget än utifrån arbetsrättsliga normer och värderingar (Bergman Blix 2013, s. 176). Det i sig är sällan problematiskt så länge inte känslöhanteringen påverkas av höga krav och bristande resurser (Bergman Blix 2013, s. 176). Enligt Lave och Strier (2018, s. 505) kan den professionella regleringen av känslor och emotioner i längden leda till utbrändhet och jobbstress. Ytterligare exempel på problematik återfinns i Morris och Feldmans (2020, s. 85) forskning som anser att mer långvariga relationer till kunder ökar risker för negativ påverkan på det egna välbefinnandet, till skillnad från mer kortvariga, standardiserade interaktioner. En hög nivå av autonomi kan dock motverka den nyss nämnda problematiken (Morris & Feldman 2020, s. 88). En vidare aspekt av gränsdragning mellan den professionella- och privata sfären återfinns i Wettergrens (2013, s. 59) forskning. Enligt Wettergren (2013, s. 59) riskerar en bristande gränsdragning mellan det professionella och privata leda till att känslor och emotioner i yrkeslivet spiller över på privatlivet och vice versa.

2.3 Dramaturgiskt perspektiv

Det dramaturgiska perspektivet kännetecknas främst av Goffmans studie om hur människor intar olika roller beroende på socialt sammanhang (2020, s. 87). I sin bok, *Jaget och Maskerna*, anlägger Goffman ett dramaturgiskt perspektiv på den sociala interaktionsordningen (Goffman 2009, s. 22-23). Goffman liknar människans beteende med uppträdande på en teaterscen, där individen framträder i *främre- och bakre regioner* (Goffman 2020, s. 31 & 32). Med den *främre regionen* avser Goffman (2014, s. 97) den plats där själva framträdandet äger rum. Platsen kan vara allt från ett mötesrum till en hotellreception. Den *bakre regionen* definierar Goffman (2014, s. 103) däremot som den region där individen förbereder sig inför själva framträdandet.

Utöver ovanstående utgår Goffman från *jaget* och *självet* när han studerar människan utifrån det dramaturgiska perspektivet (Goffman 1995, s. 111). *Självet* existerar enligt Goffman (1995, s. 111) först när det framställs. Således uppstår det genom den process varmed det visas upp. *Jaget* däremot är individen själv, något heligt som måste skyddas i det moderna samhället (Goffman 1995, s. 111). För att förstå det dramaturgiska perspektivet och diskrepansen mellan *jaget* och *självet* samt de *bakre* och *främre regionerna* utgår Goffman från hur *intrycksstyrning* och *rollgestaltning* tar sig uttryck (Goffman 2020, s. 87).

Intrycksstyrning utgör en central del i Goffmans dramaturgiska perspektiv och innebär att individen reproducerar och upprätthåller ett intryck som individen själv önskar bli förstådd utifrån (Goffman 2020, s. 287). *Intrycksstyrning* påverkas av och återspeglar det underförstådda manuskript som styr den roll som individen antar (Goffman 2020, s. 287). När individen förflyttar sig från den *bakre* till den *främre regionen* eller vice versa anpassar individen det eller de intryck som denne uttrycker (Goffman 2009, s. 170). Intrycken som förmedlas sker framför det som Goffman benämner publiken (Goffman 2009, s. 170). Individen strävar ständigt efter att publiken ska tro att den roll som individen förmedlar är autentisk (Goffman 2009, s. 170). När samtliga i publiken uppfattar situationen på likvärdigt sätt så har individen lyckats med att framställa sin roll på ett trovärdigt sätt (Goffman 2009, s. 170). Samtidigt kan *intrycksstyrning* likväl innebära att individen väljer att framhäva sina positiva egenskaper genom att manipulera framställandet av sig *självet* till sin egen fördel (Goffman 2014, s. 38-39).

Rollgestaltning innebär däremot att individer anpassar sitt beteende och uttryck efter det sociala sammanhanget som denne befinner sig i (Goffman 2020, s. 239). Det innebär att hur individen agerar och framställer sig själv, varierar beroende på situationen och de förväntningar och normer som finns inom det specifika sammanhanget (Goffman 2020, s. 139). För att kunna förstå vad som krävs i en specifik situation, behöver individer införskaffa information om de andra individerna som befinner sig i samma sociala sammanhang (Goffman 2020, s. 242). Övergripande handlar det om att individer upprätthåller en framställning av *jaget* som de själva vill bli associerade med (Goffman 2009, s. 281). När individen iklär sig rollen på ett självsäkert sätt som får det att framstå som om den spelade rollen inte är ett skådespel, utan ett naturligt tillstånd, ökar individen sin status i det sociala sammanhanget (Goffman 2020, s. 76). Utifrån ovanstående blir scenen och det specifika sammanhanget i förhållande till individens framställning av *självet* och *jaget* avgörande för huruvida individens *rollgestaltning* och identitet stämmer överens (Goffman 2009, s. 218).

2.3.1 Utökad syn på det dramaturgiska perspektivet

Det dramaturgiska perspektivet har över tid utvecklats och vidare tolkats av ett flertal forskare. Exempelvis var Burke (1962, s. 6) en av de forskare som tidigt fokuserade på hur människors handlingar och interaktioner formas och påverkas av individer själva samt huruvida det sker till följd av medvetna eller undermedvetna handlingar. En annan forskare är Blumer som myntade begreppet symbolisk interaktionism, vilken betonar att människors handlingar och interaktioner formas genom den betydelse de tillskriver olika symboler och sociala situationer (Trost & Levin 1969, s. 47). Enligt Trost och Levin (2010, s. 47), argumenterade Blumer för att social verklighet skapas och upprätthålls genom pågående interaktioner och att förståelsen för detta kräver en djupgående analys av de subjektiva tolkningar och meningar individer tillskriver sina erfarenheter. När individens handlingar avviker från samhällets normer leder det till att samhällets ordning rubbas och att förvirring uppstår (Trost & Levin 1999, s. 59).

Mer nutida forskning som ligger i linje med följande har bedrivits av Engdahl och Larsson (2006, s. 106) som menar att en ytterligare viktig aspekt i det interaktionistiska perspektivet är att olika interaktioner innehar olika betydelser för olika individer i samhället. Betydelsen är i sin tur en del av den interaktion som sker mellan individerna (Engdahl & Larsson 2006, s.

106). Ytterligare exempel på forskare som kommit att utvidga det dramaturgiska perspektivet är Lögdlund och Gottzén (2014, s. 176) som anser att individen konstant använder sig av den omgivning som denne befinner sig i för att tolka andra aktörers intryck i form av tecken som en riktlinje för vad som förväntas i olika situationer. Utifrån vad som sker vid interaktionstillfället läser individen av allt från klädsel, tonfall till omgivningens scen och utifrån det bildar sig en egen uppfattning av den typiska situationen för att sedan agera därefter (Lögdlund & Gottzén 2015, s. 176).

Några som har utvidgat och satt det dramaturgiska perspektivet i en organisatorisk kontext är Ashforth, Kreiner och Fugate (2000, s. 472). Enligt dem påverkas rolltagandet av vilka arbetsvillkor som råder (Ashforth, Kreiner & Fugate 2000, s. 473). Mer flexibla arbetsförhållandena innebär också att de roller som individen antar spiller över på varandra (Ashforth, Kreiner & Fugate 2000, s. 473). Således kan rollerna i sig utvecklas och antas olika beroende på vilken kontext de sker inom (Ashforth, Kreiner & Fugate 2000, s. 474-475). Vidare anser Thunman och Persson (2017, s. 178-179) att individer som besitter en vilja och möjlighet att skilja på arbetsliv och privatliv också har möjlighet att agera olika beroende på vilken sfär denne befinner sig i. En individ som däremot inte skiljer mellan privatliv och arbetsliv agerar däremot likvärdigt oberoende av socialt sammanhang (Thunman & Persson 2017, s. 185-186). Ytterligare exempel på forskare som utvidgat det dramaturgiska perspektivet är Randall Collins (2004). Enligt Collins (2004, s. 45-47) är människan beroende av att interagera med andra människor för att kunna uppleva välbefinnande och meningsfullhet. Enligt Collins (2004, s. 43-44) uppstår emotionell energi till följd av de mellanmänniska interaktionerna.

2.4 Teoretiskt ramverk

Trots att det finns ett flertal forskare som på ett eller annat sätt har forskat på känslor och emotioner utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv, är den emotionssociologiska forskningen än idag till stor del präglad av Hochschilds teori om emotionellt lönearbete och Goffmans dramaturgiska perspektiv (Dahlgren & Starrin 2004, s. 154-156). Därav kommer vi framför allt att analysera den insamlade empirin utifrån Hochschilds begrepp, *känslorarbete* och *känsloregler* samt Goffmans begrepp, *intrycksstyrning* och *rollgestaltning*. Utifrån det har vi tagit fram ett teoretiskt ramverk som ämnar att belysa hur Hochschilds begrepp *känslorarbete* och *känsloregler* knyter an till Goffmans begrepp, *intrycksstyrning* och

rollgestaltning och vice versa. Såväl *känslöarbete* som *intrycksstyrning* är något som sker utifrån och påverkas av individen själv medan *känsloregler* och *rollgestaltning* formas och styrs utifrån samhället. Tillsammans bidrar de till att såväl ett mikro som ett makroperspektiv berörs, utifrån bland annat hur känslor, emotioner och rolltagande inom såväl arbets- som privatlivet upplevs och kommer till uttryck i olika sociala sammanhang. Således knyter Hochschilds *emotionella lönearbete* an till Goffmans *dramaturgiska perspektiv* och vice versa eftersom att de båda ämnar beskriva hur individer i relationsskapandet och de dagliga interaktionerna anpassar, undantrycker, spelar samt konstruerar känslor och emotioner beroende på vad som upplevs passande utifrån socialt sammanhang och de aktörer som de interagerar med. Ett exempel på följande är att utifrån inledningskapitlet tycks individer kunna iklä sig olika roller beroende på vilka *känsloregler* som råder i det sociala sammanhanget.

I modellen nedan tydliggörs hur framträdande aspekter i fastighetsmäklaryrket som framkommit av de genomförda intervjuerna i denna studie, kan förstås utifrån Hochschild respektive Goffmans teori och begrepp. Exempelvis, var varken krav och förväntningar eller det gränslösa arbetet, två faktorer, som vi som författare trodde påverkade fastighetsmäklarnas upplevelse av alla de känslor och emotioner som följer av yrkets mellanmänniska möten, i lika stor utsträckning som de har visat sig göra. För att förstå den insamlade empirin utifrån en bredare kontext kommer även andra forskare, som tagits upp tidigare i kapitlet och dess syn på *känslöarbete*, *känsloregler*, *intrycksstyrning* och *rollgestaltning* att belysas i uppsatsens femte kapitel. Utifrån dessa forskare blir det tydligt att även faktor som emotionell energi, dissonans, välbefinnande, stress och utsuddad gräns mellan privat- och arbetsliv har betydelse för hur *känslöarbete*, *känsloregler*, *intrycksstyrning* och *rollgestaltning* kommer till uttryck.

Utöver ovanstående kommer Hochschilds begrepp *emotionellt lönearbete* att ställas i relation till Byung-Chuls Hans beskrivning av självexploatering och fastighetsmäklarnas yrkesroll. Enligt filosofen Byung-Chul Han (2016, s. 20-21), lider individer i arbetslivet, själva prestationssubjektet, av en självexploatering. I dagens moderna samhälle råder inget traditionsenligt disciplinsamhälle, utan snarare ett prestationsinriktat samhälle, där människor inte längre utgör lydnadsobjekt utan snarare prestationssubjekt (Byung-Chul Han 2016, s. 20-21). Dessa prestationssubjekt agerar i sin tur efter egen vinning och belönas utifrån

prestation (Byung-Chul Han 2016). Byung-Chul Han (2016, s. 21) menar att denna typ av exploatering är än värre än den som uppstår till följd av yttre påverkan.

Tabell 1: teoretisk referensram

	<i>Själv-fokuserade (Self-directed)</i>	<i>Andra-fokuserade (Other-directed)</i>
<i>Känslor</i>	<p>Känslorarbete</p> <ul style="list-style-type: none"> - Krav & förväntningar - Det gränslösa arbetet - Självexploatering 	<p>Känsloregler</p> <ul style="list-style-type: none"> - Krav & förväntningar - Samhällets normer & ideal
<i>Dramaturgi</i>	<p>Intrycksstyrning</p> <ul style="list-style-type: none"> - Krav & förväntningar - Samhällets normer & ideal - Det gränslösa arbetet 	<p>Rollgestaltning</p> <ul style="list-style-type: none"> - Krav & förväntningar - Samhällets normer & ideal - Självexploatering - Det gränslösa arbetet

3. Metod

Kapitlet redogör för vald metodologi, urvalsprocess, insamling av data, tolkningsansats, kodning och kategorisering av det insamlade materialet samt etiska övervägande. Metodavsnittet förklarar och synliggör även eventuella brister, avgränsningar och begränsningar som genomförts och tagits hänsyn till under arbetets gång.

3.1 Metodologi

Uppsatsen tar utgångspunkt i den fenomenologiska forskningsansatsen. Vidare bidrar den kvalitativa forskningsansatsen till att vi som forskare ges möjlighet att skapa en djupare förståelse för fastighetsmäklares upplevelser i samband med det ständiga *känsloarbetet*. Kännetecknande för kvalitativ forskning är att metoden fokuserar på hur processer, mönster, skeenden och socialt liv förändras över tid (Alvehus 2019, s. 20). Vidare var vår initiala utgångspunkt att gå in med ett induktivt förhållningssätt, vilket vi insett under uppsatsens gång inte är möjligt. Således har vi istället utgått från en abduktiv ansats. Syftet med att anlägga en abduktiv ansats är att finna ett problem, eller rättare sagt en överraskning som vi som forskare sedan försöker förklara (Braun & Clarke 2006, s. 84).

3.2 Urval

Vi har dels genomfört ett målstyrt urval och dels ett snöbollsurval. I ett målstyrt urval är det forskningsfrågorna som vägleder och intervjupersonerna väljs ut på basis av deras relevans för att kunna besvara syftet med den studie som genomförs (Bryman & Bell, 2017 s. 406 - 410). För att finna relevanta intervjupersoner har vi aktivt skickat ut mejl om intresse för deltagande till mäklarbyråer med kontor i Skåne och Stockholm. Totalt sett har vi kontaktat 45 olika mäklarbyråer och över 200 enskilda fastighetsmäklare i samband med att vi genomfört ett första urval. Av de strax över 200 verksamma fastighetsmäklare som vi initialt kontaktat, uteblev responsen helt. Utifrån den bild vi har skapat oss av yrket kan en anledning bakom det vara att fastighetsmäklare är väldigt upptagna till följd av det gränslösa arbetet. Vi har även fått uppfattningen av att det är få fastighetsmäklare som har reflekterat över att de utför ett känsloarbete, därav få känt, att de har ett intresse av att delta. Exempelvis hade flera av de som vi tillslut intervjuade svårt att förstå sig på vad studien går ut på. Med anledning av

det låga intresset tog vi även kontakt med olika mäklarbyråer och enskilda fastighetsmäklare som vi känt till eller känner sedan tidigare. Utifrån det har vi fått tag på ett antal personer som sedan i sin tur har rekommenderat oss vidare till fler personer. Totalt har vi genomfört sju intervjuer med fastighetsmäklare varav en av dem inte längre är verksam. De andra sex är anslutna till olika mäklarbyråer inom såväl premiumsegment som olika kedjor, samt verksamma inom olika delar av Stockholmsregionen. De intervjuade fastighetsmäklarna har olika anställningsform samt varit yrkesverksamma olika länge.

Vidare är flera av de fastighetsmäklare som vi intervjuat erfarna och har en gedigen karriär inom branschen. Möjligen är det en faktor som påverkar deras upplevelse av den egna hanteringen av känslor i mötet med köpare och säljare och som möjligen skiljer sig åt från andra, mindre erfarna fastighetsmäklare. Å ena sidan är konsekvensen av att genomföra ett icke-sannolikhetsurval att resultatet inte går att generalisera till hela populationen (Bryman & Bell, 2017 s. 406 - 410). Å andra sidan har vårt mål med urvalet och det material vi har samlat in varit att dra teoretisk nytta av det för att utveckla kunskap inom området och därför har generaliserbarheten varit av mindre betydelse. Det begränsade urvalet har däremot resulterat i att det finns utrymme att ytterligare öka förståelsen för fastighetsmäklares emotionella arbete.

Tabell 2: intervjupersoner

Intervjuperson	Titel/anställning
1	Tidigare mäklare/anställd på en mäklarbyrå
2	Delägare medelstor mäklarbyrå
3	Nyanställd mäklarkedja
4	Anställd medelstor mäklarbyrå
5	Partner mäklarkedja
6	Tidigare arbetat som mäklare
7	Mäklare mindre mäklarkedja

3.3 Insamling av data

Empirin har samlats in med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Semistrukturerade intervjuer öppnar upp för mer djupgående svar samtidigt som de tillåter de intervjuade att styra intervjuens riktning (Kvale & Brinkman 2014, s. 17-19). I samband med intervjuerna har såväl en kontextbeskrivning getts, som följdfrågor ställts. Inför intervjutillfällena har vi skickat ut ett missivbrev innehållande viktig information till samtliga intervjupersoner. Utöver missivbrevet skickade vi även ut ett samtyckesformulär till samtliga deltagare, där vi redogjorde för etiska aspekter samt hur personuppgifter hanteras både före och efter att studien slutförts.

Intervjuguiden har konstruerats utifrån tre delar; inledande öppna frågor, mellanliggande frågor och avslutande frågor, vilka i sin tur har formulerats utifrån bestämda teman. Själva frågorna i intervjuguiden innehåller inte begreppet emotionellt lönearbete, emotionellt arbete eller känslorarbete med hänsyn till att samtliga är tekniska begrepp som riskerar att verka vägledande. Istället har frågorna anpassats utifrån vad vi har ansett utgjort ett begripligt språk i förhållande till intervjupersonernas erfarenhet och kunskap om ämnet. Enligt Alvehus (2019) finns det ytterligare aspekter att ta hänsyn till. Dels riskerar de öppna frågorna bredda för tolkning vilket för med sig etiska aspekter och dels föreligger det en risk för att frågorna upplevs som för personliga eller obehagliga att besvara. Det övergripande målet med intervjuguiden har varit att den ska öppna upp för att vi som forskare ska kunna granska såväl det som sägs som hur det framförs. Enligt Bryman (2018, s. 577) är det en förutsättning för att kunna urskilja samband, olikheter och generaliserbara uppfattningar inom urvalsgruppen.

Efter att intervjuerna genomförts märkte vi att det fanns en spridning i hur pass djupgående svar intervjupersonerna delat med sig av. Exakt orsak kan vi inte svara på, utan enbart spekulera i. En anledning kan vara att de intervjuade som inte reflekterat över att de utför ett känslorarbete. De som delgav mindre djupgående svar, var också de som var upptagna med att göra andra saker samtidigt som intervjun ägde rum. Det återspeglas även i den mängd följdfrågor som ställs eller inte ställts. Vissa intervjuer innehåller ett fåtal följdfrågor medan andra innehåller fler än tio följdfrågor. De intervjuer som innehåller väldigt ytliga och kortfattade svar, har vi valt att använda oss av i en mindre utsträckning. Vi som intervjuade upplevde att det föll allt mer naturligt att ställa följdfrågor allt eftersom vi genomförde fler intervjuer. Det kan mycket väl vara en bakomliggande faktor till varför de senare intervjuerna

blivit mer innehållsrika. Med erfarenhet kom en ökad förståelse för hur följdfrågor kan ställas för att öppna upp för att få mer djupgående svar.

Samtliga intervjuer spelades in med hjälp av en diktafon och skedde antingen över ett digitalt möte eller via telefon. Enligt Tjora (2012, s. 106) bidrar ljudinspelning till att minimera risken för att viktig information som kommit fram under intervjuerna går förlorad. I samband med de intervjuer som skedde över telefon var det flera av de intervjuade som gjorde andra saker samtidigt. Vad de gjorde parallellt varierade, en av dem satt i bilen på väg till kontoret, en annan svarade på mejl och en tredje var i full gång med att sminka sig inför dagens första visning. Detta talar för mäklarnas egna tidsbrist och upptagenhet samt inneburit att vi själva har behövt anpassa frågorna varefter och den tiden som de intervjuade kunnat avvara.

3.4 Analys av data

Det transkriberade materialet har analyserats med hjälp av kodning och kategorisering utifrån övergripande teman, i likhet med den tematiska analysmetoden. Under analysens gång har vi förhållit oss empirinära till det insamlade materialet, vilket innebär att vi som forskare har pendlat mellan delar och helheten, där tyngdpunkten har legat på den sammantagna helheten. Syftet med den tematiska analysmetoden är att söka efter teman som frekvent återkommer i empirin, vilket gjorts utifrån ett abduktivt förhållningssätt. För att tolka det insamlade materialet har vi anlagt det hermeneutiska perspektivet på tolkning och förståelse. Enligt Sohlberg och Sohlberg (2019, s. 309) innebär hermeneutisk tolkning att vi som forskare snarare ökar vår förståelse för ett fenomen eller socialt sammanhang, än att beskriver och förklarar det som undersökts.

I samband med transkriberingsprocessen när vi konverterade det insamlade materialet från ljudfil till skrift, inledde vi analysprocessen. I transkriberingen har vi konverterat ljudfilernas talspråk till skriftspråk. Vi inledde analysen med att läsa igenom det transkriberade materialet i syfte att koda relevanta avsnitt. Utifrån kodningen av relevanta avsnitt fick vi fram återkommande teman av relevans för att kunna besvara syftet med uppsatsen. Utifrån de framtagna temana, formade vi två övergripande teman som belyser vad vi har ansett utgöra de mest framträdande aspekterna. I samband med att vi kodade materialet knöt vi an till återkommande teman och olika textsegment för att underlätta identifiering av specifika uttalanden. I enlighet med (Braun & Clarke 2006, s. 87) redogörelse för tematisk analys

skapades nya teman under kodningens gång och de teman som intervjuguiden är uppbyggd utifrån förändrades i takt med att vi fann samband, mönster och återkommande nyckelord. Dessa reducerades sedan, genom att de delades in i kategorier som i sin tur skapade enskilda underrubriker kopplade till intervjupersonernas uttalanden, i likhet med Kvale och Brinkmann (2014, s. 243) tillvägagångssätt för att reducera och strukturera upp det insamlade materialet. Utifrån det, har den insamlade empirin analyserats och satts i relation till uppsatsens teoretiska bakgrund och ramverk. Med hjälp av uppsatsens teoretiska bakgrund och ramverk som verktyg har förståelse och nya perspektiv på det insamlade materialet skapats i syfte att besvara uppsatsens syfte och frågeställningar. Med hjälp av det teoretiska ramverket har vi strävat efter att öka vår förståelse för hur bland annat strategier och verktyg används av fastighetsmäklare för att hantera de emotioner och känslor som kommer till uttryck i det dagliga arbetet. I analysen har vi till stor del fokuserat på vad vi har ansett utgjort unika eller oväntade detaljer. Dessa benämns som nyckelincidenter och är ofta empiriskt rika, samtidigt som de kräver ytterligare reflektion och efterforskning (Rennstam & Wästerfors 2015, s. 128-129 & 135). Dessa består bland annat av uttalande som går att koppla till Byung-Chul Hans begrepp självexploatering, som utgör en del av den teori som växt fram efter att vi samlat in empirin.

3.5 Etiska överväganden

Enligt det svenska Vetenskapsrådet har vi som forskare en skyldighet att ta hänsyn till ett antal etiska aspekter. De etiska aspekterna är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet som tillsammans säkerställer att det grundläggande individskyddet uppnås (Alvehus 2019; Kvale & Brinkman 2014, s. 97). Genom att vi skickat ut såväl missivbrev som samtyckesblankett har vi kunnat säkra informationskravet samt inhämta intervjupersonernas samtycke. De två övriga etiska aspekterna har genomsyrat samtliga steg i intervjun, från sammanställningen av intervjuguiden till själva genomförandet och analyseringen av materialet. Kravet på konfidentialitet har uppnåtts i samband med att vi säkerställt att samtliga personuppgifter behandlas på ett säkert sätt. I uppsatsens empiriavsnitt och i samtliga delar av transkribering och kodningsmaterialet har vi avidentifierat intervjupersonerna. Vidare har vi säkerställt att vi uppnått nyttjandekravet genom att enbart använda det insamlade materialet för forskningsändamålet.

I kvalitativ forskning används begreppen *trovärdighet* och *äkthet* för att bedöma studiens kvalitet, istället för de mer klassiska termerna *reliabilitet* och *validitet*. För att bedöma studiens trovärdighet har vi tagit hänsyn till begreppets fyra kriterier; *tillförlitlighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *konfirmering* (Bryman 2018, s. 467-470). Tillförlitlighet innebär att våra idéer, som forskare, stämmer överens med vad som synliggörs under intervjuerna. I det andra kriteriet, överförbarhet, har vi som forskare accepterat att resultatet inte går att generalisera till hela populationen. I enlighet med det tredje kriteriet, pålitlighet, har vi bedömt graden av konsistens i forskningsprocessen. Det fjärde och sista kriteriet, konfirmering, innebär att vi som forskare har förhållit oss öppna och i god tro till intervjupersonerna. Utifrån äkthetskriteriet har vi bedömt hur pass trovärdig den empirin och litteraturen vi använt oss av är (Bryman & Bell, 2017, s. 379–382). Vi vill även tydliggöra att vi har tagit hänsyn till eventuell bias. Trots att vi anser att vi har varit väl insatta i ämnet samt uppsatsens syfte och frågeställningar, finns det en risk för att medvetna och omedvetna förutfattade meningar formar vår uppfattning. Därav är det viktigt att våga distansera sig till uppsatsen, genom att som forskare ställa sig kritiskt och ifrågasättande till tolkningen av empirin i förhållande till teori och tidigare forskning samt bortse från eventuella förutfattade meningar (Kvale & Brinkman 2014, s. 348).

4. Resultat och analys

Resultatet behandlar den empirin som har samlats in från semistrukturerade intervjuer med fastighetsmäklare verksamma i Stockholm. Redogörelsen för resultatet följs av en analys, där analysen ämnar att applicera den teoretiska bakgrunden och ramverket på den insamlade empirin.

4.1 Krav och förväntningar i en fastighetsmäklares yrkesroll

I fastighetsmäklarnas vardag återfinns en ständig närvaro av höga krav och förväntningar från såväl externa parter som köpare och säljare som inifrån fastighetsmäklarna själva. De höga kraven och förväntningarna uppstår till följd av allt från omvärldsfaktorer, kundkrav till samhällets normer och ideal. I samtal med fastighetsmäklare verksamma i Stockholm framkommer det att kraven och förväntningarna som framhävs i yrkesrollen i viss mån är kopplade till det geografiska område som de verkar inom, då de beskriver hur kraven och förväntningarna skiljer sig åt beroende på område när det kommer till bland annat arbetsbelastning.

“Det skiljer sig åt mellan mäklare verksamma i storstäder och på landsbygden. På landsbygden kanske det kommer in ett bud i veckan och det tar tre månader att få det sålt. Hos oss däremot är det så att från det att vi lägger ut objektet till dess att det säljs så kan det uppstå 40 samtal, flera förhandsvisningar och ett stort antal visningar. Jag tror att mängden människor som säljer bostad i Stockholm, och påtryckningarna och kravställningen i Stockholm, är betydligt högre än vad de är på landsbygden.” (Citat från intervjuperson 2)

Utifrån ovanstående citat framkommer det hur krav och förväntningar skiljer sig åt beroende av kontext. Dessa geografiska skillnader ger upphov till och främjar skilda *känsloregler*. Vilka *känsloreglerna* är, styrs av de normer och värderingar som råder (Hochschild 2012, s. 43). För att klara av att hantera de ständiga kraven och förväntningarna behöver individerna läsa in och förstå de *känsloregler* som råder i det specifika sociala sammanhanget (Hochschild 2012, s. 43). I socialiseringen med köpare och säljare tilldelas känslor olika betydelse, vilket i enlighet med Erlich (1984, s. 731-732) riskerar att få konsekvenser. I Stockholmsområdet behöver fastighetsmäklarna i likhet med det Pugliesi (1999, s. 134) föreskriver, reglera det själv-fokuserade *känsloarbetet* för att passa in i arbetsmiljön och dess

särskiljande krav. De behöver även i likhet med det Pugliesi föreskriver (1999, s. 134-135) anpassa det egna bemötandet utifrån köpare och säljares krav och förväntningar. Wettergren (2013, s. 85) menar på att denna form av anpassning sker utifrån en omedveten inläring av dessa regler i samband med att individen befinner sig i ett arbetssammanhang.

Utöver kontextens betydelse påverkas även kraven på vem säljaren i fråga är och vilken situation de befinner sig i. Försäljningar som beror på dödsfall eller skilsmässa beskrivs som mer krävande än andra. Intervjuperson sex beskriver det på följande sätt:

“Jag skulle säga att de tillfällena när de var som jobbigast var när kunderna själva tyckte att det var jobbigt. Det kunde handla om dödsfall och dödsfall av personer i olika åldrar, alla är inte gamla när de går bort. Det kan handla om skilsmässor och så också.” (Citat från intervjuperson 6).

I ovanstående citat framkommer det hur fastighetsmäklarna påverkas av det sociala sammanhanget. Erlich (1984, s. 731-732) menar på att det är fullt naturligt att individer, påverkas och formas av externt uppfattade känslor. I mäklarnas beskrivning av de känslor som uppkommer i interaktion med framförallt säljare, återfinns en upplevelse av att behöva upprätthålla en fasad av lugn, även när de själva känner en oro. I likhet med Hochschild (2012, s. 188-190) och att förtrycka de egna känslorna, leder det till att fastighetsmäklarna *ytagerar*. När de krävande känslorna tar över och individen blir kvar i ett ytagerande orsakas en *emotionell dissonans* mellan vad individen känner och de känslor som uppvisas (Hochschild 2012, s. 90). För att hantera de mer krävande sociala sammanhangen, beskriver flera fastighetsmäklare hur de anpassar sitt beteende och uttryck, vilket görs i likhet med Goffmans (2020, s. 239) syn på att iklä sig olika roller i syfte att anpassa den egna känslomässiga förmedlingen. Att hantera ett dödsfall, skilsmässa eller liknande beskriver intervjupersonerna som något de gör utifrån samhällets normer och förväntningar. I likhet med Lögdlund och Gottzén (2014, s. 1769) använder fastighetsmäklarna sig av den omgivning de befinner sig i för att anpassa, undantränga och konstruera den egna förmedlingen av känslor. Detta kräver en kontinuerlig anpassning och reglering av känslorna, vilket enligt Browmick och Mulla (2016, s. 55) kan vara både mentalt och emotionellt utmattande. Denna form av *emotionella dissonans* för enligt Fortuna och Schiopu (2015, s. 680) med sig en direkt påverkan på det egna välbefinnandet. De krävande interaktionerna som dessutom förblir långvariga för, enligt Morris och Feldman (2020, s. 96) samt Kruml och Geddes (2020, s. 13), med sig en ökad upplevelse av dissonans mellan säljarens krav på

känslomässig framställning och de egna känslorna. Den emotionella kostnaden av att ständigt behöva reglera sina känslor bör inte underskattas. Utifrån vår förståelse för Hochschild (2012, s. 7-10 & 147) särskiljning av *emotionellt lönearbete* och *känslöarbete*, sammanflätas fastighetsmäklarnas känslöhantering.

De ständigt närvarande kraven uttrycks dock inte alltid negativt utan de verkar även vara en källa till positiv energi. Att uppfylla eller överträffa kundernas förväntningar för med sig en känsla av tillfredsställelse och driver mäklarna framåt i deras arbete. Den positiva energin beskrivs dock uppstå baserat på hur mäklarna tror att andra uppfattar dem. Intervjuperson två beskriver känslan på följande sätt:

“Det florerar rätt mycket blommor och champagne på många mäklarkontor som kommer från kunderna och kunderna tycker att man är den största och vackraste och så vidare. Det leder till att man blir påfylld med så mycket beröm och endorfiner från sina kunder att det verkligen väger upp allt det negativa.” (Citat från intervjuperson 2).

Denna upplevelse av det ständigt närvarande *känslöarbetet* tycks i likhet med Zammuner, Lotto och Galli (2003, s. 10) snarare skapa en *emotionell konsonans*. När fastighetsmäklarna tar emot positiv energi upplever de snarare förmedlande av de faktiska känslorna, än vad de framtingar eller förstärker avseende påtvingade känslor. Collins (2004, s. 43-44) beskriver hur det är naturligt att emotionell energi uppstår till följd av mellanmänskliga interaktioner. I likhet med vad Collins (2004, s. 43-44) nämner om emotionell energi upplever fastighetsmäklarna känslor som entusiasm till yrket och en starkt självkänsla.

Upplevelsen av kraven och förväntningarna från kundernas sida skiljer sig åt beroende på fastighetsmäklarnas ålder och erfarenhet. De yngre fastighetsmäklare som i denna studie har intervjuats förefaller ha en större benägenhet att påverkas av motpartens krav i form av att spegla deras känslor. Samtidigt framkommer det att det inte är svart eller vitt. Även de med gedigen erfarenhet i yrket talar om att de känslor som uppkommer av de krav som kunderna ställer på försäljningsprocessen, kan framkalla ångest. Den rutinartade känslöhanteringen tyder dock på en distansering från de egna känslorna i likhet med det Hochschild (2012, s. 188-190) benämner som att kognitivt styra de egna känslouttrycken genom att med hjälp av gester, framkalla eller förtrycka känslorna. Enligt Wettergren (2013, s. 59-60) kan denna form

av mer systematiskt undanträngande av känslor leda till att individen blir främmande inför vad denne känner, vilket i längden snarare verkar kontraproduktivt.

“För min del, så har jag fått in en rutin och jag lärt mig leva med de flesta känslorna. Med det sagt så tror jag inte att jag känner särskilt mycket längre. Sen är det också så att man blir mer och mer van med åren. Sen är frågan om det hade hänt oberoende av erfarenhet och ålder eller om det är så att man blir en gås och låter allt rinna av en tillslut. Ångest är den känslan som jag tycker att jag har haft svårast att hantera och jag är ändå inte en särskilt ångestfylld person i mitt privatliv, utan för mig är ångesten snarare kopplad till arbetet.” (Citat från intervjuperson 2).

Med tiden lär sig fastighetsmäklarna hur de kan förhålla sig till de känslor och emotioner som uppstår. Denna hantering kan förklaras med hjälp av det Hochschild (2012, s. 43) benämner *känsloregler*. Utifrån *känsloreglerna* kan individer enligt Hochschild förhålla sig till att uppvisa de känslor som upplevs acceptabla att uppvisa i olika sociala sammanhang (Hochschild 2012, s. 43). För en nyetablerad fastighetsmäklare innebär detta att tolka och anpassa sig efter köpare och säljares krav och förväntningar. I intervjun framhävs en osäkerhet, om det är möjligt att anpassa sig själv och sina känslor efter rollens ramverk. I Hochschilds (2012, s. 43) termer innebär detta att mäklaren försöker navigera och förstå yrkets *känsloregler*. Enligt Ashforth och Humphrey (1993, s. 90) kan ovanstående förlikning med att känslorna och emotionerna är som de är, leda till minskad negativ påverkan av det Hochschild (2012, s. 199-190) benämner som *emotionellt lönearbete*.

Känslan ångest nämns frekvent i olika sammanhang av fastighetsmäklarna. Mäklarna återger en komplex känsla av ångest och stress som är intimt kopplad till de relationer och de krav samt förväntningar som följer med yrket. Två av de intervjuade beskriver de närvarande känslorna på följande sätt:

“Så förväntningarna som man har på sig själv och de fel som uppstår, är den ångest som jag spontant stör mig mest på. Om du exempelvis har begått ett fel så kan det få stora ekonomiska konsekvenser för många människor och det är väl den känslan som är mest obehaglig och jobbig i arbetet.” (Citat från intervjuperson 2).

“Det är olika former av stress som kan uppstå på grund av kunderna och såklart påverkar det en. Det skapar någon form av ångest i sig själv och ibland kan det också skapa frustration som gör att man känner att man inte möter kunden eller att de tillslut inte är så trevliga. I många fall handlar det om orimliga nivåer och förväntningar på mig som mäklare.” (Citat från intervjuperson 4).

I ovanstående går det att utläsa att mäklarna beskriver en känsla av press samt ångest kopplad till att prestera i sin profession och uppfylla kundernas förväntningar. Kravet av att hela tiden jaga nya affärer skapar en känsla av osäkerhet men beskrivs även som tillfredsställande. Collins (2004, s. 43-44) menar att känslan av tillfredsställelse utgör en del av upplevelsen av *emotionell energi* och uppstår till följd av mellanmänskliga interaktioner. Däremot kan det ständiga jagandet efter nya förmedlingsobjekt enligt Lave och Strier (2018, s. 505) leda till att den professionella upplevelsen av känslor som ångest, leder till stress och utbrändhet.

Fastighetsmäklarna som har ställt upp i denna studie beskriver sig ofta som tävlingsmänniskor och motiveras i stor utsträckning av hög prestation. De talar om att yrkets belöningar överväger de negativa delarna av arbetet som krävande kunder och obekväma arbetstider. En av de intervjuade valde däremot att gå vidare i sitt arbetsliv och beskriver nedan delvis varför:

“Ofta gick jag och bar på det länge och i slutändan kunde det resultera i att jag hade perioder när jag hade ångest. Det var lite det som jag ibland kunde känna, att nu har jag haft ångest lite väl länge och hur orkar jag det. Det är trots allt bara ett jobb, samtidigt är det mer som en livsstil som mäklare brukar säga.” (Citat från intervjuperson 6).

Den prestationsbaserade lönomodellen i kombination med arbetets gränslöshet skapar i sin tur en känsla av att behöva uppvisa något fastighetsmäklarna egentligen inte känner, i likhet med det Hochschild benämner som *ytagerande* (Hochschild 2012, s. 2012, s. 188-190). Fastighetsmäklarnas upplevelse av ovanstående skiljer sig samtidigt åt, bland annat beroende på de än idag är verksamma eller inte. Engdahl och Larsson (2006, s. 106) menar att alla individer innehar en egen uppfattning om vad som är betydelsefullt för dem själva. För dem fyller olika delar av yrket olika betydelse (Engdahl & Larsson 2006, s. 106).

4.2 Samhällets normer och ideal av fastighetsmäklarbranschen

Som vi tidigare har redogjort för, innebär det socialkonstruktivistiska synsättet på emotioner, hur samhällets normer och ideal styr hur vi förhåller oss till varandra och därefter uppvisar känslor (Dahlgren & Starrin 2004, s. 16; Hochschild 2003, s. 78; Barbalet 2001, s. 22). I samtal med fastighetsmäklare verksamma i Stockholmsområdet utläser vi hur de hanterar sina känslor utifrån de normer och ideal som tycks finnas inom branschen. De krav och förväntningar som tidigare avsnitt konkluderade i, bottnar i sin tur i de föreställningar som

köpare och säljare tycks ha på fastighetsmäklare. En av intervjupersonerna återger nedan sin upplevelse och hantering av en situation som uppkom i samband med en bostadsförsäljning:

“Exempelvis kan det vara kontraktet som jag skrev förra veckan. Vi har hållit på i ett par månader och säljaren har absolut inget filter. Vi väntade på lånelöfte i fyra dagar för att vi skulle bli klara med allting och säljaren skrek åt mig varje morgon och eftermiddag och hennes pojkvän var helt tyst. Jag fick uppfattningen av att hon är sån som person. Eller skrek, men hon förväntade sig både det ena och det andra och att saker och ting skulle vara klara och då får man vara lite diplomatisk.” (Citat från intervjuperson 5).

När fastighetsmäklarna beskriver hur de ser sitt arbete som en livsstil, kommer det fram att de tar arbetets villkor för givet. De beskriver hur det skapas och upprätthålls en gemensam syn på yrkets innebörd. Hochschild (2012, s. 43) beskriver det som att det skapas gemensamma *känsloregler* som styr vilka känslor som individen upplever, när individen upplever dessa känslor samt hur dessa känslor kommer till uttryck i de sociala sammanhangen. Genom att identifiera sig med sin yrkesroll och de förväntningar som ställs, kan anställda, i detta fall fastighetsmäklare minska de negativa effekterna av *emotionellt lönearbete*, vilket enligt Ashforth och Humphrey (1993, s. 90-92) till och med kan upplevas som givande och berikande för välbefinnandet. Fortuna och Schioppa (2015, s. 680) anser att det *emotionella lönearbetet* utgör en viktig faktor för att individen ska kunna hantera de känslor och emotioner som återfinns i de mellanmänskliga mötena.

Arbetet innefattar långt mer än att enbart förmedla en bostad. Trots det går det att urskilja en enighet hos fastighetsmäklarna om att yrkesrollen i grund och botten går ut på att sälja. Samtidigt framkommer det hur yrkesrollen innefattar så mycket mer än att bara sälja, vilket påverkar hur fastighetsmäklarna förhåller sig till sin yrkesroll. Att fastighetsmäklarna förhåller sig skämtsamt till hur de beskriver den mångfacetterade yrkesrollen, beskriver Lögdlund och Gottzén (2015, s. 176) som att de intar en distans till de olika roller som följer med det dagliga arbetet. Till skillnad från Goffman (2020, s. 139) som anser att ett rolltagande ständigt sker och medvetet varierar utifrån individens egen önskan. En av de intervjuade beskriver det på följande sätt:

“Vi skojade alltid på kontoret om att man är såväl jurist, skilsmäsoadvokat, terapeut, städare som skattejurist.” (Citat från intervjuperson 6).

Utifrån Goffman (2020, s. 239) kan ovanstående citat förstås som att fastighetsmäklarna anpassar sitt beteende och uttryck efter vilken roll som det sociala sammanhanget förväntar att de iklär sig. Enligt Goffman (2009, s. 218) blir scenen, där den sociala situationen utspelar sig i förhållande till framställningen av *självet* avgörande för huruvida skådespelet uppfattas som autentiskt. För att klara av att iklä sig rollen som jurist eller terapeut menar Lögdlund och Gottzén (2014, s. 1769) att individerna konstant behöver läsa in och tolka sin omgivning. Utifrån Ashforth, Kreiner och Fugate (2000, s. 473) spelar även arbetsvillkoren in för huruvida inklädnaden av olika roller tillåts fungera. Samtidigt menar Goffman (2009, s. 218) att inklädnaden av olika roller förblir ett sätt för människor att distansera sig från de dagliga mötena.

Samtliga fastighetsmäklarna lyfter på ett eller annat sätt fram de höga förväntningar och krav som kunderna tycks ha på vad de i sin yrkesroll ska uppfylla. Detta uttrycks samtidigt med viss lätthet för att hantera de känslor som kan uppkomma i försäljningsprocessen, där vissa beskriver följande genom att uttrycka hur de ser yrket som en livsstil.

“Som jag sa tidigare, det blir som någon form av livsstil. Väljer man att bli mäklare behöver man ställa sig in på att det inte är ett vanligt 09.00 till 17.00 arbete. Sen måste man alltid lära sig att sätta gränser...” (Citat från intervjuperson 4).

I likhet med intervjuperson fyra uttalande skapar det en form av mentalitet, där fastighetsmäklarna förlikar sig med att yrkesrollen spiller över på privatlivet. Thunman och Persson (2017, s. 178-179 & 185-186) anser att en individ som saknar möjlighet att skilja på arbetsliv och privatliv tvingas till att förhålla sig och agera likvärdigt oberoende av det sociala sammanhanget. Enligt Bergman och Blix (2013, s. 176) kan det bli problematiskt i de sammanhang då det orsakas till följd av bristande resurser samt höga krav. Det i längden kan enligt Lave och Strier (2018, s. 505) leda till utbrändhet och långvarig stress, varför flera av intervjuade beskriver hur de använder sig av olika strategier för gränssättning.

4.3 Fastighetsmäklares gränslösa arbete

Fastighetsmäklaryrket kännetecknas av dess gränslösa arbetsvillkor, som på ett eller annat sätt tar sig uttryck i fastighetsmäklarnas upplevelse och hantering av känslor. I intervjuerna

med fastighetsmäklarna framkommer det en positiv känsla av frihet att kunna styra och bestämma över sin egen tid. Samtidigt framhävs vikten av att ständigt behöva vara tillgänglig och de konsekvenser som följer med detta. Mäklarna som har intervjuats i denna studie berättar om irritation och frustration som kan uppstå på grund av kunder som hör av sig sena kvällar och tidiga helgmorgnar. Som ny fastighetsmäklare återges en känsla av att behöva anpassa sig till när kunderna hör av sig men att de med tiden lär sig hur de ska förhålla sig till detta.

“Jag får försöka sätta gränser och det är där jag också håller på att forma. Hur tillgänglig vill jag vara? Vad är rätt och värt, men också att acceptera att man behöver arbeta när andra runt omkring en inte arbetar. Det är först utanför arbetstid ofta som kunderna har tid att ta telefon och sådär.” (Citat från intervjuperson 3).

Arbetets gränslöshet kan även innebära att mäklarna kontinuerligt *emotionellt lönearbetar* för sig själva. Detta för med sig att fastighetsmäklarna riskerar att kapitalisera på sina känslor i både sin professionella såväl som privata sfär, något som Hochschild (2012, s. 7 & 147) refererar till i hennes beskrivning av det *emotionella lönearbetet*. I kontrast till Hochschild (2012, s. 7), som menar att arbetsgivare i ett ekonomiskt syfte, kapitaliserar på medarbetarnas känslor, kapitaliserar mäklarna på sig själva då de säljer sina känslor. Fastighetsmäklarens acceptans av att behöva arbeta tyder på att hen uppvisar någon hen egentligen inte känner. I likhet med det Hochschild (2012, s. 188-190) benämner *ytagerande* finns det en stor chans att fastighetsmäklarnas känslösexponering ger sken av känslor de egentligen inte upplever.

Trots att det gränslösa arbetet för med sig positiva aspekter till följd av bland annat flexibiliteten, medföljer även negativa aspekter. När friktion uppstår med kunder eller att tiden inte räcker till, beskriver fastighetsmäklarna hur det ger upphov till negativa känslor. Enligt dem kan de negativa känslorna uppstå när det saknas en ömsesidig förståelse samt respekt mellan fastighetsmäklare och dess kunder. Flera av de intervjuade återger berättelser om kunder som tycks sakna respekt för fastighetsmäklarnas tid vilket sedermera ger upphov till negativa känslor.

“Tidigare kunde det vara så att om jag kom dit och folk missade sina möten så brydde de sig aldrig riktigt. Det kan exempelvis vara att jag har bokat dem till klockan fem, men så ringer de mig i sista sekund och säger att de har missat att boka av mötet. Då blir det ganska tråkigt.” (Citat från intervjuperson 7).

“Ibland kan det vara någon som tjarar sig till en extra visning och i samband med det kan det ta två, tre timmar om man ska åka på dessa. Sen så ska man också förbereda sig och det händer dessutom att folk inte ens dyker upp eller att de bara vill jämföra med någon annan bostad. Där och då kan man känna att det var två timmar av mitt liv som jag inte får tillbaka.” (Citat från intervjuperson 5).

När individer upprepade gånger behöver reglera sina känslor och hålla dem under kontroll (*emotionellt arbete*), kan detta över tid skapa problem för dem (Dahlgren & Starrin 2004, s. 34). Detta relaterar till Hochschilds (2012, s. 90) teori om emotionell dissonans, vilket beskriver den konflikt som uppstår när det finns en skillnad mellan de känslor en person faktiskt känner och de känslor de förväntas visa i sitt arbete. Denna dissonans kan leda till känslomässig utmattning och en ökad risk för utbrändhet (Fortuna Schioppa 2015, s. 680).

Till följd av det gränslösa arbetet förflyttar sig fastighetsmäklarna ständigt mellan de *bakre* och *främre regionerna*. Den kontinuerliga förflyttningen ger fastighetsmäklarna en möjlighet att i likhet med Babakus et al. (1999, s. 59) synsätt, minimera konflikten mellan att anta en idealiserad och påtvingad roll och att inte anta en roll som inte linjerar med individens äkta känslor. Denna ständiga förflyttning leder till att fastighetsmäklarna dels upplever en låg känsla av emotionell utmattning och dels en hög grad av arbetstillfredsställelse. Detta stärks av Babakus et al. (1999, s. 59) som menar på att det är den ständiga inklädnaden av olika roller som är orsaken bakom att individer känner sig emotionellt utmattade. Vidare menar Lave och Strier (2018, s. 505) att den emotionella utmattningen kan påverka välbefinnandet negativt, vilket flera av de intervjuade fastighetsmäklarna återkommer till i sina svar.

Tidsaspekten nämns frekvent av fastighetsmäklarna, oavsett om det talas om att ständigt vara tillgänglig eller att hinna med sina arbetsuppgifter. Det blir tydligt i samtalen att detta genererar negativa känslor som får konsekvenser för såväl det fysiska som det emotionella välbefinnandet, något som inte minst intervjuperson sex upplever.

“Ja, men det är den här tidspressen, att man känner att tiden inte räcker till. Det var inte alla dagar då jag fick till att äta ordentligt. Samma gällde även i privatlivet i de perioder då jag var tvungen att ställa in flera av mina planer och så. Jag kände ofta att jag hade ett dåligt samvete för folk som jag hade planer tillsammans med, men i slutändan behövde ställa in. Jag var alltid den som folk inte kunde räkna med förrän de såg mig dyka upp.” (Citat från intervjuperson 6).

Även ovanstående är ett tydligt exempel på det Babakus et al. (1999, s. 59) samt Lave och Strier (2018, s. 505) belyser. När det gränslösa arbetet får arbets- och privatlivet att flyta

samman, kombineras individernas olika sfärer. Det innebär att såväl det egna hemmet, bilen, kontoret som säljarens hem blir till en offentlig scen där fastighetsmäklarna förväntas skådespela. Intervjuperson sex beskriver svårigheten med att tacka ja till och vara sig själv, *jaget*, i privata sammanhang när arbetet spiller över. Enligt Goffman (1995, s. 111) strävar individen ständigt efter att skydda *jaget*. Men att inte alls vara med i privata, sociala sammanhang, kan i likhet med Dahlgren och Starrins (2004, s. 62) redogörelse, resultera i att den så viktiga, positiva, emotionella energin uteblir.

4.4 Upplevelse och hantering av yrket

Med ett gränslöst arbete följer en flexibilitet i vardagen som flera av de intervjuade upplever som positivt, något som hjälper dem att hantera det dagliga arbetet. Wettergren (2013, s. 59) menar att en bristande gränsdragning i arbetslivet leder till att känslor och emotioner i yrkeslivet spiller över på privatlivet, vilket enligt de intervjuade motverkas av den flexibilitet som följer med yrket. Flexibiliteten kan liknas till det som Morris och Feldman (2020, s. 88) benämner som autonomi, en faktor som motverkar de negativa effekterna av de känslor och emotioner som ständigt närvarar till följd av det gränslösa arbetet. De fastighetsmäklare som varit verksamma i mer än tio år upplever flexibiliteten som en bidragande faktor till att de trivs i yrket. I samband med en starkare, snabbväxande marknad luckras fastighetsmäklarnas scheman allt oftare upp, vilket frigör tid till annat. En av de intervjuade beskriver den egna upplevelsen av flexibiliteten på följande sätt:

“I de lugnare perioderna så tog flexibiliteten över helt och hållet. Det inte bara i samband med de lugnare perioderna utan också i samband med en bättre, starkare marknad. Under en bättre marknad så kunde en lägenhet läggas ut, visas på lördagen som inföll två dagar senare, för att sedan få ett bud senare under kvällen, vilket förde med sig att man kunde ställa in söndagens budgivning.” (Citat från intervjuperson 6).

Samtidigt innebär yrkets flexibilitet en möjlighet att kunna styra över den egna tiden. Denna frihet är dock paradoxal eftersom mäklarna i praktiken blir bundna av både sina egna och kundernas krav. Trots att mäklarna formellt sett har friheten att styra över sitt arbete, leder den inre pressen till en ständig känsla av otillräcklighet och stress. I likhet med det som Lave och Strier (2018, s. 505) talar för kan detta i sin tur leda till utbrändhet och andra hälsoproblem. Goffman (2009, s. 170) menar på att individer med hjälp av *intrycksstyrning* förflyttar sig mellan de *bakre* och *främre regionerna* genom att anpassa de intryck som denne förmedlar. Utifrån de intervjuade fastighetsmäklarna upplevs det svårt, då de gränslösa

arbetsförhållandena, trots flexibilitet i vardagen, leder till att den professionella fasaden konstant behöver upprätthållas, vilket enligt dem får alienerade konsekvenser ur ett långsiktigt perspektiv.

För att klara av att hantera det gränslösa arbetet beskriver de intervjuade fastighetsmäklarna hur de använder sig av olika strategier och verktyg i det dagliga arbetet. Som nyetablerad upplever en av de intervjuade fastighetsmäklarna att det är svårare att sätta gränser och använda strategier. I likhet med Wettergren (2013, s. 12-13) skulle denna återhållsamhet och stora acceptans inför yrket kunna bero på den starka "konsensuskulturen" som det svenska klimatet kännetecknas av. Med tiden däremot skapar fastighetsmäklarna en annan förståelse och erfarenhet inför kundernas krav och förväntningar. Enligt Dahlgren och Starrin (2004, s. 48-49) är det denna förståelse i kombination med behärskning och kontroll som lägger grunden för huruvida det emotionella arbetet fungerar eller inte i professionella sammanhang. En av de intervjuade nämner att denne har insett att det sällan är så pass akut som kunderna så ofta får det att framstå som.

“Idag har jag efter att ha varit yrkesverksam i så många år, blivit bättre på att inse att jag kan läxa upp andra genom att exempelvis säga att “hörru du nu har du hört av dig lite väl sent och jag svarar gärna på min lediga tid men du kan inte ha de förväntningarna här och nu för det brinner väldigt sällan i knutarna”.” (Citat från intervjuperson 2).

Med tid och erfarenhet upplever flera av de intervjuade fastighetsmäklarna att de lär sig hur de själva vill förhålla sig till de *känsloregler* som enligt Hochschild (2012, s. 43) styr vilka känslor som kommer till uttryck och när och hur känslorna förmedlas. Detta kräver enligt Hochschild (2012, s. 43) en förståelse för andra individers känslomässiga exponering. Något även fastighetsmäklarna framhäver hur de lär sig med tiden. Detta själv-fokuserade *känsloarbeta*, där individen vågar anpassa och agera utifrån vad som passar denne själv, kan enligt Pugliesi (1999, s. 134) få starka negativa effekter på välbefinnandet. Samtidigt finns det de intervjuade personer som undviker ovanstående och det inte minst till följd av det Hochschild (2012, s. 7 & 147) menar med att organisationer kapitaliserar på individernas egna känslor genom att tvinga dem till att framkalla respektive undantränga på förhand bestämda känslor.

Nedanstående exempel, exemplifierar de verktyg och strategier som fastighetsmäklarna använder sig av. Dessa varierar dock även om den gemensamma faktorn tycks vara gränssättning gentemot kunderna. Exempelvis kan det vara begränsningar i budgivningsprocesserna eller att prioritera det egna välbefinnandet. En av de intervjuade beskriver det på följande sätt:

“Om det är att ta en promenad med min kompis och min syrra just nu, så funkar det, eller om det är att gå och träna eller hänga med min kompis eller med kompisar eller vad det än kan vara så gör jag det. Det är lite det som är min återhämtning” (Citat från intervjuperson 3).

Genom att umgås med personer utanför arbetstid som ger energi, beskriver bland annat intervjuperson tre, hur denne återhämtar sig. I likhet med det Erlich (1984, s. 731-732) beskriver, formas individer av externt uppfattade känslor, varför såväl privata som de professionella interaktionerna påverkar individerna. Även Hochschild (2003, s. 78) menar att känslor ges olika beteendemässiga konsekvenser beroende på var, när och hur de äger rum. Utöver det är även Goffman (2020, s. 139) inne på samma spår och menar på att externt uppfattade känslor och normer och förväntningar påverkar individen i de sociala sammanhangen.

I samtalen nämner fastighetsmäklarna även verktyg för att hantera kundernas känslor och således sina egna, inte minst för att minska de negativa effekterna på det egna välbefinnandet. Att vara proaktiv, transparent och kontinuerligt uppdatera säljaren i processen blir metoder för att motverka stress samt andra negativa känslor som riskerar att göra samtliga parter lidande. Intervjuperson sex beskriver det på följande sätt:

“Ja, det kunde vara, exempelvis om man hade en kund och ville få den att sätta mindre press på en själv, så gjorde jag något för att underlätta för dem. Då gäller det att hela tiden vara förutseende och de kunder som blir stressade, där gäller det att tänka att man ska komma med information innan tidpunkten har passerat för när kunden tycker att det är för sent och istället blir stressad av det.” (Citat från intervjuperson 6).

Beskrivningen av intervjuperson sex visar på hur denne anpassar sin interaktion med kunden utifrån vad denne upplever gynnar kunden. Enligt Ericksons (1993, s. 888) bottnar det i en vilja att förbättra andra individers känslomässiga välbefinnande. Detta görs i likhet med ett av Ericksons (1993, s. 888) förslag på tillvägagångssätt, att tillhandahålla ett känslomässigt stöd, vilket vi kan se att bland annat intervjuperson sex gör. För att det ska vara möjligt menar

Goffman (2020, s. 242) på att individen behöver införskaffa information om den eller de andra individer som denne önskar hjälpa.

4.5 Fastighetsmäklares självexploatering

I samtal med fastighetsmäklarna framkommer en bild av att ständigt behöva prestera. Den provisionsbaserade lönomodellen tycks inte ge utrymme till något annat. Likvärdigt med prestationen blir i sin tur att hantera kundernas krav och förväntningar och de känslor som frammanas av detta. Exempelvis beskriver intervjuperson tre hur det sker undermedvetet. Denna ständiga press i kombination med de gränslösa arbetsvillkoren och ständigt återkommande interaktionerna för enligt Kuvaas, Buch, Gagné och Forest (2016, s. 667-668) samt Mäklarsamfundet (2023, s. 26) med sig en förhöjd stressnivå. När ovanstående etsar sig fast i samhället riskerar den egna individen att agera utifrån vad hen tror är bäst utifrån egen vinning (Byung-Chul Han 2016, s. 20-22). Det blir särskilt synligt i följande citat:

“Det är nog en självförvållad stress och press, att man kanske har tagit på sig lite mycket....” (Citat från intervjuperson 1).

“Ja, men det är klart att det är undermedvetet och ofta känner jag att jag vill prestera och göra bra ifrån mig.” (Citat från intervjuperson 3).

Vidare kommer självexploateringen till uttryck i långa arbetsdagar, ständig uppkoppling via telefon och mail samt en oförmåga att koppla bort arbetet. Således synliggörs denna självexploatering i fastighetsmäklarnas upplevelse av känslor och emotioner. Intervjuperson fyra beskriver situationen på följande sätt:

“Det blev kväll och då började jag stressa över vad som kan hända under kvällen och vad händer om jag inte gör det här. Mycket det här stress-tänket som kom fram och även en känsla av worst case scenario, som vad kan hända om jag inte svarar....” (Citat från intervjuperson 4).

Utöver ovanstående framkommer det i intervjuerna hur erfarna mäklare upplever att arbetet blir till deras liv till följd av de gränslösa arbetsvillkoren. De intervjuade uttrycker en stark vilja att hela tiden tillfredsställa kunderna och således prestera, även om det innebär att de måste göra mer än vad som förväntas av dem. Utifrån Goffman (2014, s. 38-39) kan det bero på en strävan från individernas sida att manipulera den egna framställningen och prestationen till sin egen fördel. Det innebär att arbetet förblir ständigt närvarande. Denna ständiga

närvaro tycks möjligen leda i motsats till det Thunman och Persson (2017, s. 178-179) förespråkar i syfte att främja den egna balansen mellan arbete och privatliv. Istället upplever fastighetsmäklarna det gränslösa och prestationsinriktade arbetet som energigivande eller på annat sätt givande för yrket och den egna karriären. Intervjuperson ett beskriver det på följande sätt:

“Men som under piken, när vi omsatte fruktansvärt mycket pengar och hade jättemycket att göra, då var det någon vecka som det kunde bli uppemot femton annonser. Då fick vi arbeta från sju på morgonen till halv ett på kvällen. Vi arbetade med andra ord “non stop”, men det var skitkul.” (Citat från intervjuperson 1).

Arbetsvillkoren och den lönomodell som fastighetsmäklare arbetar utifrån skapar en självexploatering, i likhet med Byung-Chul Hans (2016, s. 21) definition av begreppet. Genom både yttre och inre krav exploaterar fastighetsmäklarna sig själva i sin yrkesutövning. Den prestationsbaserade lönomodellen medför enligt dem höga krav på att prestera och kunna möta kundernas förväntningar samt leva upp till samhällseliga ideal. För fastighetsmäklarna innebär detta en konstant inre dialog där individen pressar sig själv att prestera bättre. Byung-Chul Han (2016, s. 21) menar på att det är resultatet av att individerna agerar efter egen vinning samtidigt som de belönas utifrån sin prestation. Enligt Hochschild (2012, s. 7 & 147) är servicearbetare med direkt kundbemötande utsatta när det kommer till påverkan på den egna känsloregleringen, vilket ökar risken för emotionell självexploatering.

5. Slutsats & diskussion

I denna avslutande del förs en diskussion utifrån resultatet av studien med anknytning till teoretisk bakgrund och ramverk. Vi lyfter nya upptäckter som vi funnit under arbetets gång och avslutar med förslag till framtida forskning.

Syftet med denna studie har varit att fördjupa förståelsen för hur fastighetsmäklare upplever och hanterar de känslor som uppstår i deras arbete. Vidare ville vi undersöka hur de beskriver sina erfarenheter av att hantera känslor och hur dessa känslor står i relation till deras välbefinnande. Resultatet visar på att mäklarnas känslorarbete kan innebära en friktion mellan inre och yttre självexploatering. Yrket beskrivs medföra en maktlöshet inför kundernas krav men även inför de krav som den prestationsbaserade lönomodellen och gränslösheten ger upphov till för de intervjuade fastighetsmäklarna. Fastighetsmäklarnas *emotionella arbete* är därför, till skillnad från deras gränsdragning, tvådelad. När deras liv flyter samman och gränsdragningen brister, uppstår en dissonans i deras känslohantering, som innebär att de i ena sekunden *ytagerar* och i den andra *djupagerar*.

Vidare ställde vi oss frågan hur fastighetsmäklarna beskriver att deras upplevelse och hantering av känslor står i relation till deras välbefinnande. Resultatet pekade på att ångest är en vanligt förekommande företeelse vilket kan relateras till Babakus et al. (1999, s. 59) resonemang om emotionell utmattning och att inta flera roller samtidigt. Men samtidigt möttes vi av berättelser från fastighetsmäklare som i många fall älskade sitt arbete men att de även uppvisade en känslomässig distansering och använde sig av strategier utifrån de arbetsvillkor som råder för att skapa en tydligare gränsdragning mellan arbets- och privatliv. Enligt Ashforth, Kreiner och Fugate (2000, s. 473) bidrar gränslösa arbetsvillkor till att de roller som individen, i detta fall fastighetsmäklarna, iklär sig spiller över på varandra. Men samtidigt kan de mellanmänniska interaktionerna föra med sig en upplevelse av emotionell energi enligt Collins (2004, s. 43-44), vilket de gör för flera av de intervjuade fastighetsmäklarna.

De olika roller som framkommer med resultatet kan betraktas som en del av vad som är en förutsättning i arbetet som mäklare. Vilket också beskrivs av Ashforth & Tomiuk (2020, s.

194). Det som kan förstås handla om kompetens av att uppfatta och agera efter vad situationen kräver. Detta kan jämföras med den flexibilitet som ofta anförs som en viktig tillgång i arbetslivet (Ashforth, Kreiner & Fugate 2000, s. 473). Att vara flexibel och utifrån olika situationer behöva anpassa sig, att ständigt växla roller, ställer krav på en ständig beredskap till att hantera olika emotioner (Ashforth, Kreiner & Fugate 2000, s. 473). En intressant fråga som uppkommer är vad kraven på flexibilitet och rolltagande har för påverkan på lönearbetare i ett längre perspektiv. De senare årens utveckling, med en allt högre grad av möjlighet att distansarbete från valfri plats innebär en frihet i tid och rum (Lavee & Strier 2018, s. 504-505). Detta som på många sätt kan upplevas som positivt har också en baksida. Det innebär att arbetsdagen riskerar att aldrig ha ett slut. Vad innebär detta för människors känslor, identiteter och sociala relationer?

Gränsdragningen mellan det privata- och arbetslivet framkommer med resultatet snarast som obefintlig, men är något som upplevs dubbelbottnat. Detta upplevs som positivt, i form av en känsla av frihet men har också en baksida i form av att arbetet alltid kan tänkas finnas känslomässigt och emotionellt närvarande. Fortuna Schiopu (2015, s. 680) beskriver hur *emotionellt lönearbete* är en förutsättning för att förstå och hantera de normer och värderingar som råder inom respektive yrkesområde. Emotioner och känslor kommer samtidigt alltid att på något sätt vara en del av identiteten (Fortuna Schiopu 2015, s. 680). Detta innebär i likhet med Ashforth & Humphreys (1993, s. 90-92) resonemang, att förutsättningen för ett hållbart arbetsliv är att yrkesrollen samstämmer med individens autenticitet. Vilket även kan relateras till Ashforth & Tomiuks (2000, s. 195-196), det som innebär att vara djupautentisk.

I likhet med den fiktiva berättelsen baserat på vad som framkommit av de genomförda intervjuerna med fastighetsmäklarna innehåller yrket och dess vardag så mycket mer än att bara administrera bostadsobjekt till försäljning. Uppsatsens teoretiska ramverk visar på hur samhällets krav och förväntningar, normer och ideal, de gränslösa arbetsförhållandena och den ständiga självexploateringen som sker till följd av yrkets karaktär påverkas av och styrs av de känslor och emotioner som uppstår, undanträngs, förstärks och/eller spelas i de dagliga interaktionerna med köpare och säljare. Att dessa faktorer som gränslöst arbete skulle visa sig påverka det *emotionella arbete* som fastighetsmäklare utför i så stor utsträckning som vi funnit att det gör, var för oss ett oväntat resultat. Inte minst på grund av det forskningsgap som föreligger inom *emotionellt arbete* i fastighetsmäklaryrket. Genom att analysera Hochschilds begrepp, *känslorarbete* och *känsloregler* samt Goffmans begrepp,

intrycksstyrning och *rollgestaltning* har vår förståelse ökat för det *emotionella arbetet* inom fastighetsmäklaryrket. Oavsett om det *emotionella arbetet* är själv-fokuserat eller andra-fokuserat för det med sig effekter som synliggörs i de delar av yrkets karaktär som intervjupersonerna belyser, exempelvis krav och förväntningar. Samtidigt råder det ingen samstämmighet mellan de intervjuade, varken hur *emotionellt arbete* kommer till uttryck i mötet med köpare och säljare, hur dess medförande emotioner och känslor upplevs eller huruvida det finns gemensamma strategier för att hantera de dagligen närvarande känslorna och emotionerna. Därav öppnar frågeställningarna upp för vidare forskning inom området *emotionellt arbete* i fastighetsmäklaryrket.

Vi föreslår avslutningsvis, även att framtida forskning bedrivs utifrån en fenomenologisk ansats med fokus på personer som valt att lämna yrket. Vad är den bakomliggande orsaken? En annan intressant studie skulle vara att utifrån ett genusperspektiv studera kvinnliga svenska mäklares erfarenheter av arbetet som mäklare, i syfte att öka förståelsen för de ständigt närvarande interaktionerna som följer av yrkets karaktär. *Att sälja sig själv* tycks vara berikande för vissa, men för andra, emotionellt ohållbart.

6. Källförteckning

Ahlenius, M., Berggren, B. & Kågström, J. (2021). Exploring Motivational Factors Among High Performing Real Estate Brokers: The Swedish Case. *Journal of Real Estate Practice and Education*, 23(1), s. 20-37. doi:10.1080/15214842.2021.2006892

Almega (2022). *Kunskapsintensiva företagstjänster allt viktigare för Sverige*. <https://www.almega.se/app/uploads/2022/11/kunskapsintensiva-tjanster-slutversion35.pdf>

Alvehus, J. (2019). *Att skriva uppsats med kvalitativ metod*. Liber.

Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G. & Lundberg, U. (2006). *Gränslöst arbete – socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Malmö: Författarna och Liber.

Arbetsmiljöverket (2016). *Kunskapssammanställning. Kvinnors och mäns arbetsvillkor – betydelsen av organisatoriska faktorer och psykosocial arbetsmiljö för arbets- och hälsorelaterade utfall*.

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/kunskapssammanstallning/kvinnors-och-mans-arbetsvillkor-kunskapssammanstallning-rap2016-2.pdf>
[2024-05-21]

Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), s. 88-115. doi: 10.5465/AMR.1993.3997508

Ashforth, B.E., Humphrey R. H. & Diefendorff, J.M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), s. 749-769.

Ashforth, B. E., Kreiner, G. E. & Fugate, M. (2000). All in a Day's Work: Boundaries and Micro Role Transitions. *The Academy of Management Review*, 25(3), s. 472-491. doi: 10.5465/AMR.2000.3363315

Ashforth, B. E., Kulik, C. T. & Tomiuk, M. A. (2008). How service agents manage the person role interface. *Group and Organization Management*, 33(1), s. 5-45. doi: 10.1177/1059601106293723

Ashforth, B. E. & Tomiuk, M. A. (2000). *Emotional Labour and Authenticity: Views from service agents*. I S. Fineman (red.), *Emotion in Organizations* (2nd ed.). Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781446219850.n10>

Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M. & Moncrief, W. C. (1999). The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(1). doi: 10.1177/0092070399271005

Barbalet, J. M. (2001). *Emotion, social theory, and social structure: A macrosociological approach*. Cambridge University Press.

Benites-Gambirazio, E. (2020). Working as a real estate agent. Bringing the clients. *Journal of Cultural Economy*, 13(2), s. 153-168. doi: doi.org/10.1080/17530350.2019.1697954

Bergman Blix, S. (2013). I Arlie Russell Hochschild. I: Stenberg H, Isenberg B (Red), (2013). *Relationell socialpsykologi: klassiska och samtida teorier*. Stockholm: Liber.

Bergström, K. (2014). Job satisfaction and emotional work tasks: dentists in Sweden and Denmark. *Malmö Högskola, Odontologiska fakulteten*.

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

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), s. 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber.

Bryman, A. & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Liber.

Burke, K. (1962). *Perspectives by Incongruity*. I Stanley E. And Karmiller, B (red.). Indiana University press, Bloomington.

Byung-Chul, H. (2016). *Trötthetssamhället*. Ersatz.

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

Dahlgren, L. & Starrin, B. (2004). *Emotioner, vardagsliv & samhälle- en introduktion till emotionssociologi*. Liber.

Durkheim, E (1984). *The Division of Labor in Society*. Translated by W. D. Halls, Free Press.

Ehrlich, R. (1984). Review of "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" by Arlie Hochschild. *Theory & Society*, 13(5), s. 731-736. doi:10.1007/BF00993464

Ekonomifokus. (2018). *Fastighetsmäklare- Vad är och gör en mäklare*. Från ekonomifokus webbplats:

<https://www.ekonomifokus.se/bostad/salja-bostadguide/fastighetsmaklare-vad-ar-och-gor-en-maklare>. [2024-06-25]

Engdahl, O. & Larsson, B. (2006). *Sociologiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Erickson, R. J. (1993). Reconceptualizing Family Work: The Effect of Emotion Work on Perceptions of Marital Quality. *Journal of Marriage and Family*, 55(4), s. 888-900. doi:10.2307/352770

Evenshaug, O. & Hallen, D. (2001). *Barn- och ungdomspsykologi*. Lund: Studentlitteratur.

- Fineman, S. (2003). *Understanding Emotion at Work*. London: Sage Publications.
- Fischer, G.A. & Chon, K.K. (1989). Durkheim and the Social Construction of Emotions. *Social psychology Quarterly*, 52(1), s. 1-9.
- Flam, H. (2002). *Corporate emotions and emotions in corporations*. I Barbalet, J.M. (Ed.). Emotions and sociology. Blackwell Publishing.
- Fortuna Schiopu, A. (2015). Role and consequences of emotional labour in the workplace. *SEA – Practical application of Science*, 2(4), s. 675-682.
- Giddens, A. (2007). *Sociologi*. Studentlitteratur AB.
- Goffman, E. (1995). *Jaget och maskerna*. Kristianstads boktryckeri AB.
- Goffman, E. (2009). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. Norstedts Akademiska Förlag.
- Goffman, E. (2014). *Jaget och maskerna: En studie i vardagslivets dramatik*. Studentlitteratur.
- Goffman, E. (2020). *Självframställning i vardagslivet*. Studentlitteratur.
- Hemnet (2024). *Partilles mest rekommenderade mäklare följer sin dröm*. Från Hemnets webbplats:
<https://www.hemnet.se/artiklar/bostadsmarknaden/2024/07/02/nya-kvadrat-partille-tank-sahar-nar-du-ska-salja>. [2024-07-31]
- Hochschild, A. (2003). *The Managed Heart – Commercialization of human feeling with a new afterword*. University of California Press Berkely and Los Angeles: California.
- Hochschild, A. (2012). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feelings*. University of California Press: Los Angeles.

Holm, U. (2001). *Empati – Att förstå andra människors känslor*. Stockholm: Ulla Holm och bokförlaget Natur och Kultur.

Härenstam, A. (2010). Sociala relationer och det goda arbetet. I Härenstam, A. & Bejerot E. (red). *Sociala relationer i arbetslivet: Studier från föränderliga arbetsplatser*. Malmö: Gleerups utbildning.

Illouz, E. (2007). *Cold Intimacies: The Making of Emotional Capitalism*. Cambridge: Polity Press.

Jingryd, O. & Segergren, L. (2011). *Fastighetsförmedling*. Kålleröd: Mäklarsamfundet Service i Sverige AB.

Kruml, S. & Geddes, D. (2020). Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Communication Quarterly*: McQ, 14(1) s. 8-49.

Kuvaas, B., Buch, R., Gagné, M., Dysvik, A. & Forest, J. (2016). Do you get what you pay for? Sales incentives and implications for motivation and changes in turnover and work effort. *Springer Nature Journals*, 40(5), s. 667-680. doi: 10.1007/s11031-016-9574-6

Kvale, S. & Brinkman, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur.

Lavee, E. & Strier, R. (2018). Social workers' emotional labour with families in poverty: Neoliberal fatigue?. *Child & Family Social Work*, 23(3), s. 504–512. doi: 10.1111/cfs.12443

Leppänen, V. & Sellerberg, A.M. (2010). *Normer om att vara trevlig och säljande. En undersökning om livsmedelsbutiken, bensinstationen och elektronikbutiken*. Malmö: Bokbox Förlag.

Lindgren, G. & Olsson, E. (2008). *Emotionellt arbete med förhinder*. I Wettergren, Å., Starrin, B. & Lindgren, G. (red) *Det sociala livets emotionella grunder*, s. 123-144, Malmö: Liber.

Lopez, T. B., Hopkins, C. D., & Raymond, M. A. (2006). REWARD PREFERENCES OF SALESPEOPLE: HOW DO COMMISSIONS RATE? *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, 26(4), s. 381-390. doi: 10.2753/PSS0885-3134260405

Love, P. E. D., Goh, Y. M., Hogg, K., Robson, S. & Irani, Z. (2011). Burnout and sense of coherence among residential real estate brokers. *Safety Science*, 49(10), s. 1297-1308. doi: 10.1016/j.ssci.2011.04.009

Lögdlund, U. & Gottzén, L. (2015). *Sociologins teoretiker*. Malmö: Gleerups.

Mead, G. H. (1934). *Mind, Self and Society: From the Standpoint of a Social Behaviorist*. The University of Chicago Press.

Morris, J. A. & Feldman, D. C. (2020). Managing Emotions In The Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 32(1), s. 84-101.

Mosquera, P., Soares, M E. & Oliveira, D. (2020). Do intrinsic rewards matter for real estate agents?. *Journal of European Real Estate Research*, 13(2), s. 207–222. doi:10.1108/JERER-12-2019-0051

Mäklarsamfundet (2023). *Mäklarsamfundets branschrappport 2023*. https://www.maklarsamfundet.se/sites/default/files/Media%20Opinion/pdf/Branschrappport_fastighetsm%C3%A4klare_2023.pdf [2024-03-01]

OECD (2022). *Health Policy Studies Promoting Health and Well-being at Work*. <https://www-oecd-ilibrary-org.lib.costello.pub.hb.se/docserver/e179b2a5-en.pdf?expires=1675604543&id=id&accname=ocid49016421&checksum=DEBFC3699C28ACE1499464DB0B15A47C> [2024-07-31].

Persson, A. (2003). *Social kompetens. När individen, de andra och samhället möts*. Lund: Studentlitteratur.

Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), s. 125–154. doi: 10.1023/A:1021329112679

Rauramo, P. (2012). *Työhyvinvoinnin portaat - Viisi vaikuttavaa askelta*. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Studentlitteratur.

Sohlberg, P. & Sohlberg B. M. (2019). *Kunskapens former: vetenskapsteori, forskningsmetod och forskningsetik*. Liber.

Sverigehälsa (2021). *Vad är skillnaden mellan känslor, affekter och emotioner?*.
<https://sverigehalsan.se/vad-ar-skillnaden-mellan-kanslor-affekter-och-emotioner/>.
[2024-06-18]

Thunman, E. & Persson, M. (2017). Ethical dilemmas on social media: Swedish secondary teachers' boundary management on Facebook. *Teacher Development*, 22(2), s. 175-190. doi: 10.1080/13664530.2017.1371634

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

Trost, J. & Levin, I. (1996). *Att förstå vardagen*. Studentlitteratur.

Trost, J. & Levin, I. (1999). *Att förstå vardagen*. Lund: Studentlitteratur.

Trost, J. & Levin, I. (2010). *Att förstå vardagen: med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Tuikka, S. (2020). Negative relationship in the workplace. I Mikkola, L. & Valo, M. (red). *Workplace communication*. New York: Routledge, s. 136-148.

Wettergren, Å. (2013). *Emotionssociologi*. Gleerups utbildning.

Yanga, J-S. & Hung H.V. (2017). Happy workers value effort, sad workers value reward. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(11), s. 1591-1624. doi: 10.1080/09585192.2015.1128458

Zammuner, V.L., Lotto, L. & Galli, C. (2003). Regulation of emotions in the helping professions: nature, antecedents and consequences. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, 2(1), s. 1-13. doi: 10.5172/jamh.2.1.43

7. Bilagor

7.1 Mejl intresse medverkan i studien

Hej,

Vi är två studenter som studerar sista terminen på kandidatprogrammet i Service Management, inriktning hälsa, vid Lunds universitet. Nu söker vi fastighetsmäklare anslutna till mäklarbyrå och verksamma på den svenska bostadsmarknaden som är intresserade av att delta i vår studie. Deltagandet går ut på att medverka i en intervju som beräknas vara i cirka en timme. Intervjun kan antingen ske genom fysiskt möte, förslagsvis på deltagarens kontor, alternativt digitalt beroende på vad som föredras. Syftet med uppsatsen är att förstå hur svenska fastighetsmäklare beskriver sitt emotionella arbete i mötet med olika aktörer och hur detta kan tänkas påverka deras välbefinnande.

Vid intresse eller om ni har några frågor kring studien är ni varmt välkomna att ta kontakt med oss genom att skicka ett mejl till louise.edelstam@gmail.com.

Vi önskar er alla en fortsatt trevlig vecka.

Vänlig hälsning,

Louise Edelstam och Jakob All, studenter vid Lunds universitet.

7.2 Missivbrev

Hej, stort tack för att du vill medverka i denna forskningsintervju!

Vi är två studenter från Lunds universitet som läser sista året på kandidatprogrammet Service Management med inriktning hälsa. I vårt avslutande arbete kommer vi att genomföra en kvalitativ studie med fokus på fastighetsmäklare verksamma i Sverige. Yrket tycks ha en komplex relationsdynamik där du som fastighetsmäklare behöver hantera olika aktörer, såsom köpare, säljare och kollegor. Samtidigt tänker vi oss att en bostadsförsäljning ofta är förenat med en större livsförändring. Med anledning av detta vill vi försöka förstå hur du som fastighetsmäklare hanterar och bearbetar känslor i ditt arbete. Vår förhoppning med denna studie är att få en större förståelse för fastighetsmäklares känslöarbete.

Den insamlade datan kommer endast att användas för kandidatuppsatsens ändamål och du som intervjuperson kommer vara anonym när det gäller känslig och personlig information. Därmed kan vi garantera att dina personuppgifter kommer att hanteras med största möjliga konfidentialitet. Intervjun kommer att ta cirka en timme att genomföra och frågorna kommer att ställas utifrån olika teman. Intervjufrågorna är av öppen karaktär och vi är intresserade av att höra din berättelse, känslor och reflektion om upplevelsen av känslor i arbetet som fastighetsmäklare. Eventuella följdfrågor kan komma att ställas i syfte att förtydliga delar av särskilt intresse. Intervjun kommer även att spelas in med hjälp av inspelningsverktyg och materialet kommer sedan transkriberas och därigenom analyseras endast för kandidatuppsatsen ändamål.

Din medverkan i denna forskningsintervju är helt frivillig och du kan välja att avsluta när som helst under intervjuens gång.

Vid frågor inför är du alltid välkommen att kontakta oss!

Vänlig hälsning,

Louise Edelstam

louise.edelstam.7676@student.lu.se

Jakob All

jakob.all.5764@student.lu.se

7.3 Intervjuguide

Intervjuguide

Inledande presentation och etiska principer

- Har du några funderingar innan vi startar intervjun?
- Är det okej för dig att vi spelar in intervjun?

Inledande frågor

- Vill du berätta lite kortfattat om dig själv?
- Hur länge har du varit verksam som fastighetsmäklare?
- Vad har du för lönemodell och anställningsform?
- Berätta lite kort om vad det var som fick dig att vilja bli fastighetsmäklare.

Relationer i mäklaryrket

- Hur skulle du beskriva din yrkesroll?
- Berätta lite kort om de situationer då du känner dig pressad/stressad i arbetet?
 - Vad är det som gör att du upplever dessa situationer som pressande/stressande?
 - Händer det ofta?
 - Hur hanterar du dessa situationer?
- Berätta lite kort om hur du upplever de krav och förväntningar som kan uppstå i arbetet?
 - Hur uttrycks dessa krav?
 - Kommer kraven inifrån dig själv eller utifrån?
 - Har kraven och förväntningar förändrats sedan du började arbeta som fastighetsmäklare?
- Hur upplever du att en bra eller mindre bra dag påverkar hur dina klienter uppfattar dig?
- Känner du att en bra eller dålig dag påverkar dig själv?
 - *Eventuell följdfråga: På vilket sätt påverkar det ditt eget mående?*
- Har du någonsin upplevt situationer då du känner en sak men tvingas visa upp något annat?

- *Eventuell följdfråga: Hur påverkar det dig?*
- *Eventuell följdfråga: Händer det ofta?*
- *Eventuell följdfråga: Vad tror du är orsaken till att det ofta händer?*

En prestationsinriktad lönemodell

- Hur upplever du att din prestation (den tid och de resurser du investerar i ditt arbete) står i relation till din lön?
- Berätta lite kring hur du känner när du jämför din lön med din prestation?
 - *Eventuell följdfråga: Skulle du kunna utveckla ditt svar?*

En bristfällig gränsdragning

- Berätta hur du ser på det arbete du lägger ner utanför ordinarie arbetstid?
 - Hur känner du inför detta?
- Vilka känslor uppkommer hos dig när du tänker på arbetet utanför arbetstid?
 - *Eventuell följdfråga: Hur påverkar dessa känslor dig?*
- Hur återhämtar du dig mellan arbete och fritid?

Avslutande frågor

- Har yrkesrollen uppfyllt de förväntningar som fick dig att bli fastighetsmäklare?
 - Är det som du trodde att det skulle vara?
 - Om ja/nej, varför?
- Är det något utöver det vi pratat om som du önskar ta upp?

Återkommande följdfrågor

- Vad menar du med det?
 - Skulle du kunna utveckla ditt svar?
 - Kan du utveckla det där om...
 - Du sa tidigare att ...
-