



UPPSALA  
UNIVERSITET

# **En känsla för service**

En studie av känslorarbete inom restaurangbranschen

Matilda Loborg & Matilda Ocklind

HT 2016

Kandidatuppsats Sociologi

Handledare: Dominika Polanska

## Abstract

Denna uppsats behandlar hur timanställda inom restaurangbranschen använder sina känslor för att utföra sitt jobb som servitris. Hochschilds teori om känslorarbete har använts för att förstå arbetet med känslor som ligger bakom service, medan Goffmans dramaturgiska teori nyttjades för att ge större förståelse för rollen som timanställd och vad det innebär i relation till varandra. Semistrukturerade intervjuer genomfördes med åtta timanställda i 20-årsåldern. Resultatet visar att rollen som timanställd ofta gör känslorarbete mer påfrestande då möjligheterna till att ventileras är mindre på grund av sämre relationer till chefer och kollegor, samt att mindre eller ingen återkoppling och otydliga förhållningsregler försvårar arbetet. De kvinnliga servitriser som intervjuades behövde dessutom utföra en form av dubbelt känslorarbete gentemot såväl kunden som andra kollegor.

This thesis discusses how the casual restaurant employee uses their feelings to perform as a waiter. Hochschild's theory on emotional labor is used to understand how the waiters are working with their emotions, whilst Goffman's theory is used to get a better understanding of what the role as a casual employee means for emotional labour. Semi-structured interviews have been carried out with eight casual employee waiters in their early to mid-20's. The results shows that the role as a casual employee in the restaurant business often is emotionally exhausting due to the lack of opportunities to discuss these feelings with colleagues. This is mainly caused by poor relations to bosses and colleagues, but also because of little or no feedback and unclear or inconsistent rules of conduct. Female waiters also have to perform twice the amount of emotional labour towards other staff as much as the customers.

Keywords: emotional labour, service, waiter, casual employee, restaurant industry

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	3
<b>1.1 Disposition</b> .....	4
<b>2. Tidigare forskning</b> .....	5
<b>2.1 Sammanfattning</b> .....	8
<b>3. Teori</b> .....	9
<b>3.1 Goffman</b> .....	9
<b>3.2 Hochschild</b> .....	10
<b>3.3 Sammanfattning</b> .....	12
<b>4. Metod</b> .....	14
<b>4.1 Metodologisk ansats</b> .....	14
<b>4.2 Urval</b> .....	15
<b>4.2.1 Informanterna</b> .....	17
<b>4.3 Material</b> .....	17
<b>4.4 Datainsamling</b> .....	18
<b>4.5 Datahantering</b> .....	18
<b>4.6 Kodning</b> .....	19
<b>4.6.1 Kodschema</b> .....	20
<b>4.7 Dataanalys</b> .....	22
<b>4.8 Validitet och reliabilitet</b> .....	22
<b>4.9 Metodologiska begränsningar</b> .....	23
<b>4.10 Etiska överväganden</b> .....	24
<b>5. Analys och resultat</b> .....	25
<b>5.1 Känsloerna</b> .....	25
<b>5.2 Strategier för hanterandet av känslor</b> .....	26
<b>5.3 Regler</b> .....	33
<b>5.4 Känslöarbetets effekter</b> .....	37
<b>6. Sammanfattning och diskussion</b> .....	38
<b>6.1 Studiens relation till forskningsfältet</b> .....	39
<b>6.2 Avslutande diskussion</b> .....	41
<b>7. Referenser</b> .....	43
BILAGA 1. ....	46
BILAGA 2. ....	47
BILAGA 3. ....	49

## 1. Inledning

Att bemöta andra människor på ett trevligt och välkomnande sätt kan verka enkelt. Trots det finns det numera många företag och kurser som specialiserar sig på att lära ut den konsten, en konst som vanligtvis beskrivs som *bra service* (se exempelvis Bright Relations AB, ServiceScore eller Zälle 2016). Företag gör reklam för deras anställdas goda service, vilken ofta beskrivs med ord som trevlig och genuin. Att kunna erbjuda en trevlig upplevelse med hjälp av trevlig personal har blivit allt viktigare för företag (Arnborg 2015). Likaså är bra service ofta vad som får kunder att välja ett företag framför ett annat (Krantz 2012), vilket således gör service till en avgörande del i ett företags konkurrenskraft. För att förstå bra service behöver vi dock först förstå arbetet som ligger bakom, något som vanligtvis benämns som känslöarbete (Hochschild 2012). Att kunna hantera gästens känslor kräver nämligen god kontroll över det egna känslolivet, i synnerhet när artigheterna är så pass ensidiga som mellan en anställd och en irriterad kund.

Servicesektorn beräknas innefatta ungefär tre fjärdedelar av Sveriges tjänster (Haagensen 2012:105), och få av de som arbetar inom den har fått ta del av någon utbildning i hur de bör gå tillväga för hantera otrevliga gäster. Det här är särskilt fallet då servicebranschen präglas av många förhållandevis okvalificerade yrken där människor har sitt första jobb och första möte med yrkeslivet (Svenskt Näringsliv 2013). Det här är i synnerhet fallet för restaurangbranschen, och främst servitriser. Många av de som arbetar som servitris börjar redan i tonåren och arbetar parallellt med sina studier (Hotell- och restaurangfacket 2016). Som ung är det måhända ännu svårare att kontrollera sina känslor väl (Carstensen 1995), och ens egna känsloliv har inte hunnit utformas lika väl som en vuxen människas. Detta gör att yngre antas vara mer lättpåverkade och därmed blir det ännu viktigare att undersöka hur känslöarbetet ser ut för de unga i branschen och vilka påfrestningar det innebär eller vilken ansträngning det kräver. Det här är således också vad denna studie kommer att fokusera på.

Syftet med studien är att förstå hur servitriserna hanterar känslor för att utföra sitt jobb i sin roll som timanställd. Det här konkretiseras genom två frågeställningar:

- Hur hanterar de timanställda servitriserna sina känslor för att utföra sitt jobb?
- Hur beskriver servitriserna sin roll på arbetsplatsen som timanställda?

Avsikten är med andra ord inte att belägga några kausala samband utifrån känslöarbete utan snarast att ge större insikt i hur timanställda servitriser upplever känslöarbete. Det här är först och främst intressant eftersom det ger ökad förståelse för en faktor som spelar stor roll för människors yrkesmässiga välmående. Känslöarbete har blivit allt mer populärt inom forskningen (Beckemann et al 2015; Hochschild 2012; Wharton 2009), men mycket av forskningen har fokuserat på vårdpersonal eller effektivitetsmätningar av utbildningar i känslöarbete. Mindre uppmärksamhet har givits åt andra servicebranscher, så som restaurangbranschen. Det är även teoretisk intressant att undersöka just de timanställda, eftersom tidigare forskning har visat att unga och nya i branschen tenderar att ha svårare att hantera sina känslor. Timanställda är vanligtvis just unga och nya i branschen (Hotell- och

restaurangfacket 2016), och förväntas kunna leverera bra service utan någon egentlig upplärning eller återkoppling. Timanställning som anställningsform är dessutom något som blir allt vanligare (Lignell 2016). Förhoppningen är att denna studie ska belysa det som servitrisyrket och känslorarbete kräver av timanställda.

## **1.1 Disposition**

Denna uppsats kommer att inledas med ett avsnitt som presenterar tidigare forskning på känslorarbete, vilket följs av ett teoriavsnitt som redogör för Goffman och Hochschilds teorier som används i uppsatsen. Därefter presenteras och motiveras alla metodologiska övervägningar och val som gjorts, vilket kompletteras med en diskussion kring etik. Efter metodavsnittet kommer ett kombinerat resultat- och analysavsnitt, vilket kommer att avhandla analysen av det material som samlats in och de slutsatser som kan dras. Det sista avsnittet kommer att innefatta en diskussion kring hur resultatet förhåller sig till tidigare forskning, varefter förslag till vidare forskning ges och eventuell problematik i uppsatsen diskuteras.

## 2. Tidigare forskning

Följande avsnitt kommer att ge en överblick av tidigare forskning som existerar på området av känslorarbete, där olika inriktningar inom fältet presenteras. Inledningsvis ges en bredare överblick av olika typer av forskning på området, varefter de olika inriktningarna redogörs för. Först presenteras forskningen som undersöker samband mellan känslorarbete och utbrändhet, nöjdhet med yrket samt lojalitet mot företaget - en kategori som främst präglas av kvantitativ forskning. Därefter diskuteras forskning på de individuella förutsättningar som existerar för känslorarbete. Till sist avhandlas relationen mellan känslorarbete och status, vilket ofta undersöks genom studier av känslorarbete och genus.

Hochschild's studie av flygvärdinnor och deras användande av känslor inom yrket var en av de första studierna av sitt slag när den publicerades 1983. Studien gav upphov till ny forskning på känslorarbete inom flera områden (Wharton 2009), med såväl kvalitativa som kvantitativa inriktningar. Hur relationen ser ut mellan känslorarbete och försäljningsförmåga, personlighet eller status är frågor som olika forskare inom fältet har skilda hypoteser kring (Cho, Rutherford & Park 2013; Chu, Baker & Murrman 2012; Austin, Dore & O'Donovan 2008; Hennig-Thurau et al 2006). Det finns många studier som visar att konsekvenserna av känslorarbete främst är negativa där utbrändhet och en alienering från de använda känslorna beskrivs (Abiala 1999; Kim 2008; Grandey, Rupp & Brice 2015; Van Dijk & Kirk 2007; Grandey 2000, Wharton 1993). Likaså finns det studier som tyder på att konsekvenserna av känslorarbete inte alls nödvändigtvis är enbart negativa. Istället visas att känslorarbete, inom vissa branscher eller individer i synnerhet, snarast skapar en större uppskattning eller motivation för yrket eftersom det skapar en känsla av kompetens och självsäkerhet (Ashforth & Humphrey 1993; Cho, Rutherford & Park 2013; Wharton 1993).

En konceptualisering av litteraturen ges exempelvis av Wharton (2009), där två huvudsakliga inriktningar inom fältet presenteras. Antingen studeras känslorarbete som ett sätt att förstå interaktion, organisation och struktur inom servicebranschen, eller så studeras känslorarbetet i sig självt genom hur det tar sitt uttryck eller används (Wharton 2009:147). En snarlik uppdelning av forskningsfältet återfinns även i Chu, Baker och Murrmans litteraturgenomgång, där de presenterar fältet som uppdelat med inriktning antingen på jobbet eller den anställde (2012:907). Ett jobbfokus innebär att studien fokuserar på känslorarbetet som frekvens eller varians av känslor i jobbet, samt eventuella konsekvenser som exempelvis dissonans. Fokus på den anställde medför istället ett belysande av den interna processen som äger rum i en individ som utför känslorarbete, samt vilka olika metoder som individen nyttjar (ibid). Även Glomb och Tews (2004) har en liknande uppdelning i sin konceptualisering av forskningsfältet, men här presenteras istället tre inriktningar. Den första inriktningen motsvarar dock inte de andra forskarnas, utan fokuserar specifikt på dissonans (Glomb & Tews 2004:2), det vill säga en av de negativa konsekvenser som argumenteras vara ett möjligt utfall av känslorarbete (Van Dijk & Kirk 2007). Den andra riktar sig mot den interna processen, i likhet med Chu, Baker och Murrmans (2012) studie på den anställde. Den tredje inriktningen undersöker beteende i känslorarbete hellre än de underliggande känslorna (Glomb & Tews 2004:3). Författarna utvecklar sedan en skala för att kunna kvantitativt mäta

känslorarbete, något som inte kommer nyttjas i den här undersökningen eftersom denna studie har ett mer djupgående och förståande ändamål, hellre än ett kvantifierande eller förklarande.

Cho, Rutherford och Park (2013) undersöker förhållandet mellan känslorarbete, utbrändhet, lojalitet gentemot företaget samt nöjdhet med sitt eget arbete. Författarna argumenterar i sin studie att känslorarbete inte nödvändigtvis endast har negativa konsekvenser, utan att förmågan att hantera sina känslor kan agera stärkande för personen i fråga och skapa en bättre moral bland personalen (ibid:2340). Studien fokuserar på människor som arbetar med försäljning, och författarna hävdar att beroende på vilken bransch eller typ av arbete som utförs så har också känslorarbete olika betydelse och konsekvenser. Deras empiri tyder på att inom försäljningsbranschen som undersökts så finns även en positiv korrelation mellan graden av känslorarbete och hur nöjd informanten uppger sig vara med sitt jobb. Det här argumenteras vara fallet för många typer av arbeten där den anställde skall hantera andras känslor (ibid:2340), eftersom väl utfört känslorarbete då upplevs som att vara yrkesmässigt kompetent. Det här är dock som sagt en slutsats som en del annan forskning inte delar (Kim 2008; Grandey, Rupp & Brice 2015).

En intressant punkt som Cho, Rutherford och Park (2013) endast berör är informanternas ålder. Åldern hävdas vara relevant för känslorarbetet, där äldre anställda argumenteras vara bättre på att hantera sina känslor än vad yngre anställda är, något som stöds även av ytterligare forskning (Carstensen 1995). Chu, Baker och Murrman (2012) hävdar att yngre anställda oftare använder sina omanipulerade känslor i arbetet och således blir mer emotionellt utmattade, medan äldre anställda oftare anammar en fasad där de låtsas känna rätt känslor. Här handlar det dock inte om åldern i sig självt, utan snarast år spenderade i branschen. Fasaden som byggs upp argumenteras beskydda de anställda från emotionell utmattning (Chu, Baker & Murrman 2012:907), vilket snarast motsäger Hochschilds teori. Hochschild argumenterar snarast för att arbetande som låtsas känna rätt känsla i för stor utsträckning blir mer utmattade än de som lyckas frammana rätt känsla (2012:37), alternativt besitter rätt känsla från början utan manipulation. Chu, Baker och Murrman (2012) hävdar att dessa känslor då är mer "naturliga"<sup>1</sup>. Vad gäller ålder eller senioritet i branschen är resultaten dessutom splittrade. I kontrast till Chu, Baker och Murrman (2012) visar Kims (2008) studie att de som arbetar inom branschen har en tendens att låtsas känna rätt känslor i större grad tidigare i sitt arbete, men efter en längre tid övergår de till att i större utsträckning arbeta med att förändra sina känslor så att de stämmer överens med yrkeskraven.

Fler forskare än Cho, Rutherford och Park (2013) har fokuserat på att försöka belägga kopplingen mellan känslorarbete och utbrändhet respektive uppskattning av sitt arbete genom kvantitativa studier (Chu, Baker & Murrman 2012; Goodwin, Groth & Frenkel 2011). Chu, Baker och Murrman (2012) försöker dock kombinera det med ett fokus på individen och dess känslomässiga förmåga eller lämplighet för känslorarbete. Den personliga komponenten och

---

<sup>1</sup> I den här studien hävdas snarast att känslor inte är mer eller mindre naturliga eller äkta, bara mer eller mindre medvetet arbetade med. Hanterandet av känslor är inte alltid en medveten strategi, utan något som blir en naturlig del av vardagen och därmed inte nödvändigtvis reflekteras över vilket får dem att framstå som mer spontana eller "naturliga" (Hochschild 2012).

dess betydelse för känslorbetet har undersökts av fler forskare (Diefendorff et al. 2005; Zapf & Holz 2006; Austin, Dore & O'Donovan 2008). Liksom Cho, Rutherford och Park (2013) påvisar så är kopplingen mellan känslorbetet och dess konsekvenser inte absolut utan varierande, men Chu, Baker och Murrman (2012) hävdar att den varierar mellan individer hellre än branscher. Deras forskning visar att människors förmåga att känna empati, tillsammans med vissa andra delar av deras personlighet är avgörande för hur mycket ansträngning som känslorbetet kräver. Huruvida effekterna av att arbeta med känslorbetet är positiva eller negativa är således också beroende på individens förutsättningar (ibid). Att känslorbetet har en effekt på arbetarnas välmående tycks med andra ord vara väl belagt inom forskningen. Huruvida denna påverkan är positiv eller negativ eller varför den varierar är dock fortfarande en fråga som det inte råder konsensus kring.

Forskningen kring de individuella förutsättningarna blir ännu tydligare om de betraktas tillsammans med den forskning Hennig-Thurau et al (2006) gjort kring hur processen av känslorbetet ser ut, där skillnad görs på "autentiskt"<sup>2</sup> och manipulerat beteende. Ett leende från en servitris argumenteras förändra kundens bemötande och inställning till den service de får. Fenomenet refereras till som emotionell smitta (Henning-Thurau et al 2006:58). Om en individ ler mot en annan individ så kommer denna person automatiskt att le tillbaka, vilket i sin tur leder till att båda personerna känner samma känsla genom en så kallad psykologisk länk (Hennig-Thurau et al 2006:59). Människor, i synnerhet de med god empatisk förmåga (Chu, Baker och Murrman 2012) argumenteras ha en tendens att läsa av andra människors humör och känslor för att sedan adoptera detta till sig själva. Detta görs för att minska oförstånd och få social information (Henning-Thurau et al 2006:61). Om känslan som den anställda sänder ut känns som oärlig eller tillgjord kommer kunden som mottar känslan att sluta "härma" känslan och länken kommer inte att uppstå mellan personerna. Ett "autentiskt" leende stimulerar således gästerna till en mer emotionell känsla än vad ett "falskt" leende gör. Dock spelar också gästens känslomässiga tillstånd under besöket roll avseende huruvida besöket uppskattas eller ej. Om gästen går in med en känsla av missnöjdhet så tenderar de att döma andra efter den också (Hennig-Thurau et al 2006:62). Textförfattarna menar att kravet på att le som finns hos många företag inom servicebranschen inte är tillräckligt för att göra kunden nöjd, då det verkar vara viktigare för gästen att få ett så kallat "autentiskt" bemötande (ibid:70).

Kim (2008) har byggt vidare på inriktningen av Hochschild's teori som berör känsloreglering och status, eller i det här fallet specifikt den status som representeras genom könstillhörighet. Kims (2008) studie visar att kvinnor tenderar att reglera sina känslor mer och använda sig av dem oftare än vad män gör. En möjlig förklaring som presenteras är att kvinnor redan från tidig ålder har förväntningar på sig att vara vänliga och tillmötesgående (Kim 2008:159), de uppfostras med andra ord till att hantera sina känslor i en större utsträckning än vad män gör. Erickson och Ritter (2001) har också undersökt känslorbetet med ett genusperspektiv, och hävdar att fler kvinnor arbetar inom branscher där känslorbetet är någonting som behöver

---

<sup>2</sup> Som tidigare nämnt förstås inte känslor som mer eller mindre autentiska i denna studie, utan endast mer eller mindre medvetet hanterade. Hennig-Thuraus forskning är dock ändå intressant, eftersom många av informanterna själva diskuterar "äkta" leenden etcetera.



användas. Författarna har fokuserat på hur graden av utbrändhet till följd av känslorarbete skiljer sig mellan kvinnor och män. Forskningen visar dock att människor som arbetar med känslomässigt arbete tenderar att vara mer utbrända om de uppfattade oro på arbetet, oavsett kön. Orosmomentet tycks därmed vara den avgörande faktorn hellre än genus.

I sin forskning visar Abiala (1999) att servitriser är en av de yrkesgrupper som helst vill vara ensamma efter ett arbetspass, vilket förklaras med att umgänget med andra människor har en uttömmande effekt och skapar en trötthetskänsla. Abiala menar att det här har en negativ effekt på hur den anställde betraktar sitt yrke överlag. En av informanterna i studien likställer en servitris med att vara en barnmorska eller läkare på grund av de egenskaper som en servitris förväntas inneha, vilka förklaras bestå främst av tolerans, humor och positivitet. Liksom många av de tidigare nämnda studierna (Kim 2008; Grandey, Rupp & Brice 2015; Hochschild 2012; Van Dijk & Kirk 2007; Wharton 1993) hävdar även Abiala (1999) att yrken som kräver mycket kundinteraktion också kräver mycket känslorarbete, vilket i sin tur har en negativ påverkan på den anställde.

## **2.1 Sammanfattning**

I ett forskningsfält som är så pass splittrat i sina resultat kan det vara av nytta att presentera de påståenden som det tycks råda relativ samstämmighet kring. Först och främst tycks det råda förhållandevis enighet kring det faktum att serviceyrken som kräver mycket interaktion också kräver mycket känslorarbete (Kim 2008; Grandey, Rupp & Brice 2015; Hochschild 2012; Van Dijk & Kirk 2007; Wharton 1993). Vidare är det ingen som ifrågasätter att det finns ett samband mellan känslorarbete och välmående, däremot hävdar vissa att det endast, eller främst, har en negativ påverkan (Abiala 1999; Kim 2008; Grandey, Rupp & Brice 2015; Van Dijk & Kirk 2007; Grandey 2000, Wharton 1993) medan andra hävdar att det finns många situationer där det kan ha en positiv påverkan på den anställde (Ashforth & Humphrey 1993; Cho, Rutherford & Park 2013; Wharton 1993). Vad gäller tillfredsställelse med yrket visar forskningsfältet både att känslorarbete kan göra jobbet mer stressfullt (Kim 2008; Grandey, Rupp & Brice 2015) eller mer tillfredsställande (Cho, Rutherford och Park 2013). Oavsett vilket så argumenteras känslorarbete vara nära sammankopplat med hur bra den anställde mår och trivs på arbetet.

Den här studien har sitt fokus på den anställde, det vill säga hur individen nyttjar känslor i sitt arbete (Chu, Baker & Murrman 2012) eller på känslorarbete i sig självt hellre än som instrument för att undersöka något annat (Wharton 2009). Framför allt förväntas resultat gällande ålder eller kön att vara behjälpliga, eftersom denna studie kan sägas undersöka status genom anställningsform. Huruvida den anställde arbetar heltid eller som timanställd förväntas skapa en liknande dynamik som ålder eller år av erfarenhet i branschen har. De individuella förutsättningarna för känslorarbete förväntas ge djupare förståelse för hur servitriser som arbetar extra upplever sitt arbete och sina känslor. Det här gäller även studierna kring genus och upplevd oro på arbetet, eftersom en mer oerfaren anställd kan förväntas uppleva arbetet som mer stressfullt än någon som är mer erfaren (Erickson & Ritter 2001). Detta kan således också vara behjälpligt i förståelsen av de timanställdas situation.

### 3. Teori

I följande avsnitt kommer de två teorierna som nyttjas i uppsatsen presenteras mer genomgående. Först kommer Goffmans (2004) teori om dramaturgi och roller redogöras för varefter Hochschilds (2012) teori om känslöarbete presenteras. Avslutningsvis ges en kort sammanfattning av teorierna tillsammans.

#### 3.1 Goffman

Goffmans (2004) teori bygger på en teateranalogi där individen utför ett skådespel framför sina medmänniskor, vilka refereras till som en publik. Olika människor har olika roller, vilka i sin tur kommer med en uppsättning av beteende och masker för varje roll. Goffman menar att inramningen är viktig för att aktören ska kunna gå in i en roll, eller göra ett framträdande (2004:28). Inramningen kan liknas vid rekvisita eller scenografi. Inramningen är ofta platsbunden och kräver att aktören befinner sig på just denna plats för att lyckas med framträdandet (ibid:29). Endast i vissa fall kan denna inramning följa med agerandet. En annan del av skådespelet utgörs av den privata fasaden (Goffman 2004:30). Den privata fasaden består av de egenskaper och detaljer som publiken kopplar ihop med den specifika individen oavsett sammanhang eller inramning. Dessa detaljer består exempelvis av kön, ålder, kroppsspråk eller klädstil. Det finns andra tecken som inte är bestående, så som ansiktsuttryck, men som fortfarande kopplas ihop med den privata fasaden av en aktör.

Ibland kan de arbetande inom samma yrkesgrupp, i detta fall servitriser, vara tvungna att anlägga samma typ av sociala fasad för att uppvisa en mask som den resterande befolkningen uppfattar tillhöra yrkesgruppen. Detta kallas för den kollektiva fasaden, där det existerar en institutionaliserad bild av hur en viss roll skall spelas, vilket kräver att aktören iklär sig den fasaden oavsett egna önskemål (Goffman 2004:33). Den kollektiva fasaden blir således också baserad på en stereotyp, vilket leder till att en mindre nyanserad bild av aktören visas upp för att passa in i en specifik roll. För att personerna ska kunna anamma den kollektiva fasaden måste denne avstå eller dölja vissa personliga handlingar som inte är förenade med den aktuella föreställningen som finns om dem och deras yrke.

Vidare hävdar Goffman att aktören oftast försöker särskilja sina publikker, så att publiken som ser honom i en roll inte ser honom spela en annan (2004:50). Om publikerna skulle överlappa skulle skådespelet nämligen inte gå att utföra på övertygande vis. Goffman argumenterar dessutom för att människor som iklär sig en viss roll också nyttjar en särskild rutin, men försöker utföra denna som om den inte vore rutinmässig utan spontan. Det räcker dock enligt Goffman med små misstag för att publiken ska bli skeptiskt inställd till föreställningen som de får uppvisad och ifrågasätta rollen som spelas (2004:52). Det är även viktigt att påpeka att långt ifrån allt skådespel är medvetet, och många av de uttryck som nyttjas för att utföra ett visst framträdande är lika svåra att konkretisera för skådespelaren som publiken. Det krävs dock att den agerande individen lär sig så pass mycket att hen kan hoppa in i de olika roller som ges till denne, och klara av att spela dem utan avbrott (ibid:70). Goffman beskriver även status som att kunna agera självsäkert och med en lätthet som får det att framstå som om skådespelet inte är ett skådespel, utan ett naturligt tillstånd.

Goffman talar om team, det vill säga grupperingar av människor i samhället, som vi interagerar i och med hjälp av vilka situationen i fråga kan definieras (Goffman 2004:95). När aktörer agerar tillsammans för att framföra ett skådespel är de också medvetna om att de andra skådespelarna låtsas, något som Goffman refererar till som teammaskopi (ibid:157). Medlemmarna i maskopin hjälps då åt för att göra ett övertygande framträdande. Ifall en teammedlem skulle göra ett misstag inför publiken måste resterande team assistera aktören och försöka dölja misstaget, då ett avbrott skulle störa framträdandet ännu mer. För att likna det här med servitrisernas vardag så nyttjas ofta små gester för att tydliggöra när hjälp behövs, eller så förklaras detta för varandra bakom kulisserna, det vill säga bortom kundens åsyn. Därmed kan arbetet fortgå och gästerna upplever restaurangens servitriser som kompetenta.

Goffman talar om bakre och främre regioner när det kommer till framträdande. Den främre regionen är den som visas upp för publiken, vilket kan liknas vid en scen. Den bakre regionen utgörs av de utrymmen som är avskilda från publiken, där personen kan gå tillbaka till efter ett framträdande. I den bakre regionen övas också på det framträdande som skall utföras i den främre (2004:103). Aktörerna kan diskutera saker med varandra i den bakre regionen på ett sätt som inte är möjligt i den främre. I den bakre regionen kan dessutom språket vara mer avslappnat än i den främre eftersom aktörerna befinner sig i samma situation (ibid:104). Exempelvis så går inte gästerna in i köket eller i personalrummet när de är ute och äter på en restaurang. Personalen vill inte visa upp allt som försiggår bakom kulisserna på restaurangen och gästerna vill heller inte se allt (2004:107). Goffman menar att separationen mellan den främre och den bakre regionen görs för båda parter skull (ibid:122) och när överträdelser sker resulterar det oftast i förvirring för alla parter (ibid:124).

### **3.2 Hochschild**

Hochschilds teori fokuserar på den reglering av känslor som människor nyttjar såväl i sitt privata som yrkesmässiga liv. I den här studien ligger fokus på det sistnämnda och således ges också mer utrymme till den delen av teorin, även om vissa delar av det privata känslarbetet behöver förklaras för att förstå det yrkesmässiga. De två delarna är dessutom inte alltid tydligt separerade, utan snarast två varianter av varandra. Hochschilds begrepp kommer genomgående att översättas, där det engelska begreppet skrivs inom parentes vid den första översättningen. Därefter kommer endast översättningen att nyttjas.

Hochschilds (2012) studie fokuserar på hur individer känner kring sin omvärld, och vad dessa känslor säger om deras uppfattning av omvärlden. Vad någon känner argumenteras vara en ledtråd till vad de förväntade sig skulle inträffa (2012:28), vilket i sin tur hänger ihop med det Hochschild kallar för känsloregler (feeling rules). För att förstå känsloregler behövs dock först en definition av vad som menas med känslor. Hochschild argumenterar att känslor inte endast bör ses som en biologisk respons på händelser i omvärlden, så kallad stimuli. Istället förstås känslor som en ledtråd angående det perspektiv vi har på omvärlden eller åtminstone den givna situationen. Känslan signalerar alltså om det här underliggande perspektivet. När

strategier för att hantera känslor används förändras hur signalerna fungerar (Hochschild 2012:30). Hochschilds definition av känsla innebär även att människan inte endast passivt upplever känslor, utan aktivt formar och skapar känslor. Hanterandet av känslor är dessutom inte nödvändigtvis separerat från känslan i sig, utan snarast en del av den.

Känsloregler förhandlas vanligtvis informellt inom sociala relationer och säger vad en individ bör känna i en viss situation (Hochschild 2012:56-58). Till exempel så förväntas en uppvisning av ledsamhet på en begravning, glädje vore "opassande", medan känslorna på en fest förväntas vara de motsatta. När någon visar känslor som inte överensstämmer med reglerna kommer andra att försöka tillrättvisa denne genom att exempelvis tydliggöra vad som förväntas, det vill säga vilken känsla du borde uppleva (ibid:58). Oftast när en individ märker att det finns en diskrepans mellan vad denne känner och vad denne upplever borde kännas så kommer hen göra en av två saker. Antingen kommer situationen anpassas så att den stämmer med känslan, eller så kommer känslorna anpassas för att stämma med situationen. I den här studien blir dock inte endast de informella känsloreglerna relevanta, utan även de formella känsloregler som uttrycks från företag gällande de anställda. Dessa förväntas således anammas utan den förhandling som annars äger rum, vilket gör att den anställde ibland måste anpassa sina känslor på ett sätt de inte hade gjort privat. Kunden har då exempelvis enligt reglerna i de flesta serviceyrken ständigt rätt till ett trevligt bemötande, medan den anställde inte har det. När företag drar nytta av individens kapacitet för att känna empati eller glädje för att tjäna pengar kallar Hochschild det för känslorarbete (emotional labor). Känslor som annars är privata säljs då i utbyte mot lön (ibid:89).

Hochschild har tre tydliga kriterier för vad som räknas som känslorarbete (2012:147). Till att börja med skall arbetet som utförs skapa ett sinnestillstånd hos kunden. En viss känsla bör alltså visas av den anställde, för att i sin tur skapa en viss känsla hos kunden. I den här studien kräver det alltså att servitrisen ständigt är tillmötesgående och trevlig, för att på så vis göra gästen nöjd och glad. Det krävs dessutom att yrket innebär direktkontakt med kunden, antingen genom att fysisk interaktion eller över telefon. Det tredje kravet handlar om att det skall finnas någon typ av chef som övervakar eller ger återkoppling på arbetet som utförs, som kan se till att känsloreglerna efterföljs. Att efterfölja känsloregler, oavsett huruvida dessa är informella eller formella, kräver ett reglerande av känslor. Hanterandet av känslor i privatlivet kallar Hochschild för känsloreglering (emotion work) (2012:7). Om känsloreglerna jämförs med ett manus så är känsloreglering att förstå som ett skådespel (notera liknelserna till Goffman och hans dramaturgiska teori). Att endast visa rätt känsla för situationen utåt kallas för ytligt skådespel (surface acting) (ibid:37-38). Här förändras endast återspeglingsen av känsla som ansiktet eller kroppen visar. Det finns därmed alltid en risk för att någon ser igenom skådespelet och att de således uppfattar personen som "falsk". Likaså finns det en risk för att personen själv upplever sig vara konstlad. Hochschild argumenterar för att ett nyttjande av ytligt skådespel för att uppvisa rätt känsla är ansträngande, eftersom det orsakar en diskrepans eller dissonans mellan vad som känns och vad som visas (ibid:90).

Den andra typen av skådespel som Hochschild beskriver kallas för djupt skådespel (deep acting) (2012:38-44). Djupt skådespel handlar om att faktiskt förändra känslan så att den

passar situationen, det vill säga stämmer överens med rådande känsleregler. Det finns två typer av djupt skådespel. I den första varianten frammanas en känsla genom att uppmuntra sig själv till den - Hochschild jämför det här med att styra en häst genom att säga till den saker som "lugna ned dig" eller "kom igen" (ibid:39). Den andra varianten går ut på att använda fantasin för att föreställa sig en variant av situationen där rätt känsla skulle kännas, för att på så vis "lura" sig själv till att känna så. Fokus ligger här på ordet "om" - där strategin exempelvis går ut på att tänka sig tillbaka till ett emotionellt minne som frammanar rätt känsla. Genom att tänka på en emotionell upplevelse som om den sker i nuet eller sätta en händelse i ett annat perspektiv kan rätt känsla framställas (ibid:40). Det här kallas för metodologiskt skådespel (method acting). Det här kräver dock att händelser upplevs emotionellt från början, för att senare kunna nyttjas (ibid:41). Här skapas en repertoar av känslor - vilket återigen påminner om Goffmans (2004) dramaturgiska teori och hans repertoar av beteende. Goffmans teori, vilket kommer tydliggöras nedan, berör dock främst det ytliga skådespelet genom olika masker. Vid det djupa skådespel som Hochschild diskuterar är inte risken att en diskrepans finns mellan person och ansikte som vid ytligt skådespel, utan mellan känsla och person.

Hochschilds studie visar även att kvinnor generellt gör mer känslereglerande än män (2012: 111ff), både privat och i yrkeslivet. Enligt Hochschild är det viktigare för kvinnor att vara i kontroll över sina känslor, att göra ett instrument av sina känslor, eftersom de inte haft samma tillgång till ekonomiska resurser som män historiskt. Således har kvinnor tvingats lära sig att nyttja sina känslor i utbyte mot sådana resurser (Hochschild 2012:163). Även om resurserna är mer jämt fördelade i dagsläget så har spåren av historien inte försvunnit helt från uppfostran, vilket innebär att kvinnor under sin uppväxt fortfarande lär sig att reglera sina känslor i större utsträckning än män. Kvinnor, liksom andra grupper som har lägre status i samhället, återfinns dessutom oftare inom yrken som kräver känslöarbete. Hochschilds studie visar att en individs status, här främst varierande på grund av kön eller klass, är avgörande för huruvida individen får lära sig att dennes känslor är viktiga, och/eller att hen bör hantera dem väl (2012:160). Skillnaden i klass eller kön är måhända inte lika tydlig eller relevant i den här studien, då fokus ligger på rollen som timanställd oavsett kön eller socioekonomisk bakgrund. Skillnaden i status bör dock tas i beaktning, eftersom formen av anställning kan tänkas relatera till status. Hochschild diskuterar vad som kallas för en statussköld (status shield), där personer av högre status är skyddade från påhopp från kunder på ett annat sätt än personer av lägre status (ibid:174).

### **3.3 Sammanfattning**

Det finns många gemensamma nämnare mellan Goffman och Hochschilds teorier. Till att börja med så är både Hochschilds och Goffmans teorier uppbyggda kring idén om att människor använder sig av ett skådespel såväl i sin vardag som i sitt arbete. Goffman fokuserar på beteende, medan Hochschild fokuserar på känslor, men de två är tydligt relaterade till varandra. Hochschild diskuterar bland annat vad som kallas för ytligt skådespel, vilket kan jämföras med den eller de masker som Goffman menar används i den främre region, där skådespelet enligt hans teori utförs. Servitrisen anpassar alltså sina känslor i den

främre regionen för att passa in i sammanhanget eller med andra personer. Goffman talar även om den kollektiva fasaden som visas upp för offentligheten, där servitriser har en social fasad som passar in till rollen som servitris som i sin tur överensstämmer med den bild som de allra flesta har av servitriser. Detta gör att servitriser ibland kan visa upp en bild av sig själva som många gånger är mindre nyanserad än vad det privata jaget är, som då endast får utrymme i den bakre regionen. Den kollektiva fasaden eller strävan efter en gemensam förståelse av situationen kan argumenteras relatera till Hochschilds känsleregler. För att uppfattas som en viss roll, i det här fallet servitris, förväntas inte bara ett visst beteende utan också uppvisandet av en särskild uppsättning känslor. Hochschilds argumenterar för att människor som inte följer känsloreglerna utan visar känslor som inte förväntas kommer tillrättavisas eller påminnas om vad reglerna är, på ett liknande vis som Goffman argumenterar att aktörer som inte betar sig i linje med den rådande definitionen av situationen antingen kan bli tillrättavisade, eller så låtsas de andra aktörerna som ingenting för att den avvikande personen skall slippa skämmas.

Hochschilds djupa skådespel har ingen motsvarighet i Goffmans teori så till vida att Goffman aldrig diskuterar aktören i förändring utan endast skiljer på ett privat, ohanterat jag och ett offentligt, maskerat jag. Däremot kan en liknelse dras mellan den repertoar av beteende och masker som Goffman menar tillhör varje roll och den repertoar av emotionella minnen som Hochschild menar kan nyttjas för att frammana rätt känsla i yrket. Det bör även poängteras att det privata jaget enligt Hochschilds teori inte är mindre reglerat än det yrkesmässiga, utan endast reglerat efter regler som de själva varit med och förhandlat. Till sist finns en tydlig koppling mellan den så kallade publikens förväntningar inom både teorier, eftersom både maskerna och det ytliga skådespelet är möjligt att se igenom, och därmed uppfatta som falskt, vilket är störande för såväl aktören som publiken. Hochschilds studie kommer främst användas för att förstå på vilka sätt de timanställda hanterar sina och kundens känslor, medan Goffmans teori ger större förståelse för rollen som timanställd och dennes interaktioner med kunder och övrig personal. Genom att kombinera teorierna kan studien således belysa hur hanteringen av känslor hänger ihop med anställningsformen som timanställd.

## 4. Metod

I följande avsnitt kommer de olika metodologiska övervägningar och val som gjorts i studien att presenteras. Först behandlas de grundläggande val som gjorts angående metoden, med fokus på motiveringen av valet att göra semistrukturerade intervjuer. Därefter redogörs för urvalet och en kort beskrivning av informanterna ges. Efteråt presenteras hur materialet samlats in, bearbetats, kodats och analyserats. Till sist förklaras vilken eventuell problematik eller styrkor som finns gällande studiens reliabilitet och validitet, varefter en avslutande etisk diskussion kring metoden förs.

### 4.1 Metodologisk ansats

Denna studie baseras på semistrukturerade intervjuer. Studien är till stor del präglad av hermeneutiken, eftersom den utgår från en tolkning av mening där delen hela tiden bör förstås utifrån helheten och tvärtom (Teorell & Svensson 2007:25). Eftersom studien fokuserar på människors känslor och reflektioner kring deras arbete vore det svårt att genomföra undersökningen utan att tala med den berörda målgruppen. Det vore möjligt att genomföra observationer, men då studien ämnar att undersöka hur människor reflekterar och arbetar med sina känslor i sitt yrke är det rimligt att anta att all den informationen inte syns utanpå (Esaiasson et al 2012:305). Det vore dessutom möjligt att kombinera de två tillvägagångssätten, men observationerna skulle då endast ge information om interaktionen som sker framför kunden, men inte någon inblick i interaktionerna som sker kollegor emellan bortom kundens åsyn. Intervjuerna å andra sidan ger information även om interaktionen mellan de anställda, samt gör det möjligt att få inblick i händelser som inte äger rum i dagsläget genom att dra nytta av informanternas minne och erfarenheter. Intervjuerna förväntas således att ge mer information om frågeställningen, eftersom det genom intervjuer blir möjligt att förflytta sig såväl i tid och rum och därmed få tillgång till information som inte vore möjlig att nå genom observationer.

Vidare vore det möjligt att göra undersökningen med hjälp av enkäter, men då skulle svaren bli kortare och fattigare vilket vore negativt då studien söker mer djupgående reflektioner. Vore syftet att undersöka ett särskilt samband mellan känslorarbete och något annat, exempelvis utbrändhet, så hade måhända enkäter varit mer passande eftersom de möjliggör för statistisk analys. Syftet med denna studie är dock snarast att ge en mer detaljerad bild av fenomenet i sig, vilket resulterar i valet att göra intervjuer. Intervjuer tillåter dessutom för följdfrågor och tydliggörande av svar från informanten vilket underlättar i studien av ett så komplext fenomen (Kvale & Brinkmann 2009:39) som känslorarbete. Svaren består inte endast av de ord som informanterna uttrycker, utan även tonlägen kan tas i beaktning, vilket ger en djupare förståelse för vad som menas.

Att studien sedan både undersöker ett fenomen som är relativt känt - om än omtvistat, men också en aspekt av det som är förhållandevis okänt behöver tas i beaktning för intervjuernas grad av struktur. Om fenomenet vore helt okänt skulle tematiska eller öppna intervjuer ha varit mer lämpliga då de inte förutsätter vissa svar (Aspers 2007:144). En viss problematik finns dock med den typen av intervjuer, i synnerhet för den oerfarne intervjuaren, då det är

lätt hänt att informanterna främst berättar om saker som inte berör ämnet som skall undersökas. En alltför strukturerad intervju medför å andra sidan risken att frågorna blir för riktade och formar svaren som ges, eller att ny och oväntad information förbises. Således görs här en kompromiss resulterande i semi-strukturerade intervjuer. Intervjuguiden (se bilaga 2) är utformad som en mängd frågor som utgör stommen av intervjun, men utrymme lämnas för följdfrågor eller flexibilitet i att ändra tidsordningen eller dylikt. Det här förminskar dessutom problematiken med att hålla sig till ämnet även som oerfaren intervjuare, samtidigt som det återstår utrymme för oväntade svar. Förhoppningen är att intervjun skall vara som ett vänskapligt samtal (Kvale & Brinkmann 2009:98). Således inleds intervjun med småprat och enklare frågor om informanten. Därefter ställs frågorna i ökande "svårighetsgrad" där frågorna som kräver mest eftertänksamhet ställs senare under intervjun och frågor som är mer konkreta och berör exempelvis en beskrivning av yrket kommer tidigare. Frågorna är utformade för att ge beskrivande svar samt försöker beröra specifika händelser eller konkreta situationer eftersom dessa kan vara lättare att besvara än hypotetiska scenarion (Aspers 2007:148). Vidare har varför-frågor försökt undvikas för att intervjun inte skall kännas som en utfrågning.

## 4.2 Urval

Urvalet består av personer som har en timanställning<sup>3</sup> inom restaurangbranschen som servitriser<sup>4</sup>. Målgruppen är vald framför andra serviceyrken som exempelvis vårdpersonal, lokalvårdare eller butikspersonal av flera skäl. En orsak är att inom kategorin känslöarbete så passar många serviceyrken inte in. Exempelvis inkluderas inte lokalvårdare, då deras huvudsakliga arbete inte innebär interaktion med människor som kräver att de använder sina känslor. Att studien inte fokuserar på vårdpersonal beror främst på att det redan finns så pass många studier som berör vården och känslöarbete (Bailey et al 2015; Beckemann et al 2015; Erickson & Grove 2008). Butikspersonal eller dylika yrken har inte lika lång interaktion med varje kund som restaurangpersonal. Eftersom det främst är kundinteraktionen som är viktig är det längden av interaktion som premieras i det här urvalet. Det här innebär även att vi inriktar oss på servitriser som arbetar på så kallade a la carté restauranger<sup>5</sup> hellre än snabbmatskedjor eller dylika etablissemang där personalen har kortare interaktion med kunden.

Från början var intentionen att fokusera på servitriser med fokus på fenomenet dricks. Efter en pilotundersökning där en intervju genomfördes uppdagades dock att dricksen i sig inte var lika intressant som positionen som timanställd. Servitriserna som arbetar extra, eller är så kallad timanställda, tycks placeras i en position som är förhållandevis olik de heltidsanställda, då de timanställda ofta får mindre eller ingen återkoppling samt har mindre kunskap om

---

<sup>3</sup> Timanställda har inte ett givet antal timmar de behöver arbeta (såvida inte annat anges) per vecka eller månad, saknar ofta rätt till sjukpenning och hur mycket de arbetar kan variera otroligt mycket. Timanställning är inte en juridiskt korrekt benämning, utan egentligen en form av visstidsanställning som i dagligt språk ofta benämns som timanställning (Unionen 2016).

<sup>4</sup> Ingen skillnad görs i studien på servitris och servitör oavsett vilket kön informanten har, eftersom informanterna påstod att det inte spelade någon roll vilken av titlarna som de beskrevs med.

<sup>5</sup> Å la carté restaurang innebär att kunden beställer och blir serverad vid bordet. Vanligtvis innebär detta också att en servitris har samma kund under hela deras besök och således utgör hela interaktionen mellan kunden och företaget. Kundens upplevelse av företaget är därmed direkt beroende av servitrisens bemötande.



branschen, vilket kan tänkas försvåra känslorarbete. Det blir även intressanta ut ett teoretiskt perspektiv utifrån den tidigare forskning som finns på status och känslorarbete, eftersom lägre status förväntas resultera i mer påfrestande känslorarbete. Den här distinktionen är inget som verkar ha belysts särdeles mycket i tidigare forskning, vilket motiverade valet att fokusera studien just på målgruppen timanställda. Avsikten var att intervjua tio personer inom restaurangbranschen, men då två av informanterna ställde in sina intervjuer med väldigt kort varsel och tid då inte längre fanns att hitta nya togs beslutet att endast ha med de åtta intervjuer som gjorts. Det här upplevdes dock inte som särdeles problematiskt eftersom en god inblick ändå gavs i de timanställdas upplevelse av känslorarbete. Till en början var även avsikten att få en så stor spridning som möjligt vad gäller informanternas kön, ålder och antal år i yrket då det skulle kunna ge en så bred beskrivning av ämnet som möjligt (Aspers 2007:96). Efter att inriktningen ändrats till timanställda, en grupp som består till stor del av studenter och kvinnor, har denna spridningsönskan valts bort och urvalet består istället av studenter som arbetar extra som servitriser. Eftersom urvalet består av personer som har en specifik roll, nämligen timanställda servitriser, skulle det även kunna liknas vid en typ av rollurval (ibid), det vill säga ett urval baserat på vilken roll informanterna har i ett visst sammanhang.

För att få kontakt med informanterna hängdes lappar angående studien upp i centrala Uppsala, samt på studentnationer och institutioner. Då lapparna tyvärr inte resulterade i någon respons togs istället kontakt med människor i den förste informantens samt uppsatsförfattarnas egna kontaktnät. Utifrån informanten som intervjuades i pilotstudien togs kontakt med flera personer i dennes kontaktnät som också arbetar extra inom restaurangbranschen. Med andra ord användes en typ av snöbollsurval (Aspers 2007:96) där informanterna tipsade om andra möjliga informanter. Snöbollsurvalet underlättade att hitta informanter som var villiga att delta i studien, samt att den första informanten då hjälpte till att lokalisera informanter som passade urvalet och således sparade en del av den tid som annars skulle behövt läggas på att själva urskilja dessa ur fältet. Fältet är inte nödvändigtvis särdeles svårt att nå, vilket annars kan vara ett argument för snöbollsurval (ibid), men det kan som sagt vara svårt att nå precis rätt människor inom fältet. Att ha en person med insikt i fältet som kan vara behjälplig är således fördelaktigt.

Som tidigare nämndes nyttjades även bekantskapskretsen till en av uppsatsförfattarna för att hitta informanter eftersom även denne har viss inblick i fältet. Att intervjua människor som är bekanta medför både en hel del problematik men också vissa fördelar. Till att börja med är det problematiskt att ha ett urval där många av informanterna ingår i mer eller mindre samma nätverk eftersom det kan ge en skev eller ensidig bild av det som undersöks, vilket är en risk för snöbollsurval överlag (Aspers 2007:96). Det här har försökts bemötas med att hitta respondenter som inte arbetar på samma arbetsplatser, vilket förhoppningsvis ger större förståelse av fenomenet. Det är dock fortfarande viktigt att ta i beaktning i analysen och vid eventuella slutsatser. Hypotetiskt finns det även en risk att vissa känsliga frågor inte besvaras helt sanningsenligt eftersom det kan tänkas kännas problematiskt ur en social synvinkel. Frågorna i studien är dock inte av särdeles känslig karaktär, vilket då istället tillåter för en effekt av snarast motsatt karaktär då det kan vara lättare att berätta om vissa saker eller ha ett

samtal som känns naturligt med en bekant än en främling. Istället skapas då en känsla av trygghet som motverkar incitamentet att censurera sig själv. Det ska även betonas att båda uppsatsförfattarna deltog under alla intervjuer för att uttryck och resonemang, som tas för givet mellan två personer som är bekanta men främst som arbetar inom samma bransch, ska förklaras och utvecklas. Uppsatsförfattaren som är bekant med några av informanterna tog inte heller den ledande rollen i de genomförda intervjuerna.

#### *4.2.1 Informanterna*

Informanterna i denna studie består främst av unga, universitetsstuderande samt flest kvinnor. Detta är inte ett medvetet val utan på grund av att det är dessa människor som har kommit i kontakt med, samt även att fältet präglas av unga och kvinnor. Som timanställd behövs dessutom någon annan form av huvudsaklig inkomst, vilket innebär en annan huvudsaklig sysselsättning som i det här fallet bestod av studier. Av informanterna var tre män och fem kvinnor. Alla var inom åldersspannet 21 till 27 år, och alla studerar på universitetsnivå med undantag av två informanter som tagit uppehåll i sina studier för att arbeta. Informanterna namnges inte med sina riktiga namn utan har givits fingerade namn utefter alfabetet i den ordning de intervjuades. Beslutet att anonymisera informanterna togs då deras specifika identitet inte är relevant för studien samt för att informanterna ska kunna diskutera sina arbetsplatser utan rädsla för att något de uttryckt skulle kunna påverka dem negativt.

### **4.3 Material**

En kortare pilotstudie genomfördes innan denna undersökning för att ge större inblick i hur det berörda fältet ser ut och hur studien således bör utformas (Aspers 2007:16). I pilotstudien intervjuades en bekant till en av uppsatsförfattarna som arbetar extra som servitris. Detta gjordes delvis för att testa att frågorna i intervjuguiden förstods och gav svar som fokuserade på det undersökta ämnet. Det besvarade även ungefär hur lång tid intervjuguiden tog att besvara, vilket i det här fallet var en halvtimme. Pilotstudien var även behjälplig som en möjlighet att prova på själva intervjuformen och se vad som skulle kunna förbättras och/eller förändras i genomförandet. När intervjuguiden utformades testades den även på båda uppsatsförfattarna. Detta gjordes för att se hur den skulle fungera under de kommande intervjuerna. Efter pilotstudien ändrades intervjuguiden till viss mån för att få en bättre röd tråd i samtalet. Intervjuguiden utökades även med fler frågor för att få bättre förståelse för vissa delar av fenomenet. Likaså togs en del frågor togs bort då de tycktes besvaras naturligt i andra frågor. Som tidigare nämnts förändrades även fokus i studien från den roll som dricks spelar, till hur hanterandet av känslor ser ut för de som arbetar extra som servitris. Det här medförde då även en del förändringar i intervjuguiden. Analysen bekräftade först och främst att servitrisyrket går att benämna som känsloarbeta enligt Hochschilds kriterier (Hochschild 2012:147). Det indikerade även att de anställda som endast arbetar extra ofta får mindre, eller ingen, formell återkoppling på utfört arbete samt lite eller ingen upplärning från första början. Det här utgjorde även motivationen till att undersöka just timanställda servitrisers upplevelse av känsloarbeta.

#### 4.4 Datainsamling

Intervjuerna som finns med i denna studie genomfördes under två veckor i november. Platserna där intervjuerna genomfördes beslöts i samråd med informanten för att denne skulle känna sig så bekväm som möjligt. Platsen som valdes var avskild och lugn för att på så sätt undgå att andra människor i närheten avbröt eller störde samtalet (Bryman 2011:421), samt för att bevara informanternas relativa anonymitet<sup>6</sup>. Båda uppsatsförfattarna var med under alla åtta intervjuer, men turades om att vara den som ställde frågorna och hålla i intervjun. Det kan finnas nackdelar med att ha två personer som intervjuar då personen som blir intervjuad kan uppleva sig vara underlägsen. Dock togs beslutet att de båda uppsatsförfattarna skulle närvara vid varje intervju eftersom författarna är förhållandevis oerfarna intervjuare, för att på så vis hjälpas åt att göra så bra intervjuer som möjligt. En eventuell skev maktbalans försökte motverkas genom att positionera oss i en triangel under intervjusituationen, hellre än på varsin sida av ett bord eller dylikt då detta skulle kunna tänkas upplevas som mer skrämmande. Eftersom studien har ett hermeneutiskt förhållningssätt (Aspers 2007:40) och således söker att *förstå* informanterna och den mening de förmedlar, hellre än *förklara* ett fenomen, så är det också viktigt att visa detta i intervjun. Det informanterna delar med sig av är alltså att förstå som sanning, om än deras sanning, och bör inte ifrågasättas eller förringas.

#### 4.5 Datahantering

Datan i denna studie består av åtta intervjuer, vilka spelades in på båda uppsatsförfattarnas mobiltelefoner och transkriberades sedan genom att lyssna och skriva av allt i ett gemensamt dokument. Som tidigare nämnt var en av författarna ledande i intervjun medan den andre var mer observant, positionerna alternerades sedan till nästa intervju så att båda författarna var ledande i fyra intervjuer var. Dock, som nämnts innan, blev de informanter som var bekanta med en av författarna, inte intervjuade av denne utan blev intervjuade av den andra uppsatsförfattaren. Detta gjordes för att resonemang som tas för givet mellan vänner skulle bli förtydligade som förklarades tidigare. Således transkriberades även intervjuerna av respektive ledande författare. Intervjuerna tog mellan fyrtio och hundra minuter i tid. De första intervjuerna tog runt fyrtio minuter medan de sista intervjuerna tog mellan en timme till en timme och fyrtio minuter. Det är möjligt att tidsskillnaden beror på att uppsatsförfattarna blev mer vana i situationen att genomföra en intervju, men också på grund av hur informanterna var som personer. Vissa informanter hade mer reflektioner och anekdoter kring ämnet än vad andra hade. I transkriberingen står I för informant och M för författarparet. Det bör även nämnas att en del fyllnadsord som "liksom" eller "eh" har utelämnats ur transkriberingen, medan tillgjorda röster eller dylikt som används för att förklara något skrivits inom parentes. I citaten som används i analysen skrivs även vissa förtydliganden inom klamrar, så som vem informanten syftar på i citatet eller dylikt. Citaten följs även av informantens fingerade namn samt ålder.

---

<sup>6</sup> Absolut anonymitet går inte att säkerställa.

## 4.6 Kodning

Som Aspers förespråkar (2011:165) har materialet delats in och brutits ner och samlats in i mindre delar för att utforma analysen. Kodningen är starten för den kvalitativa undersökningen (Bryman 2011:523). Typen av kodning som används i denna studie är en blandning mellan tematisk och deskriptiv kodning. Detta har gjorts både för att ta vara på så mycket information som möjligt (deskriptiv) men också för att koderna skall bli relevanta för de teorier som används i uppsatsen (tematiskt). Det här valet gjordes även eftersom denna studie är så pass teoribaserad och då finns också relativt tydliga förväntningar på vilka typer av teman som letas efter. Att kodningen sedan inte är rent deduktiv utan snarast en blandning där det finns mer beskrivande tematiska koder tillsammans med teoretiskt kopplade tematiska koder är just för att ta tillvara på även den information som inte nödvändigtvis passar under ett teoretiskt begrepp men ändå blir relevant för frågeställningen.

Koderna som tolkades utifrån transkriberingarna är tematiska koder, det vill säga utgår från mönster i transkriberingarna vilka har en relevans för uppsatsens frågeställning. Nedan följer ett kodschema över de koder som utformades, men först förklaras koder som inte är lika tydliga enbart utifrån sina namn mer utförligt. De flesta koder har tillhörande underkoder, vilka är tänkta att visa på variationen som finns inom kodens kategori. Ett exempel till detta är *strategi för hantering av känslor* som innehar olika tillvägagångssätt som informanten nyttjar för att hantera känslor i arbetslivet. Koden *strategi för hantering av känslor* har då sex underkoder som tolkats ur de svar som informanterna har givit under intervjuerna och döpta efter ord som informanterna själva använde i sina förklaringar likt Aspers förespråkar (2007:192). Dessa består exempelvis av *riktning av känslor*, en strategi som går ut på att placera oönskade känslor på någon annan än den som egentligen orsakat dem. *Förståelse för andras känslor* samt *känslor är tillfälliga* är strategier som förändrar informantens känslor genom att sätta sig in i kundens situation eller tänka sig bort till en annan tidpunkt som innebär andra känslor. *Ventilera känslor* är en strategi för att få utlopp för de negativa känslor som upplevs, medan strategierna *skämta bort dåliga känslor* och *visa glädje utåt* handlar om att visa rätt känsla för kunden oavsett vilken känsla som upplevs. Strategin *distansera sig från situationen* är uppdelad i fysiskt och mentalt eftersom informanterna både beskriver att de kan avlägsna sig från rummet för att lugna ned sig, samt helt enkelt andas och tänka sig bort.

Koden *känslor* beskriver just de känslor som återfinns i svaren, och utgår från Timkins nio grundkänslor (2008). Endast fem (ilska, ledsamhet, skam, rädsla och glädje) av de nio grundkänslorna finns med i kodningen då de övriga känslorna inte återfanns i svaren eller var relevanta. De som utesluts består av intresse, förvåning, avsky och avsmak. Koden *återkoppling* har två underkoder som används för att kunna se om informanterna får negativ eller positiv återkoppling från chef, gäster eller kollegor. Återkopplingen kodas inte olika beroende på om den är informell eller formell. Nedan finns två exempel på hur återkoppling har kodats i transkriberingarna som positiv respektive negativ.

“De kan komma fram till mig efter en arbetsdag och säga ”bra jobbat idag, du är duktig””  
[återkoppling, positiv] (Hannes, 24)

“...ganska ofta så kommer feedback i form av lite skäll. Typ, ”du måste jobba snabbare”...”  
[återkoppling, negativ] (Disa, 27)

*Regler*, som innehar två underkoder, visar på vilka känslor som informanten bör visa upp samt hur de förväntas bete sig på sin arbetsplats. Reglerna som beskrivs är såväl uttalade som implicita, men ingen skillnad görs mellan dem i kodningen. Koden *tid spenderad i branschen* har utformats för att försöka förstå om det finns en skillnad i attityd till arbetet beroende på hur länge informanterna har arbetat inom branschen. Ytterligare en kod som kan behövas förklaras är *anställningsform*. Denna kod har utvecklats för att kunna se vilken typ av anställningsform informanterna innefattades av och om skillnad fanns mellan dessa anställningsformer. De som arbetar heltid arbetar alltså minst 40 timmar i veckan, medan en deltidsanställning har ett visst antal bestämda timmar i veckan. Timanställda bokar vanligtvis in sig eller blir inbokade på pass, och hur ofta eller länge de arbetar varierar väldigt mycket beroende på arbetsplats, vilket också kommer synas i analysen. *Koncept i restaurangen* syftar till vilken typ av restaurang det är, ofta beskriven som mer eller mindre exklusiv, men denna kod är främst relationell, då konceptet sällan konkretiseras i intervjuerna utan snarast poängteras vara viktigt för hur någon bör bete sig. Hur koderna relaterar till varandra kommer också bli tydligare i analysen, men till exempel så relaterar *återkoppling* på ett tydligt sätt till vilka *känslor* som servitrisen upplever, likaså *koncept* till vilka *regler* som gäller på restaurangen.

#### 4.6.1 Kodschema

##### 0. Grundläggande information

0.1 Materialform

0.2 Kön

0.3 Ålder

##### 1. Känslor

1.1 Ilska

1.2 Ledsamhet

1.3 Skam

1.4 Rädsla

1.5 Glädje

1.6 Trötthet

##### 2. Strategi för hantering av känslor

2.1 Förståelse för andras känslor

2.2 Känslor är tillfälliga

2.3 Ventilera känslor

2.4 Skämta bort dåliga känslor

2.5 Visa glädje utåt

2.6 Riktning av känslor

2.7 Distansera sig från situationen

2.7.1 Fysiskt

2.7.2 Mentalt

##### 3. Dricks

3.1 Individuell

3.2 Gemensam

##### 4. Återkoppling

- 4.1 Negativ
- 4.2 Positiv
- 5. Känsloregler
  - 5.1 Uppvisning
  - 5.2 Beteende
- 6. Personliga egenskaper
  - 6.1 Positiva
  - 6.2 Negativa
- 7. Tid spenderad i branschen
- 8. Förväntningar på servitriser
  - 8.1 Trevlig
  - 8.2 Kunnig
  - 8.3 Uppmärksam
- 9. Relationer
  - 9.1 Till kollegor
    - 9.1.1 Bra
    - 9.1.2 Dålig
  - 9.2 Till restaurangchef
    - 9.2.1 Bra
    - 9.2.2 Dålig
- 10. Anställningsform
  - 10.1 Heltid
  - 10.2 Deltid
  - 10.3 Timmar
- 11. Fördelar
  - 11.1 Socialt
  - 11.2 Snabba pengar (dricks)
  - 11.3 Lärorikt (dryck och mat)
  - 11.4 Bra erfarenhet till CV
  - 11.5 Lätt att få jobb
- 12. Nackdelar
  - 12.1 Konstig dygnsrytm dvs ingen tid för socialt liv
  - 12.2 Stressigt
  - 12.3 Fysiskt påfrestande
  - 12.4 Dålig lön
  - 12.5 Dåliga avtal
- 13. Koncept i restaurangen

Hur kodningen ser ut baseras som tidigare nämnt mycket på de tolkningar som görs av transkriberingarna, vilket således också färgas av uppsatsförfattarnas förförståelse. Kodningen är gjord både induktivt och deduktivt, eftersom en balans försökts hittas mellan teori och empiri. Det blir således möjligt att både hitta tydliga kopplingar till teorin så den blir möjlig att nyttja, men samtidigt vara så empirisk som möjligt för att ta vara på all information. En blandad kodning passar en hermeneutisk studie som denna eftersom den inte stänger ute vare sig empiri eller teori. Samma typ av resonemang ligger till grund för intervjuguiden. Om frågorna är för öppna är det svårt att koppla dem till teorin, men om frågorna är allt för teoribaserade, och då mer stängda, är det lätt att leda informanten i en specifik riktning hellre än höra deras reflektioner. Avsikten var således att hitta ett mellanting.

## 4.7 Dataanalys

Efter att intervjuerna genomförts transkriberades dessa till text för att på detta sätt återge informanternas berättelser. Det material som använts i analysen, är det material som uppkommit från det transkriberade materialet från intervjuerna med informanterna. En statistisk analys har gjorts där de tematiska koderna har kopplats till teoretiska begrepp för att på så vis få större förståelse för fenomenet (Aspers 2007:205). Teorierna används som komplement till varandra hellre än för att se en skillnad mellan dem. Goffman förväntas ge mer förståelse för rollen som timanställd och Hochschild för känslorbetet, vilket kombinerat förväntas kunna besvara frågeställningen. Till hjälp för att undersöka materialet har en så kallad hermeneutisk analys gjorts, där materialet hela tiden förstås utifrån helheten och vice versa (Teorell & Svensson 2007:25). Detta innebär att det empiriska material som studien utgår från, det vill säga de transkriberade intervjuerna, ska förstås utifrån analysverktygen, det vill säga Hochschilds och Goffmans teorier. Analysen utgår från att det empiriska materialet ska tillåtas ifrågasätta analysverktygen och utveckla dem om så behövs.

## 4.8 Validitet och reliabilitet

I denna studie är måhända reliabilitet ett större bekymmer än validitet, liksom i många andra kvalitativa studier (Bryman 2011:49). Det finns dock en eventuell problematik inom båda områden. Vad gäller validitet, det vill säga systematiska fel eller "hur bra man mäter det man vill mäta" (Aspers 2007:249), görs ett försök att minimera problem genom att ge en tydlig förklaring av vad som menas i praktiken med olika teoretiska begrepp. Genom att göra det minskar steget mellan teori och empiri, vilket även gör analysen lättare att genomföra samt ökar transparensen, det blir med andra ord tydligt vad som gjorts. Det är dessutom fördelaktigt att åtminstone Hochschilds teori är förhållandevis nära empirin från början, den är inte särdeles abstrakt utan bygger på ett specifikt fall vilket gör operationaliseringen av begreppen lättare. Goffmans teori är måhända lite mer abstrakt, men är fortfarande ganska nära empirin. Vidare finns det ett problem med intervjuformen vad gäller validitet, nämligen att ställa tillräckligt precisa frågor så att de besvarar frågan som skall undersökas utan att styra svaren för mycket. Risken är då att fel frågor ställs, så att empirin främst berör snarlika eller relaterade ämnen men inte faktiskt besvarar kärnfrågan i uppsatsen, vilket skulle innebära att syftet inte besvaras alls eller endast delvis. Å andra sidan finns en risk med för riktade frågor, då svaren i intervjun måhända inte beskriver informantens upplevda verklighet utan snarast den variant av deras upplevda verklighet som de tror att forskaren söker efter. Fördelen med att ha gjort en pilotstudie samt att en av författarna har tidigare erfarenhet av fältet är att det underlättar i formulerandet av välriktade frågor.

Reliabilitet handlar om osystematiska fel, eller "hur bra man mäter det man faktiskt mäter" (Aspers 2007:248) och att det som mäts får samma resultat vid andra och nya mätningar (Bryman 2011:49). Det går även att argumentera att låg reliabilitet även innebär låg validitet, vilket således blir problematiskt för undersökningen i stort (Aspers 2007: 253). Den tolkning som kvalitativa studier ofta kräver och som i synnerhet krävs i den här studien kan vara negativt för reliabiliteten eftersom det är svårt, om inte omöjligt, att bortse från sina förkunskaper vilka således färgar tolkningen. Skulle undersökningen göras av en annan

forskare med andra förkunskaper skulle troligtvis också tolkningen att förändras till viss mån (Bryman 2011:43-45). Det är alltså svårt att uppnå någon form av intersubjektivitet. Av den anledningen kan det också vara relevant att tydliggöra vilka förkunskaper som uppsatsförfattarna besitter och som således eventuellt påverkar tolkningen, så som det faktum att en av författarna arbetar inom branschen som undersöks och således har vissa förväntningar på hur saker hänger ihop. Förkunskaperna förväntas dock vara mer en resurs än ett problem, eftersom en viss kunskap om fältet skapar större förståelse för vilka frågor som bör ställas eller hur svaren bör tolkas. Genom ökad transparens blir också reliabiliteten, eller åtminstone intersubjektiviteten bättre.

Något annat som kan bli problematiskt för både validiteten och reliabiliteten är om kodningen skulle vara bristfällig, där olika koder inte är ömsesidigt uteslutande, utelämnar för mycket material eller om samma typ av uttryck kodas som olika saker vid olika tillfällen. Således används genomgående exempel för de olika koder som presenteras, för att på så vis vara så tydlig som möjligt angående vilka koder som berör vilken empiri. Det här är även något som tagits i beaktning under skapandet av koderna i sig själva, där avsikten varit att se till att de inte överlappar varandra eller kodas inkonsekvent. Att vara två uppsatsförfattare kan tänkas ha varit behjälpligt eftersom kodningen naturligt diskuterats och därmed analyserats i större utsträckning än vad en enskild författare gjort.

#### **4.9 Metodologiska begränsningar**

En kvalitativ studie med åtta intervjupersoner kan knappast sägas vara representativt för en viss samhällsgrupp. Generaliseringsmöjligheterna är således begränsade, men eftersom studien inte söker att förklara ett fenomen eller belägga något samband utan snarast förstå en aspekt av ett fenomen är de begränsade möjligheterna till generaliseringar inte ett särdeles stort problem. Avsikten är snarast att ge större inblick i hur känslarbetet ser ut för de som arbetar extra som servitris, något som anses vara möjligt utifrån materialet i studien. Att kunna hitta såväl mönster som skiljaktigheter i svaren utifrån Hochschilds (2012) och Goffmans (2004) teorier bör således fungera väl.

Vad gäller källkritik är den viktigaste källan i studien de intervjuer som görs med informanterna. Kriterier som äkthet blir således inte särdeles relevanta eftersom deras berättelser om deras erfarenheter måste förstås som äkta (Aspers 2007:40). Vad gäller centralitet och samtidighet (Teorell & Svensson 2007:104) är informanterna i enlighet med urvalet såväl centrala för fenomenet och de allra flesta arbetar inom branschen i dagsläget, vilket gör även tidsperspektivet förhållandevis oproblematiskt. Något som däremot kan vara viktigare att ta i beaktning är tendens eller oberoende (ibid), eftersom det finns en viss risk att informanterna inte vill uttala sig negativt om sin arbetsplats eller sina kunder av rädsla att det skulle reflektera illa på dem som anställda, eller om de känner stor lojalitet till deras arbetsplats och inte vill få den att framstå som dålig. Vad gäller den tidigare forskning som nyttjas har det gjorts försök att hitta studier som behandlar liknande ämnen som kan ge större förståelse i den här studien och således uppfyller centralitetskravet, liksom undersökningar som är genomförda förhållandevis nyligen för att vara relevanta ur ett samtidighetsperspektiv.



#### **4.10 Etiska överväganden**

Forskarrådet har fyra kriterier angående etiska överväganden som hänsyns skall tas till vid forskning inom Humaniora och Samhällsvetenskap (Vetenskapsrådet 2002). De fyra kriterierna konfidentialitet, information, samtycke och nyttjande finns till dels för att forskningen skall kunna gå framåt genom att metoder utvecklas och att kunskaper fördjupas och dels för att skydda de personer som ställer upp frivilligt i forskningen. I denna uppsats har detta tagits hänsyn till i den mån att informanterna är förhållandevis anonyma, då endast informanternas kön, vilken typ av arbete de har samt ålder förekommer i texten. Alla namn, på såväl personer som arbetsplatser, togs bort i transkriberingen, samt beskrivningar av arbetsplatser som gjorde dem lätta att känna igen. Informationen som gavs till informanterna var både muntlig och skriftlig och gavs innan intervjun påbörjades för att öka tydligheten. Den skriftliga informationen bestod i ett informationsbrev (se bilaga 1) som innehåller information om hur informanterna anonymiseras, hur intervjuerna nyttjas samt till vilket syfte. Här beskrevs även att intervjuerna är helt frivilliga och att informanten har rätt att avbryta intervjun när som helst. All denna information gavs även muntligt för att säkerställa att informanten var medveten om den. Samtycke gavs således till intervjuerna, samt att dessa spelades in. Angående nyttjandekravet kommer informationen som framkom efter intervjuerna inte att användas utanför denna uppsats. Däremot kommer den färdiga uppsatsen att vara offentlig för allmänheten, vilket återigen belyser vikten av att anonymisera transkriberingarna och citaten.

## 5. Analys och resultat

I följande avsnitt kommer den analys som gjorts och de slutsatser som dragits utifrån empirin att presenteras. Först kommer olika mönster som funnits genom kodningen att redogöras för, där fokus först ligger på att beskriva de känslor som de timanställda utför och sedan beskriva hur de hanterar dem, samt mer ingående diskutera hur de timanställda beskriver sin egen roll på arbetet. Rollen av timanställd och de känslor som upplevs och hanteras kopplas ihop och sammanfattas avslutningsvis för att presentera slutsatserna som går att dra utifrån uppsatsens frågeställning.

### 5.1 Känsloerna

Känsloerna som har kodats ur materialet består av *ilska*, *ledsamhet*, *skam*, *rädsla*, *glädje* och *trötthet*. De känslor som oftast beskrivs är *ilska* (ord som irritation har kodats som *ilska*) från kunden, besvarad med *ilska*, *skam* eller möjligen *ledsamhet* från den anställde. Att känna ilska tycks även vara sammankopplat med nivån av stress som upplevs.

“Man kan bli irriterad på grund av att det är stressigt ibland...” (Alexander, 23)

Likaså beskrivs oftast *glädje*, eller nöjdhet (vilket här tolkas som en variant av *glädje*) som målet med service, samt medlet för att nå dit. Informanterna beskriver hur de uppvisar *glädje*, vanligtvis i formen av ett leende, för att gästen i sin tur skall känna *glädje*. *Ledsamhet* beskrivs vanligtvis som en respons på att en kund uppvisat mycket *ilska*, samt i synnerhet om denna ilska varit riktad mot informanten personligen. *Ledsamhet* kopplas dessutom ofta till *skam*, när informanten gjort ett misstag som orsakat gästens ilska.

“Det [ledsamhet] är typ om man gör något fel, något pinsamt fel. Som man inte ska göra.”  
(Björn, 21)

Här kodas till exempel både *ledsamhet*, eftersom frågan berörde vad som gör informanten ledsen på jobbet, samt *skam* eftersom informanten uttrycker att det är pinsamt att göra vissa misstag. Känslan *rädsla* beskrivs främst som en oro för att göra fel som uppmärksammas av chefen, eller uttrycka åsikter som inte passar in i den roll som informanten förväntas spela. Det här hänger dessutom ihop med koderna *dåliga avtal* och *relation till restaurangchef*, eftersom det ur materialet framkommer att oron för att göra misstag på jobbet blir värre av att inte vara överens med sin chef om vad som bör gälla eller inte känna chefen bra nog för att veta vad som gäller då alla regler inte alltid är helt tydliga. Att *relationen till restaurangchef* kan vara sämre för en timanställd är måhända inte förvånande eftersom de har mindre tid att lära känna sin överordnade, vilket försvårar utvecklandet av en god relation. *Dåliga avtal*, eller rent av avsaknaden av ett avtal, gör att den anställde inte känner sig trygg i att få behålla jobbet om ett misstag görs, då det inte finns något avtal som skyddar dem. Det här förvärras dessutom för den timanställda, eftersom den kan ha ett avtal men helt enkelt inte bli tilldelad några timmar och på så vis inte få möjlighet att fortsätta arbeta.

“Om man inte gör ett så bra jobb så brukar man väl få reda på det, antingen genom att man inte får så många timmar...” (Emma, 25)

Till sist, men absolut inte minst, beskrivs känslan *trötthet*, vilken uttrycks vara såväl fysisk som mental och ett vanligt tillstånd inom branschen. Den mest uppenbara tröttheten infinner sig efter ett arbetspass, vilket ofta är långt, tungt och stressigt - något som oundvikligen skapar trötthet. Informanterna uttrycker dock även att de, samt deras äldre kollegor, visar en trötthet inför branschen i stort. Trötthet består då snarast i avsaknad av intresse, där fördelarna med branschen överskuggas av nackdelarna.

“Man blir trött på stressen, man blir trött på chefen, man blir trött på gäster som är otrevliga. Alltså man har inte energin att lägga in i det för att det egentligen ska bli trevligt” (Disa, 27)

Det här beskrivs ofta med ord som bitter eller cynisk, där personen som tröttnat på branschen endast ser nackdelarna med den. Många av informanterna uttrycker dessutom en rädsla för att själva bli så trötta på branschen.

“...jag tror efter ett tag när man jobbat i restaurangbranschen och sitter lite fast och gör det bara för att göra det och inte för att man tycker att det är så kul så blir man bitter...//...Jag tror det är en jättefara och jag vill inte bli en sådan person.” (Emma, 25)

## 5.2 Strategier för hanterandet av känslor

För det första beskrivs tydligt att avsikten med service är att uppvisa glädje för att kunden i sin tur skall känna glädje, något som överensstämmer väl med Hochschilds första kriterium om att arbetet som utförs ska producera ett sinnestillstånd hos kunden (2012:147). I empirin handlar det här främst om servitrisens krav på att alltid vara glad och empatisk, för att kunden i sin tur skall känna sig glad och nöjd med sin upplevelse. En av informanterna förklarade det här med vardagsrumsliknelsen (vilken även återfinns i Hochschilds intervjuer), där servitrisen ska få kunden att känna sig som hemma.

“...vi ska dela med oss av den här stämningen, att det ska kännas som att man sitter i sitt egna vardagsrum och så att det inte behöver vara så strikt men att man alltid är trevlig och finns där och så.” (Björn, 21)

I intervjuerna blir det dessutom tydligt att servitrisjobbet kräver interaktion med många typer av människor, vilket således uppfyller Hochschilds andra krav. Vissa delar av arbetet tycks dock kräva mer interaktion, och således mer känslöarbete, än andra. Vidare framgår det i intervjuerna att den största återkopplingen består i tillsägelser när någon agerat felaktigt. Informanterna beskrev att ordinarie personal vanligtvis har någon form av medarbetarsamtal med chefen där de diskuterar den anställdes prestation eller trivsel på jobbet, men att timanställda inte har någon sådan motsvarighet. Återkopplingen består då främst av tillsägelser, eller avsaknaden därav. Flera av informanterna förklarar bland annat att de inte får lov att bli upprörda om en gäst betar sig illa genom att exempelvis tafsa eller uttrycka andra former av sexuella inviter. Här skiljer det sig mycket beroende på företag eller chef, där

vissa är mer måna om att gästen inte ska känna sig avvisad, och vissa mer måna om att personalen inte skall bli illa behandlad.

“Typ, jag tillåter inte att folk tar på mig, över huvud taget, man nuddar inte varandra när man arbetar. Och den typen av sexuella inviter, då går jag helt ur min yrkesroll och bara nej, så jobbar vi inte här, det här är en helt typ av annan restaurang, jag vet några andra restauranger om du vill gå dit och ha lite kul, typ. Skämta bort det men visa att det verkligen inte är okej.” (Emma, 25)

“Jag hade en gubbe som slog mig på rumpan med ett paraply förra sommaren och då kände jag ”far åt helvete gubbjävel du ska ut härifrån”. Men jag vet att om jag hade gjort det så hade intendenten kommit och haft ett samtal med mig om att ”jag förstår att det här är jobbigt för dig, men så här kan vi inte göra mot våra gäster. Det är väldigt viktigt att de känner sig nöjda”. Det är liksom free for all. Man får ta allt liksom. För att man kan få sparken annars...//...Oftast går det att skoja bort lite grann. Man lägger in en pik om att “du det där var inte helt okej” men att jag inte tänker bli arg...” (Disa, 27)

Båda servitriserna skämtar, måhända lite sarkastiskt, i det här fallet om incidenten för att visa för gästen att det inte är helt okej, för att på så vis både undvika att det händer igen men också undvika att gästen känner sig påhoppad eller skäms. Genom att både förhålla sig till känsloreglerna som gäller för yrkesrollen servitris samt de mer privata känslorna som informanten upplever hittar de alltså en medelväg, där de undlåter att göra bort personen inför de andra människorna i sällskapet. Det här är alltså strategin *skämta bort känslor*, vilken har en tydlig koppling till Goffmans teori, eftersom personer som inte uppfattat situationen på samma sätt som servitrisen blir tillrättavisade men på ett sätt som inte skämmer ut dem eller stör skådespelet. Om servitrisen ska säga ifrån görs detta på ett skickligt och riskminimerande sätt med hjälp av humor. Att tolka var gränserna går är dock inte alltid lätt.

“...om någon skulle göra någonting liksom uppenbart skevt och fel då har man rätt att säga ifrån men lite så här svårtolkade gränser är svåra.” (Disa, 27)

Vem som är chef spelar dock väldigt stor roll, där vissa informanter uttrycker att de haft jobb där de absolut kunnat säga till eller avvisa en gäst som tydligt går över gränsen och betar sig illa, medan de under andra anställningar har fått acceptera att kunden betar sig illa. Många av informanterna beskriver även hur det handlar om att känna chefen och vara medveten om vad som är accepterat och vad som inte är accepterat, något som försvåras av att vara timanställd eftersom det tar längre tid för dem att bli bekanta med sin chef. Humor blir dock ofta svaret oavsett om chefen stöttar den anställde eller inte, då det tycks vara en slags medelväg mellan att säga till på skarpen eller låtsas som om det är ett välkommet eller okej beteende. Det här hänger även ihop med anställningsformen och typen eller avsaknaden av avtal, något som kommer diskuteras närmare senare i avsnittet.

Som ovan visat uppfylls även Hochschilds tredje kriterium, vilket består av att det ska finnas regler för hur den anställde bör bete sig samt en chef som övervakar att dessa efterföljs. Servitrisyrke bör därmed räknas till känslorbetet enligt Hochschilds tre kriterier. För att

tydliggöra hur informanterna beskriver att de reglerar eller arbetar med känslorna skapades koden *strategi för hantering av känslor*. Till att börja med förklarar informanterna genomgående att när en gäst är otrevlig eller irriterande så är den vanligaste responsen från dem att kompensera med ännu mer glädje eller att försöka skämta för att på så vis framstå som glad trots irritation, och därmed undgå att bryta mot känsloreglerna som gäller för servitrisrollen.

“Jag brukar kompensera med att bli supertrevlig istället. Och så här, du kan vara hur grinig du vill, jag är jätteglad och jag trivs i alla fall, så sitt du där och tjura” (Alexander, 23)

Ovanstående citat har således kodats som strategin *visa glädje utåt*. Den här strategin blir även relevant när situationen blir stressig, då det kan vara svårt att känna glädje trots att gästerna inte är otrevliga eller arga, något som i vanliga fall vore möjligt utan någon form av medveten känsloreglering.

“...där [under stress] tror jag att det är lättare, kanske att det inte blir ett riktigt leende, men ett stort leende, i att jag ler så mycket annars börjar jag gråta.” (Emma, 25)

Strategin om att visa glädje utåt kan således tolkas som en form av ytligt skådespel, eftersom känslan som informanten upplever inte förändras utan en annan känsla visas helt enkelt utåt. En annan av strategierna som kodats utifrån materialet är *skämta bort känslor*, vilken tolkades utifrån beskrivningarna av hur humor ofta används för att hantera situationer när gästen är arg, eller som tidigare nämnts gör något som är förargande för informanten. Även denna strategi kan förstås som ytligt skådespel. Att det inte nödvändigtvis är informantens känslor som visas utåt är något som reflekteras över i intervjuerna, där det beskrivs hur det upplevs att gästerna kan “se igenom” en del leenden.

“...det naturliga i en försvinner ju och det tror jag gästerna märker ganska mycket. Att det inte är det självklara välkommandet.” (Disa, 27)

Det ytliga skådespelet är med andra ord inte alltid övertygande, vilket innebär att gästerna i vissa fall kan se igenom den fasad av glädje som uppvisas. Detta kan då leda till att gästerna anammar en kritisk inställning till servitrisen och servicen, och inte känner glädje i respons eftersom de inte längre upplever servitrisen som glad. Det här blir tydligt utifrån Goffmans teori om skådespel, och att det räcker med små skillnader för att publiken inte längre ska tro på föreställningen av en glad servitris.

Informanterna beskriver även hur det är hjälpsamt att lämna matsalen, andas djupt eller bara bestämma sig själv för att inte vara arg längre genom att minnas att det inte är en viktig sak att vara upprörd över.

“...sitta ensam i fem minuter. Sen kan man gå in igen. Det fungerar också tycker jag. Eller bara alltså ta en liten paus från matsalen och vara så här “kan du kolla mina bord ett litet tag” “ja absolut”, så bara, andas lite.” (Alexander, 23)

“Ibland får man bara säga till sig själv att släppa det. Det är liksom inget viktigt.” (Camilla, 23)

Det här har således kodats som strategin *distansera sig från situationen, fysiskt eller mentalt*. Uppdelningen görs eftersom informanten antingen fysiskt avlägsnar sig för att lugna ned sig, eller skapar en mental distans genom att påminna sig själv om att problemet är oviktigt och på så vis bli lugnare. Den tidigare varianten förändrar inte känslan, utan förändrar situationen som informanten befinner sig i. Den senare varianten, det vill säga den mentala distansen, hjälper till att faktiskt förändra vad informanten känner. Genom att lyckas övertala sig själv om att problemet inte är värt att vara upprörd över slutar informanten känna sig upprörd. Det här kan således också förstås som en variant av Hochschilds djupa skådespel, eftersom känslorna förändras hellre än maskeras.

En annan strategi som funnits i empirin är *förståelse för andras känslor*. Genom att sätta sig in i gästens situation och förstå deras förväntningar eller varför de är upprörda så går det också att förstå deras känslor, vilket gör att en missnöjd gäst exempelvis inte gör en irriterad eftersom missnöjet upplevs vara befogat. Det här beskrivs i synnerhet i samband med *koncept*, där olika typer av och prisnivå på restaurangen innebär olika förväntningar på servitrisens levererade service, något som tycks vara viktigt och diskuteras vidare senare i det här avsnittet. Strategin som går ut på förståelse kan också tolkas som en form av djupt skådespel, eftersom känslorna återigen förändras från irritation till glädje, eller åtminstone avsaknad av irritation. Förståelsen hänger dock inte bara ihop med koncept, utan även huruvida gästens negativa känslor baseras på servitrisens kompetens eller någon övrig faktor. Informanterna beskriver att missnöjet sällan grundas i att servitrisen i sig gjort ett dåligt jobb, en insikt som tillåter servitrisen att inte bli upprörd över förargande kunder.

“...det är viktigt att man inte tar det personligt, för det gör jag aldrig, för det är såhär, det är inte mig de [kunderna] oftast är arga på, eller det kanske de visst blir men det är sällan det är så, det kan vara att de har en dålig dag eller vad som helst...” (Camilla, 23)

“...jag tror det bara kan handla om att de [kunderna] haft en dålig dag och tar ut det lite på mig på kvällen, och då tänker jag att jag har väl ingenting med ditt skitliv att göra...” (Alexander, 23)

Därefter finns ytterligare två kodade strategier kallade *känslor är tillfälliga* samt *ventilering av känslor*, där den tidigare beskriver strategin att påminna sig själv om att jobbet är just tillfälligt. Känslan som upplevs när det är hög stressnivå är inte evig, något som tycks ha en lugnande effekt på informanterna. Likaså beskrivs att möjligheten att få ventileras som en frekvent använd strategi, det vill säga diskutera irriterande gäster med sina kollegor och på så vis få utlopp för sina känslor. Medan den tidigare skulle kunna sägas vara mer liknande djupt skådespel (genom att föreställa sig slutet förändras känslan) så är ventilering en strategi med tveksam framgång då den inte alltid hjälper till att faktiskt förändra känslorna. Det är inte heller garanterat att det går att ventileras alla problem. Även om köket eller disken kan sägas vara en form av bakre region då den är undangömd från gästerna så är den fortfarande till viss

del en främre region där kollegorna utgör publiken, och en viss roll av respektabel kollega behöver upprätthållas.

“...då får man försöka ventilera det med någon kollega som man litar på. För ibland så finns det inte utrymme att berätta om problem för att det är så osäkert” (Disa, 27)

“...när jag går in i köket så är jag ju fortfarande yrkesrollen Emma men inte företagets persona...//...ingen av dem är ju den personliga Emma men de är ju fortfarande två väldigt olika.” (Emma, 25)

Att ventilera känslor om irriterande kunder tycks inte vara särdeles problematiskt för timanställda eller ordinarie personal utan snarast den normala jargongen på arbetsplatsen. Att däremot behöva ventilera känslor som berör rutiner på arbetsplatsen, chefen eller kollegorna är desto svårare, i synnerhet för en timanställd som inte nödvändigtvis står sina kollegor lika nära som den ordinarie personalen gör. Vikten av en god relation till kollegor är något som poängteras i intervjuerna, men kanske framför allt vilken relation de övriga kollegorna har till chefen. Informanterna beskriver att det finns en skillnad mellan den lojalitet som timanställda och ordinarie personal känner gentemot arbetsplatsen eller chefen, där ordinarie personal oftast känner mer lojalitet och således är mer benägna att rapportera eventuella klagomål på chefen till chefen i fråga.

”...om man uttrycker kritik eller missnöje mot verksamheten eller ens chefer eller liksom strukturen i arbetet, då kan det vara de som berättar det för hennes chefer. Så man kan bli lite utsåld ifall man är lite typ naiv eller pratar med fel person. Så den här lojalitetsaspekten för typ så här extrajobbare de bryr sig inte så mycket om sin lojalitet till ens chef för man är ju bara ny eller extra liksom. Men de som har jobbat längre kanske ser det annorlunda har jag upptäckt ibland.” (Disa, 27)

Att som timanställd inte känna lika mycket lojalitet mot chefen eller jobbet ger dock också mer utrymme för negativa känslor mot arbetsplatsen, eftersom arbetet kan väljas bort på ett annat sätt än vad som är möjligt för en heltidsanställd som är beroende av inkomsten. På samma sätt som servitriserna använder strategin som kallas *känslor är tillfälliga* där stressiga situationer är uthärdliga eftersom de vet att stressen går över, så kan känslorna som upplevs på arbetet vara lättare att hantera eftersom arbetet är tillfälligt. Alla timanställda som intervjuas har andra framtidsplaner och det blir därmed inte lika viktigt för dem att lära sig att hantera alla känslor eller kunder på bästa sätt, eftersom deras framtid inte beror på det. De heltidsanställda arbetar under större krav att hantera sina känslor väl och behålla en god relation till chefen eftersom de tänker fortsätta att arbeta där.

Vikten av bra kollegor och kollegor som går att lita på poängteras genomgående i intervjuerna, både för att arbetet i sig blir lättare när ingen oro behövs över huruvida andra sköter sitt arbete, men även för att vara trygg i att andra stöttar och hjälper till om det skulle behövas. Många informanter beskriver även hur viktigt det är att trivas med sina kollegor för att kunna dela med sig av den stämningen till kunden och på så vis kunna skapa rätt känsla i respons, det vill säga lyckas med sitt känslorarbete. Otrevliga gäster är inte särdeles

utmattande att bemöta med gott humör om stämningen bland kollegorna och med chefen är god, eller om övriga gäster är nöjda och glada. När det däremot finns en irritation mellan kollegor, eller en avsaknad av tillit så blir påfrestningen av att vara trevlig mot kunderna betydligt större.

“Man jobbar ju ofta väldigt tätt inpå varandra i stressiga situationer, så det krävs nästan att man fungerar. I alla fall om det är a la carte liksom. Annars är det ganska svårt att kunna behålla lugn och vara trevlig mot gästerna om man inte har det bra i sitt grundteam liksom...”  
(Camilla, 23)

Det här kan förstås utifrån Goffmans teammaskopi, eftersom servitriserna “uppträder” tillsammans och hjälps åt för att utföra ett övertygande skådespel. Om den timanställda inte blivit en del av teamet, eller inte kan lita på sitt team, är det inte heller säkert att en övertygande föreställning går att utföra.

För att återkoppla till strategierna så finns det en sista strategi som informanterna nämner, vilken har kodats som *riktning av känslor*. Den här strategin är olik de andra då den inte förändrar en känsla utan vem den riktas mot och går ut på att placera känslan av irritation på någon annan än den som skapat den. Informanterna beskriver hur det finns en inställning hos många inom branschen om att kunder är “dumma i huvudet”, de är med andra ord irriterande redan från början och får utgöra någon att skylla allt som går fel på. När en gäst exempelvis skickar tillbaka mat och således utgör en irritation för servitrisen är det egentligen köket som irritationen borde riktas mot, eftersom det var de som gjorde fel, men informanterna beskriver hur det är lättare att rikta irritationen mot kunden för att behålla bättre stämning bland kollegorna. En av informanterna liknade servitrisen vid en medlare mellan köket och kunden, och hur servitrisen får utföra ett slags känslorarbete åt båda håll, mycket eftersom de ofta får skäll från båda håll.

“...samtidigt tycker jag ofta att det som gör mig irriterad är väl inte så mycket att de är dumma i huvudet som att det är någon annan som är dum i huvudet som ger mig extrajobb, typ om maten är dålig eller vinet är korkat. Och då blir man ju irriterad, vilket man pratar om som om det är gästens fel, men det är det ju inte. Om jag går in till köket och bara “ja de är några jävla idioter, de tyckte pommesen var för salta”, men det är klart att det inte är de som är idioter, det är ju klart att det är köket som är idioter men det är lättare att ta konflikten. På samma sätt som servisen är bollplanket mellan köket och gästerna så är gästen klagomuren för alla. Och det är ganska lätt att bara stjälpas på dem för de kommer aldrig få höra det, de kommer aldrig märka det, men vi pratar bakom och det är lättare för oss att prata så än att säga “vad fan sysslar du med” till köket.” (Emma, 25)

Att förflytta en känsla är måhända inte att förändra en känsla, men ändå ett skådespel som återigen påvisar vikten av goda relationer till sina kollegor, vilken verkar viktigare att behålla i vissa fall än goda relationer till sina kunder. Den här strategin återfinns hos flera informanter, men då snarast som ett förhållningssätt till kunden som de inte reflekterat kring, snarare än en medveten strategi för att komma överens på arbetsplatsen. Strategin har inte en given teoretisk anknytning i Hochschilds skådespel men är inte desto mindre intressant



teoretiskt. Att vara medveten om vem som orsakar ens irritation men samtidigt kunna rikta irritationen mot någon annan för att det är lättare att hantera är absolut att räkna som ett reglerande av känslor, även om det måhända främst är för sin egen skull. Att det dessutom blir tydligt i intervjuerna att servitrisen behöver utföra känslöarbete både mot kunden och köket är också väldigt intressant. De som arbetar inom köket arbetar inte under samma krav att vara trevlig eftersom de inte behöver interagera med kunden. utan endast servitrisen och varandra.

“...de [kockarna] jobbar ju i ett serviceyrke men deras service är att göra en fin tallrik, inte att hantera människor. Och sen tror jag, det finns en kockkultur som är helt vidrig, som är väldigt, kanske inte manlig ska jag inte säga men väldigt kvick, det är många råa skämt, det är mycket temperament, och det är det väl generellt i hela restaurangen men servisen visar det inte under service för det går inte att visa där.” (Emma, 25)

Det beskrivs hur jargongen i köket ofta är hård, temperamentsfull och inte sällan nedlåtande mot såväl servitriserna som gästerna. Framför allt de kvinnliga informanterna beskriver hur de behöver anpassa sin roll i förhållande till köket i lika stor utsträckning som till gästen, om än enligt helt andra spelregler.

“...jag är ju liksom ganska principfast som person och tycker att feminism är väldigt viktigt, men när...//...kocken kommer in och bara “men gud, där är hon” och kramar mig och tar ett ordentligt tag om min rumpa och bara “den här är min” då är det såhär, som jag ser det så har jag två alternativ nu, antingen så får jag försöka vara en del av den här jargongen, eller så får jag gå. För jag kommer ju inte liksom kunna få honom att ändra sig...” (Gabriella, 24)

Att behöva utföra känslöarbete åt två håll förväntas återigen vara mer komplicerat som timanställd, eftersom den timanställdes relation till kollegorna kan förväntas vara mindre utvecklad, och det är således svårare att veta vilka som kräver vilken typ av känslöreglering. Som tidigare argumenterat är det dessutom inte lika givet att veta hos vem det går att ventilera, ett behov som kan tänkas bli ännu större vid ett dubbelt känslöarbete. Informanterna beskriver dessutom att de som arbetar inom branschen ofta kommer varandra ganska nära, delvis på grund av att arbetssituationen tvingar dem att arbeta tätt inpå varandra i stressiga situationer. De av informanterna som under en viss tid arbetat heltid uttrycker även att de under den perioden inte haft tid för ett socialt liv utanför arbetet, eftersom arbetstiderna är så pass annorlunda i jämförelse med andra yrken. Servitriserna arbetar ofta kvällar när andra är lediga och är lediga när andra arbetar, vilket gör det svårt att ha ett socialt liv med människor utanför branschen. Det här innebär ofta att relationen till kollegorna blir ännu viktigare och att många står varandra nära, vilket gör att det kan vara svårt att bli en del av gruppen som ny eller timanställd.

Det här dubbla känslöarbetet är kanske inte unikt för restaurangbranschen, men tycks inte heller vara något som undersökts inom tidigare forskning på känslöarbete. Att behöva reglera sina känslor såväl i interaktionen med vissa kollegor som i interaktionen med kunden gör att påfrestningen av känslöarbetet kan förväntas bli större. Det gör det dessutom ännu tydligare att det inte bara finns en eventuell konflikt mellan rollen som privatperson och servitris, utan

även mellan rollen som kollega och privatperson. Genom att anta rollen som kollega kan informanten hantera kökets opassande kommentarer, trots att dessa skulle göra informantens privata person upprörd. Gränsen mellan vad som är privat, vad som är företagets persona och rollen av kollega som befinner sig däremellan diskuteras vidare senare i det här avsnittet.

### 5.3 Regler

Koden som heter *känsloregler* är uppdelad i *uppvisning* och *beteende* och beskriver både de uttalade och de mer underförstådda bestämmelserna för vilka känslor servitrisen bör visa samt hur servitrisen bör bete sig. Även om koden är uppdelad så är reglerna sällan helt skilda från varandra, utan går oftast hand i hand. Servitrisen förväntas exempelvis vara glad och trevlig, där det första är en känsla och det senare ett beteende, men båda delar implicit förutsätter den andra. Informanterna kommenterar till och med på det här förhållandet i samband med strategin *visa glädje utåt*, där de förklarar att det går bra att vara trevlig utan att vara glad, men att de fortfarande måste låtsas vara glada för att framstå som trevliga. Poängen är att reglerna sällan är tydligt separerade i empirin, och reglerna för beteende tycks vara lättare att beskriva, vilket gör det relevant att fråga vilka känslor som ett visst beteende förutsätter.

Känsloreglerna skiljer sig som tidigare nämnt både mellan den främre regionen som består av när servitrisen befinner sig framför kunden, samt i den bakre regionen som i detta fall utgörs av köket, disken eller andra utrymmen som inte är tillgängliga för gästerna. En ytterligare skillnad görs som tidigare nämnt mot känsloreglerna som informanterna skapat i sina egna privatliv. I den bakre regionen har servitrisen inte samma roll som i den främre regionen, men rollen som antas i den bakre regionen är inte heller informantens privata jag. Vilka känslor och hur mycket av ens privata jag som visas upp beror också på hur väl servitrisen känner sina kollegor. Vid bra kontakt kan mycket delges, om inte delges nästintill ingenting mer än det professionella. Känslorna som visas beror alltså bland annat på vilken roll som för tillfället intas. Det här bekräftar Goffmans teori (2004) som menar att en person aldrig visar upp sitt privata jag, vilket då kan kopplas samman med att servitrisen aldrig visar upp sitt privata jag när denna går in i sin yrkesroll som servitris, oavsett var i restaurangen hen befinner sig. En hel del av reglerna som anger hur en servitris bör bete sig tycks vara tagna för givet av de flesta som arbetar inom branschen. Det finns en så pass tydlig bild av hur en servitris beter sig att det blir självklart, så den masken, som Goffman skulle beskriva det, kommer nästintill naturligt för informanterna. Det finns med andra ord en institutionaliserad bild av hur en servitris beter sig som är så självklar att den inte ens reflekteras över. De flesta sådana regler handlar om att utesluta personliga handlingar eftersom dessa inte passar in i normen för hur en servitris ska bete sig. Att inte äta, dricka, titta på mobilen eller prata högt om sitt privatliv framstår som en självklarhet i alla intervjuerna. Likaså det faktum att om en servitris är stressad och inte hinner med så hjälper de andra servitriserna till, för att tillsammans upprätthålla fasaden av kompetenta servitriser som ser till att arbetet går smärtfritt. Det här går således även att förstå som Goffmans teori om grupper (team), eftersom servitriserna skådespelar tillsammans oavsett huruvida det finns personliga band inom gruppen eller inte.

Alla regler är dock inte lika tydliga eller naturliga, och olika företag samt olika chefer beskrivs ha olika åsikter om vilka regler som bör gälla. Avsaknad av tydliga regler beskrivs bli problematiskt för den som skall förhålla sig till dem, något som i sin tur skapar en frustration hos informanten som gör sitt bästa för att passa in i servitrisrollen.

“...eftersom reglerna hela tiden ändrades och positiv feedback inte var något som existerade i någon större utsträckning så blev det så jävla svårt att veta hur man skulle göra. Och då gick man omkring och växlade mellan att känna sig okej, eller dålig, och jag vet inte hur det fungerar för andra, jag kan ju bara prata för mig själv, men för mig fungerade inte det särskilt bra.” (Gabriella, 24)

Att tolka implicita regler är i synnerhet komplicerat för den timanställda som inte spenderar lika mycket tid på arbetsplatsen, och särskilt när reglerna ofta skiftar eftersom de då kan ha ändrats från ett arbetstillfälle till ett annat. Att vara ny inom branschen innebär även att det inte är säkert att reglerna är bekanta för den anställde över huvud taget. Informanterna beskriver i intervjuerna hur det är svårt att formulera vad som krävs av en servitris och att det ofta handlar om att ha en personlighet som passar arbetsplatsen.

“...det [reglerna] är inte så uttalat, man ska bara vara rätt person för att jobba. Jag tror att det sitter väldigt mycket i ens personlighet och liksom i ens sociala kompetens, förutom de praktiska sakerna man behöver kunna. För de praktiska sakerna kan man lära sig, men har man inte de här outtalade liksom förmågorna eller egenskaperna som person då kanske man har svårt att få restaurangjobb och även svårt att behålla dem. Och man måste nog ha förmågan att kunna läsa mellan raderna både vad gäller sina kolleger och chefer och gästerna...” (Disa, 27)

“...han [hovmästaren] hade väldigt svårt att konkretisera den världen som var så normal för honom. Han såg inte de här osynliga gränserna som fanns, så han kunde liksom inte förklara vad tumreglerna var...” (Gabriella, 24)

Svårigheterna att konkretisera vad reglerna består av handlar måhända om det Goffman skulle kalla en omedvetenhet om sitt eget skådespel, där det blivit så naturligt att det även blir svårt för aktören att berätta hur den gör för att spela en viss roll.

Reglerna gäller dock inte endast servitrisen, utan även kunden. Detta blir kanske som mest tydligt när någon bryter mot dessa regler. Var gränsen går mellan hur en kund får behandla servitrisen och vad som är ett övertramp är dock otydligt och enligt informanterna väldigt beroende på konceptet, men framför allt chefen. Som tidigare nämnt beror den accepterade responsen till övertramp på chefen, vilket även innebär att chefen bestämmer vad som faktiskt konstituerar ett övertramp eller inte. Att känna till var gränsen går är med andra ord inte alltid helt enkelt, i synnerhet inte eftersom få av dessa förhållningsregler är uttalade, vilket innebär att servitrisen måste ha tillräckligt god kännedom om chefens åsikt i frågan för att kunna agera därefter.

“...det är just så som hon restaurangchefen säger att vi inte ska ta någon skit från typ om det är någon jobbig gäst eller något sånt. Alltså att det ändå finns en gräns, att vi liksom inte kan vara hur trevliga som helst om man bara får skit tillbaka.” (Björn, 21)

“Men om någon är riktigt otrevlig mot en själv då har man ju ändå rätt att bryta lite mot det. Man har väl rätt att säga ifrån men det beror också jättemycket på arbetsplats och ens chefer. Det kan komma tillbaka och bita en i röven för då går de och pratar med ens chef som säger “du den här servitrisen hon är ju dum i huvudet”.“ (Disa, 27)

Gränsen mellan den personliga rollen och yrkesrollen kan ibland vara svår att dra. Just i detta fall så kan det bli problematiskt, som nämnts tidigare, att visa upp allt för personliga drag eller åsikter i sin roll som servitris då gästerna och chefen har en tydlig roll i definierandet av hur servitrisen ska agera och utföra sitt arbete. Rätt fasad ska visas upp framför gästerna för att stämma in på den stereotypiska föreställning på hur det ska vara på en restaurang. Det här är dock inte så lätt som det först kan verka, eftersom servitrisen beskrivs behöva distansera sig från sin privata personlighet i sin yrkesroll, men samtidigt förväntar gästerna sig ett så kallat personligt bemötande. Att ge “det där lilla extra” i service beskrivs ofta som att göra något som får gästen att känna sig personligen sedd och uppmärksam, vilket blir komplicerat så fort det blir stressigt. Att det är stressigt på arbetet är i sin tur vardagen för de allra flesta informanterna. Gränsen mellan vad som förväntas utifrån yrkesrollen och vad som accepteras av den privata personen tycks bli extra tydlig när det gäller dricks, vilket ofta sägs vara ett tack just för att ha erbjudit det “lilla extra”. Informanterna uttrycker att det är svårt att behålla sin integritet som person och samtidigt behålla sin yrkesroll, i synnerhet när de själva kan ha ett visst ekonomiskt intresse av att kompromissa med sin integritet.

“Konflikten i mig själv, ska jag stå här och göra det här för att jag vill ha pengar? Var är min värdighet i det här? Hur mycket skit ska jag behöva ta gentemot dels för pengar och dels för hur mycket skit kommer jag få från mina chefer om jag säger ifrån?” (Disa, 27)

Som informanten säger är det svårt att själv avgöra hur mycket av det personliga som ska få stå tillbaka för yrkesrollen och vad som förväntas av servitrisen av vissa gäster och chefer.

Att som timanställd manövrera dessa regler blir ännu svårare, i synnerhet eftersom de har mindre att säga till om angående hur saker bör ske på arbetet. Empirin beskriver hur extrapersonalen, eller i synnerhet ny personal, ofta kan ha svårt att få gehör för sina idéer och åsikter. Vid vissa arbetsplatser möts extrapersonalens åsikter med defensivitet från den ordinarie personalen.

“...jag har upplevt om det är någon som är på sitt första restaurangjobb men har jobbat tre veckor, eller fyra veckor kanske, en månad då, och så hoppar jag in då som har jobbat i nästan tio år, och säger att du kanske ska göra såhär istället, för du löser det mycket fortare, så blir det som att de har ingen bild av att jag har gjort det här länge mer än att jag har sagt att jag har gjort det länge och då blir det nästan som en försvarsmekanism i att nämen jag vill inte lära mig av dig för du är ny här...” (Emma, 25)

“om man ändå föreslår en förändring i arbetssättet ”ja men jag tänkte på det här. Det funkar lite så här halvbra. Det är väldigt stressigt, skulle vi kanske kunna göra så här?” då blir de ofta ganska defensiva och tycker att ”du som är ny ska inte komma här och hålla på och snacka massa skit” (Disa, 27)

Att inte ha möjlighet att påverka de regler som behöver efterföljas gör det måhända svårare att motivera sig själv att följa dem. Således blir tillvaron för den timanställda oftast aningen mer komplicerad, eftersom den må ha mindre ansvar men också mindre att säga till om.

Som tidigare nämnt spelar konceptet stor roll för vilka känsloregler som gäller och vilken roll som servitrisen förväntas anamma eller snarast vilken grad eller typ av service som förväntas erbjudas.

“...man får lov att ställa krav, men du får lova att ställa krav utefter vilken typ av restaurang du går på. Går du typ till en pizzeria ska du inte förvänta dig ett putsat vinglas, eller alltså en take away pizzeria för så är det. På samma sätt ska du väl inte förvänta dig en hamburgare på en fine dining restaurang” (Emma, 25)

Restaurangens koncept är något som återkommer i alla intervjuer, där informanterna beskriver att service inte är ett visst beteende utan något som relaterar både till typen av restaurang och typen av gäst. Således gäller också olika känsloregler beroende på koncept, där vissa koncept påbjuder ett visst uppvisande av känslor medan ett annat koncept påbjuder andra känslor. Informanterna skiljer här på vad de kallar “fine dining”, vilka ofta är lite dyrare och mer exklusiva, och mer avslappnade restauranger med en mer familjär stämning och lägre priser. Reglerna för hur servitrisen bör bete sig eller visa för känslor argumenteras skifta därefter.

Likaså förändrar informanterna sig efter vem gästen är, eftersom olika typer av gäster förväntar sig olika typer av service. För att låna Goffmans liknelser så har gästerna olika masker och roller som ger servitrisen ledtrådar kring deras förväntningar på restaurangupplevelsen. Utifrån dessa förkunskaper bestämmer servitrisen vilken typ av mask eller roll hen kommer att använda, för att på så vis överensstämna med kundens förväntningar och göra denne så nöjd och glad som möjligt. Att vara serviceinriktad handlar med andra ord inte om att ha en specifik mask, utan att vara villig att byta mask för att möta kundens behov eller önskemål.

“Jag tror att bra service är inte en grej, utan det gäller att se lite och anpassa efter vad gästerna vill ha och vilka de är och förväntar sig. Det tror jag är något av det jag märkt tydligast, när jag jobbat som mest, att det är stor skillnad, man växlar lite halvt personlighet under en kväll för att man liksom får anpassa sig” (Camilla, 23)

“Man får försöka läsa av redan från början när de kommer vad det är för typ av människor man har att göra med.” (Alexander, 23)

Förmågan att anpassa sig efter kunden, liksom förmågan att hantera otrevliga gäster eller stress, tycks vara till viss del beroende på informantens personlighet och till viss del beroende på mängden tidigare erfarenhet. Tidigare forskning hävdar främst att det är antingen erfarenhet eller personlighet som är avgörande (Cho, Rutherford & Park 2013, Carstensen 1995, Chu, Baker & Murrman 2012, Kim 2008; Diefendorff et al. 2005; Zapf & Holz 2006; Austin, Dore & O'Donovan 2008), hellre än en blandning av de två.

#### 5.4 Känslarbetets effekter

Det tycks onekligen finnas nackdelar med att arbeta inom en bransch som kräver känslarbete, då även informanterna i denna studie bekräftar det som tidigare forskning (Abiala 1999; Kim 2008; Grandey, Rupp & Brice 2015) redan visat, nämligen att människor som arbetat länge med känslarbete uttrycker sig på ett förhållandevis cyniskt eller bittert sätt. Det här märks måhända extra tydligt i jargongen som finns i den bakre regionen bland kollegorna att alla kunder är irriterande, trots att det som visas utåt i den främre regionen är att alla kunder har rätt och är varmt välkomna. Informanterna beskriver att de själva inte vill anamma den negativa inställningen till kunder, även om de tillfälligt anpassar sig till jargongen. Vad som däremot är mer spännande är att informanterna även tycks uppleva det fenomen som beskrivs i viss tidigare forskning (Ashforth & Humphrey 1993; Cho, Rutherford & Park 2013; Wharton 1993), där lyckat känslarbete även kan skapa en känsla av kompetens hos utföraren och således även glädje. Att utföra känslarbete är med andra ord inte bara uttömmande för informanterna, utan även givande, när de lyckas göra en irriterad kund glad och därmed känner sig nöjda med sin prestation.

“De kan ha varit jättegryniga hela kvällen men så sen säger de tack för en jättetrevlig kväll du har varit jättetrevlig, och man bara “ah, trevligt” (glad röst).” (Alexander, 23)

“Att han liksom ändå tog bort det här sura griniga. Så jo, det var ändå skönt. Då sa vi adjö som vänner.” (Björn, 21)

Det här hänger måhända samman med det faktum att alla informanterna lyfter den sociala aspekten av jobbet som anledning till varför de uppskattar det över huvud taget, även om ingen av informanterna skulle kunna tänka sig att fortsätta arbeta som servitris i framtiden på grund av dess höga stressnivå, risk för förslitningar samt dygnsrytmen som försvårar möjligheterna att ha ett socialt liv med människor utanför branschen (se underkoderna till *nackdelar*). Det är måhända inte förvånande att ingen informant i denna studie vill arbeta som servitris resten av livet eftersom i princip alla är universitetsstuderande och således har planerat för en karriär inom ett annat yrke, men de beskrev ändå att de oavsett utbildning hade sökt sig någon annanstans på grund av branschens alla nackdelar. Många uttryckte en rädsla för att “fastna” i ett servitrisyrke, och förklarade att det inte är utvecklande eller intellektuellt stimulerande, vilket skulle kunna tänkas hänga ihop med den bitterhet de beskriver hos sina äldre kollegor.

Att vara timanställd, samt ny i branschen eller på företaget, tycks onekligen innebära en lägre status i jämförelse med de som arbetat längre eller tillhör ordinarie personal. Även om denna

status inte nödvändigtvis syns för kunden så blir den tydlig kollegor emellan. Högre status tycks även innebära en viss självsäkerhet, vilket resulterar i ett mer övertygande skådespel och mindre kritik från publiken (gästen). Den låga statusen innebär inte bara att de timanställda har mindre möjlighet att påverka sin arbetssituation, utan även som tidigare nämnt att de har mindre möjlighet att få stöd från kollegor och chefer. Den återkoppling som ges är enbart informell och ofta mer negativ än positiv, och i en bransch där de som arbetar beskrivs stå varandra förhållandevis nära blir det komplicerat att veta vem man kan prata med. Således blir det även svårare att ventilera eller hantera de känslor som inte får visas framför gästerna, vilket i sin tur gör att det riskerar bli svårare att återhämta sig emotionellt. Känslarbetet förväntas således kunna ha en mer negativ påverkan på den timanställda än på övrig personal. Det finns dock även fördelar med att inte vara heltidsanställd, som att den timanställda faktiskt har möjlighet att ha ett socialt liv utöver arbetet vilket inte gör att denne blir lika isolerad och kan söka stöd och emotionell återhämtning utanför arbetsplatsen. Många av de timanställda har dessutom en annan huvudsaklig inkomstkälla, vilket gör att de inte behöver stanna på arbetsplatser där villkoren eller cheferna är dåliga, till skillnad från någon som arbetar heltid och riskerar vara beroende av inkomsten för att klara sig ekonomiskt.

## **6. Sammanfattning och diskussion**

Sammanfattningsvis finns det många faktorer som lyfts i intervjuerna som är viktiga för att förstå hur känslarbetet ser ut som timanställd. Tydliga regler är viktigt så att den anställda vet hur den bör förhålla sig och mot vem, vilket även kräver att restaurangens koncept är tydligt så att både de som arbetar och gästerna vet vilka regler som gäller. Detta tycks dock vara ytterst varierande och även konsekventa regler är sällan helt uttalade och kan vara svåra att tolka för en timanställd som spenderar för lite tid på företaget. Det här kräver i sin tur bra relationer till chefer som är tydliga med vad som konstituerar övertramp av regler, såväl från den anställdes som från kundens sida. Kollegor som går att lita på behövs för att stötta och hjälpa till att utföra arbetet vid höga stressnivåer samt tillåta den anställda att ventilera negativa känslor. Det här är särskilt viktigt i och med det dubbla känslarbete mot såväl kök som gäster, som servitrisen ofta behöver utföra. Det dubbla känslarbetet är dock tveksamt namngett, eftersom det inte är helt tydligt huruvida det hanterande av känslor som görs gentemot kollegor bör räknas som känslarbete eller känsloreglering. Det blir en del av arbetet för många, men är inte en uttalad arbetsuppgift utan snarast något som görs för att arbetet ska gå smidigt, vilket således lämnar det någonstans mellan, eller snarast i både företagets och privatpersonens intresse. Att växla mellan rollen som servitris, kollega och privatperson är komplicerat för en timanställd i en bransch som präglas av en väldigt särskild jargong som kan vara svår att navigera. Att vara en del av ett team tycks vara av största vikt, eftersom de arbetar tillsammans för att framföra ett skådespel av kompetenta servitriser. Avsaknaden av formell återkoppling tycks vara unik för de som arbetar extra, vilket riskerar resultera i osäkerhet angående ens egen prestation. Att vara timanställd riskerar vidare skapa ett viss utanförskap eftersom de inte blir lika sammansvetsade som övrig personal, återigen med risk för att samma möjlighet till att ventilera känslor inte finns. Att vara ny på företaget eller främst oerfaren inom branschen skapar en lägre status vilket tar sitt uttryck både i mindre ansvar, mindre förtroende samt mindre att säga till om angående hur arbetet skall

utföras. Framför allt präglas tillvaron för många timanställda av dåliga eller inga avtal och en osäkerhet gällande framtiden på arbetet, vilket kombinerat med krävande chefer som inte sätter gränser för accepterat beteende av kunden resulterar i mycket kompromissande av den anställdes integritet och privata känslor. Allt fokus ligger istället på gästens känslor, vilka ska hållas ständigt glada. Det här kräver alltså mycket känslorarbete från den timanställda, samtidigt som hen ofta har sämre möjligheter att återhämta sig emotionellt hos sina kollegor. Känslorarbetet som utförs tycks främst likna ett ytligt skådespel, även om strategier liknande djupt skådespel också nyttjas av några informanter.

## 6.1 Studiens relation till forskningsfältet

Precis som tidigare forskning föreslår (Cho, Rutherford & Park 2013) är det inte entydigt negativt att utföra känslorarbete. Även om många informanter upplever negativa effekter beskrivs också hur lyckat känslorarbete ger en ökad känsla av kompetens och således glädje. Vad som avgör huruvida de effekter som upplevs är främst negativa eller positiva samt vilken effekt som är överhängande lämnas åt vidare forskning att utforska. De spridda resultat som forskningsfältet presenterar angående ålder eller tid i branschen och känslorarbete (Cho, Rutherford & Park 2013; Chu, Baker & Murrman 2012; Kim 2008) återspeglas även i denna studie där resultatet är långt ifrån tydligt. Först bör sägas att ålder i sig inte tycks vara den viktigaste faktorn för känslorarbetet. Upplevelsen av erfarenhet i branschen verkar spela större roll, men ålder kan ge en missvisande bild av mängden erfarenhet. Vad gäller erfarenhet tycks å ena sidan de som är nya i branschen ha mindre att säga till om angående känsloregler på arbetet, vilket i sin tur gör det mer påfrestande att behöva efterfölja dem. Vissa informanter beskriver även att yrket blir lättare att hantera generellt med åren och att det blir lättare att läsa av och anpassa sig efter olika människor. Å andra sidan beskriver flera informanter också att det till viss del är en fråga om personlighet, i likhet med den forskning som Chu, Baker och Murrman (2012) presenterat. Att kunna läsa av människor eller förstå vissa outtalade regler inom branschen sägs vara något som den anställde antingen kan eller inte kan, och de som inte kan argumenteras inte passa i branschen. Det här tyder alltså på att det snarast är en kombination av erfarenhet och personlighet som är viktig för hur väl någon hanterar känslorarbete, där en viss kompatibilitet med yrket krävs från första början. Något som dessutom tycks vara viktigt är just anställningsformen, där timanställningen innebär en känsla av tillfällighet som gör det lättare att hantera negativa känslor kring jobbet, eller snarast gör att den anställde inte behöver bli lika duktig på att hantera känslorna på jobbet eftersom det inte är ett yrke som den anställde tänker fortsätta arbeta inom oavsett. Eftersom tidigare forskning främst studerat heltidsanställda är den här skillnaden inte något som belysts, och blir därmed desto viktigare att poängtera.

Hennig-Thurau (2006) diskuterar ämnet "genuina" känslor, något som medvetet undvikits i denna uppsats eftersom ståndpunkten i denna studie är att känslor endast är mer eller mindre medvetet manipulerade, inte mer eller mindre äkta. I Hennig-Thuraus forskning argumenteras dock för att när den anställde nyttjar vad som kan liknas vid ytligt skådespel, det vill säga visar en annan känsla utåt än den som upplevs, så märker ofta gästen av det. Det i sin tur gör att gästen inte blir glad som tänkt. Det här fenomenet syns till viss del i intervjuerna, men



framför allt argumenterar informanterna för att det oftast inte märks vad deras egentliga humör är, utan att de kan verka övertygande glada och trevliga oavsett. En av informanterna förklarade det med att trevlig är ett beteende som indikerar glädje, men beteendet går bra att utföra oavsett känsla och således går det också bra att uppvisa känslan utan att känna den. Huruvida ytligt skådespel eller djupt skådespel har en mer emotionellt utmattande effekt är inget som går att besvara utifrån denna studie, utan kommer behöva undersökas ytterligare.

Den här studien är alldeles för liten i sitt urval samt består främst av kvinnor vilket gör det svårt att dra några slutsatser om den roll som kön spelar för känslarbete. Att serviceyrket servitris består till stor del av kvinnor är dock bekräftande av de studier som menar att fler kvinnor arbetar inom yrken som kräver känslarbete (Erickson & Ritter 2001). Kim (2008) visar i sin forskning hur kvinnor använder sig av sina känslor mer och reglerar dem mer än vad män gör, vilket som sagt inte nödvändigtvis återspeglas i den här studien. Vad som däremot blir intressant är det så kallade dubbla känslarbetet som lyfts i studien, vilket endast funnits i intervjuer med kvinnliga informanter. Kökspersonal präglas nämligen av män och en jargong som är förhållandevis hård och ofta nedvärderande mot kvinnor, om än inte alltid med mening. Det blir tydligt i intervjuerna att de vill behålla en god stämning med kökskollegorna, men eftersom de ofta skämtar på ett sexuellt och ovälkommet vis krävs en hel del känsloreglering från servitrisens sida för att det ska fungera. Det här dubbla känslarbetet tycks således också vara något som främst krävs av de servitriser som identifierar sig som kvinnor, eftersom relationen mellan köket och manliga servitriser inte blir lika ansträngd då de vanligtvis slipper oönskade kommentarer eller ”skämt” om deras utseende eller vem de borde ha en relation med. Det här fenomenet är något som vidare studier skulle kunna forska vidare kring för att belägga huruvida det återfinns i fler branscher än restaurangbranschen och varför eller varför inte det förhåller sig så.

Vidare vore det intressant att undersöka jargongen som finns i restaurangbranschen, för att se om det cyniska uttryckssättet som beskrivs är en effekt av känslarbete eller snarast en effekt av någon av de andra negativa delarna av yrket. I den här studien framstår inställningen att “alla kunder är dumma i huvudet” snarast som en försvarsmekanism, måhända för att ursäkra misstag gjorda av kollegor eller sig själv, eftersom det beskrivs vara lättare att hantera en irritation mot kunden än mot en kollega. Den strategin, vilken här kallas *riktning av känslor*, är intressant då den inte liknar något från Hochschilds teori eller tidigare forskning. Att servitriserna projicerar känslor som upplevs mot en människa på någon annan, ofta utan att ens reflektera kring det, för att undvika konflikter på arbetsplatsen är ett viktigt resultat och relevant för fortsatt forskning inom området. Likaså vore det intressant att undersöka huruvida de som börjar i branschen anammar en sådan jargong för att de känner eller tycker likadant, eller för att de försöker anamma en roll av erfaren servitris och tolkar att jargongen är en del av den rollen. Det är med andra ord inte säkert att de anställda blir mer cyniska eller tycker att kunderna är irriterande per automatik, utan att det “endast” är ett sätt att tala.

Att dricksen utgör ett personligt incitament för att kompromissa med sin egen integritet eller värderingar är onekligen ett intresseväckande resultat. Dricks är måhända specifikt för restaurangbranschen men ändock ett spännande fenomen i samband med känslarbete som

skulle kunna forskas vidare kring. Till sist vore det som tidigare nämnt intressant att utveckla forskningen på huruvida det är erfarenhet i branschen, individuella förutsättningar eller anställningsformen som är viktigast för att utföra känslorarbete. Det vore även av nytta att göra en studie som liknar denna på de som arbetar heltid eller deltid, det vill säga de som refereras till som ordinarie personal. På så vis kan en bättre jämförelse göras på hur känslorarbetet skiljer sig mellan de två grupperna, samt om det finns fler viktiga skillnader beroende på anställningsform.

## 6.2 Avslutande diskussion

De timanställda servitriserna hanterar sina känslor främst genom ytligt skådespel, men till viss del också med hjälp av djupt skådespel, och med betoning på mycket humor och ventilering för att kunna göra sitt jobb. Rollen som timanställd gör känslorarbetet svårare främst på grund av avsaknad av återkoppling, stöd från chefer och kollegor samt ingen tydlig bild av vilka regler som gäller. Å andra sidan blir det också till viss del lättare, eftersom arbetet är tillfälligt och den anställde kan således känna mindre behov av att anpassa sina känslor fullt ut. Frågeställningen i den här uppsatsen är med andra ord besvarad, men det finns fortfarande många delar av fenomenet som är intressant att undersöka vidare.

Att anställningsformen spelar en så pass viktig roll för känslorarbetet är något som bör tas i beaktning, i synnerhet om det betraktas i förhållande till de anställdas välmående på arbetet och det faktum att allt fler anställningar innebär någon form av känslorarbete. Att arbeta som timanställd tycks dessutom bli allt vanligare (Lignell 2016), vilket innebär att det blir mer relevant med studier som belyser den eventuella problematik som anställningsformen medför. Som visat finns det såväl för- men framför allt nackdelar med att vara timanställd och utföra känslorarbete, något som kan tänkas reflekteras även i andra typer av arbete där samarbete och outtalade regler spelar stor roll.

Vissa av resultaten besvarar inte nödvändigtvis frågeställningen men är ändå intressanta, så som det dubbla känslorarbetet, vilket inte är unikt för timanställda om än måhända mer påfrestande för dem. Att det dubbla känslorarbetet tycks vara något som upplevs endast av kvinnliga anställda är först och främst en påminnelse om de maktstrukturer som fortfarande finns på arbetsplatser, men även ett intressant bidrag till forskningen kring känslorarbete överlag. Inga förslag lämnas här angående hur arbetsplatser bör gå tillväga för att hantera dessa skillnader i ansträngning som krävs av kvinnor och män, men att det finns en tydlig skillnad är viktigt att poängtera. Det finns även resultat som är intressanta för frågeställningen men som är mer otydliga i förhållande till teorin, så som strategin *riktning av känslor*, vilken inte utgörs av ytligt eller djupt skådespel eller förändrar vad som känns, utan snarast gentemot vem det känns. Den här strategin är också ett intressant bidrag till den teoretiska kunskap som finns kring känslorarbete, eftersom den ger en ökad förståelse för hur känslor hanteras inom restaurangbranschen. Huruvida denna projicering av känslor återfinns inom fler yrken eller är unik för just restaurangbranschen återstår dock att se, men det förväntas kunna vara intressant även för andra yrken där stor vikt läggs vid goda relationer mellan kollegor.

Även om den här studiens urval ger en intressant bild av hur känslarbetet ser ut för timanställda servitriser så finns också en viss problematik med urvalet. Först och främst är gruppen förhållandevis homogen, till viss del på grund av att de som arbetar extra utgör en ganska särskild grupp där många är relativt unga, studerar vid sidan av och är kvinnor. Det faktum att alla har en akademisk utbildning på högre nivå, samt ofta föräldrar med akademisk bakgrund gör att resultatet mycket väl skulle kunna se annorlunda ut om ett annat urval hade gjorts. En god idé hade varit att göra ett urval av människor som är nya i branschen och som fortfarande studerar på gymnasie- eller till och med högstadienivå. Att vara ny verkar onekligen vara en viktig faktor, men i denna studie spelar också det faktum att arbetet är tillfälligt stor roll. Således vore det intressant att göra djupintervjuer med informanter som fortfarande kan räknas till gruppen nya i branschen som inte ännu bestämt sig för vad de ska göra i framtiden, vilket gör att servitrisyrket fortfarande är ett möjligt val. Dessutom skulle det varit möjligt att göra intervjuerna med informanter som arbetar extra som servitris vid sidan av ett annat yrke, vilket också skulle kunna tänkas ge annorlunda svar.

Avslutningsvis innebär resultatet i den här studien att servitrisyrket och känslarbete kräver ganska mycket mer än att “bara vara artig”, eller som en av informanterna i studien själv uttryckte det hela:

“...det är servitrisens jobb att se till helhetsupplevelsen blev bra, fastän allting blev skit...”  
(Emma, 25)

## 7. Referenser

- Abiala, K. 1999, "Customer Orientation and Sales Situations: Variations in Interactive Service Work", *Acta Sociologica*, vol. 42, no. 3, pp. 207-222.
- Arnborg, E. 2015. 10 fällor som skadar ditt rykte. *Driva eget*. <http://www.driva-eget.se/nyheter/forsaljning/bemot-kunden-ratt-och-salj-mer> [Hämtad 2015-11-02].
- Ashforth, B.E. & Humphrey, R.H. 1993, "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *The Academy of Management Review*, vol. 18, no. 1, pp. 88-115.
- Aspers, P. (2007). *Etnografiska metoder*. 2. uppl. Malmö: Liber.
- Austin, E.J., Dore, T.C.P. & O'Donovan, K.M. 2008, "Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour", *Personality and Individual Differences*, vol. 44, no. 3, pp. 679-688.
- Bailey, S., Scales, K., Lloyd, J., Schneider, J., & Jones, R. (2015). The emotional labour of health-care assistants in inpatient dementia care. *Ageing & Society*, 35(2), 246-269.
- Beckemann, B. A, Zeller. S, Hahn. T, Dassen. J. M. G. A. Schols & R. J. G. Halfens. 2015. The effect of aggression management training programmes for nursing staff and students working in an acute hospital setting. A narrative review of current literature. *Nurse Education Today*, Vol. 35, No. 1 (Jan., 2015), pp. 212-219
- Bright Relations AB, *Vi mäter och förbättrar er kundrelation*. Hämtad 2016-12-01 från: <https://www.brightrelation.com/sv>
- Bryman, A. & Nilsson, B., 1943 2011, *Samhällsvetenskapliga metoder*, 2., [rev.] uppl. edn, Liber, Malmö.
- Carstensen, L.L. 1995, "Evidence for a Life-Span Theory of Socioemotional Selectivity", *Current Directions in Psychological Science*, vol. 4, no. 5, pp. 151-156
- Cho, Y., Rutherford, B.N. & Park, J. 2013, "The impact of emotional labor in a retail environment", *Journal of Business Research*, vol. 66, no. 5, pp. 670-677.
- Chu, K.H., Baker, M.A. & Murrmann, S.K. 2012, "When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes", *International Journal of Hospitality Management*, vol. 31, no. 3, pp. 906-915.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H. & Gosserand, R.H. 2005, "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies", *Journal of Vocational Behavior*, vol. 66, no. 2, pp. 339-357.
- Erickson, R.J. & Grove, W.J.C. 2008, "Emotional Labor and Health Care", *Sociology Compass*, vol. 2, no. 2, pp. 704-733.

- Erickson, R.J. & Ritter, C. 2001, "Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?", *Social Psychology Quarterly*, vol. 64, no. 2, pp. 146-163.
- Esaiasson, P., 1957, Gilljam, M., 1957, Oscarsson, H., 1972 & Wängnerud, L., 1964 2012, *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*, 4., [rev.] uppl. edn, Norstedts juridik, Stockholm.
- Glomb, T.M. & Tews, M.J. 2004, "Emotional labor: A conceptualization and scale development", *Journal of Vocational Behavior*, vol. 64, no. 1, pp. 1-23.
- Goffman, E., 1922-1982 & Bergström, S. 2004, *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*, 4. uppl. edn, Norstedts akademiska förlag, Stockholm.
- Goodwin, R.E., Groth, M. & Frenkel, S.J. 2011, "Relationships between emotional labor, job performance, and turnover", *Journal of Vocational Behavior*, vol. 79, no. 2, pp. 538-548.
- Grandey, A.A. 2000, "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 5, no. 1, pp. 95-110
- Grandey, A.A., Rupp, D. & Brice, W.N. 2015, "Emotional labor threatens decent work: A proposal to eradicate emotional display rules: The Dark Side of Emotional Labor", *Journal of Organizational Behavior*, vol. 36, no. 6, pp. 770-785
- Haagensen, K.M. & Nordic Council of Ministers 2012, *Nordic Statistical Yearbook 2012*, Nordic Council of Ministers, Lanham; London;
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M. & Gremler, D.D. 2006, "Are All Smiles Created Equal? How Emotional Contagion and Emotional Labor Affect Service Relationships", *Journal of Marketing*, vol. 70, no. 3, pp. 58-73.
- Hochschild, A.R., 2012, *The managed heart: commercialization of human feeling*, Updat, with a new preface.; 1; edn, University of California Press, Berkeley.
- Hotell- och restaurangfacket. 2016. *Ung i HRF*. Hämtad 2016-12-08 från: <http://www.hrf.net/ditt-medlemskap/ung-i-hrf/>
- Kim, H.J. 2008, "Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout", *International Journal of Hospitality Management*, vol. 27, no. 2, pp. 151-161.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. 2009. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2 uppl. Studentlitteratur, Lund.
- Krantz, M. 2012. "Konkurrera med bättre service", *Driva Eget*, 10 maj.
- Lignell, A. 2016. "Visstidsanställda blir allt fler". *Arbetet*. 16 februari. Hämtad 2016-12-16 från: <http://arbetet.se/2016/02/16/visstidsanstallda-blir-allt-fler/>
- ServiceScore. *Service – från strategi till implementation och genomförande*; Hämtad 2016-12-01 från: <http://servicescore.se/>

Svenskt Näringsliv. 2013. Minimilönerna och servicesektorn. *Svenskt Näringsliv*. ISBN: 9789174378092

Teorell, J. & Svensson, T. 2007, *Att fråga och att svara: samhällsvetenskaplig metod*, 1. uppl. edn, Liber, Stockholm.

Tomkins, S.S. 2008, *Affect Imagery Consciousness*, Springer Publishing Company LLC

Unionen. 2016. Anställningsformer. *Unionen*. Hämtad 2016-12-16 från: <http://www.unionen.se/rad-och-stod/anstallningsformer>

Van Dijk, P.A. & Kirk, A. 2007, "Being Somebody Else: Emotional Labour and Emotional Dissonance in the Context of the Service Experience at a Heritage Tourism Site", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, vol. 14, no. 2, pp. 157-169

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

Wharton, A.S. 1993, "The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job", *Work and Occupations*, vol. 20, no. 2, pp. 205-232

Wharton, A.S. 2009, "The Sociology of Emotional Labor", *Annual Review of Sociology*, vol. 35, no. 1, pp. 147-165.

Zapf, D. & Holz, M. 2006, "On the positive and negative effects of emotion work in organizations", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 15, no. 1, pp. 1-28.

Zälle, M. 2016. Genuint bemötande. Hämtad 2016-11-02 från: <http://genuintbemotande.se/>

## BILAGA 1.

### Informationsbrev

Den här intervjun är en del av en kandidatuppsats i sociologi vid Uppsala Universitet hösten 2016. Studien ämnar undersöka hur känslor nyttjas inom serviceyrken. Intervjun kommer att spelas in. Deltagandet är helt frivilligt och Du får självklart avbryta intervjun när som helst om Du inte längre skulle vilja delta. Du kommer vara anonym så till vida att Ditt namn, arbetsplats eller andra namn som används under intervjun kommer transkriberas bort. Däremot kommer information om ålder och kön att finnas kvar. De anonymiserade transkriberingarna kommer endast nyttjas av oss som genomför studien, samt finnas tillgänglig för handledare, examinator eller andra deltagande i kursen vid efterfrågan. Studien kommer innehålla citat från transkriberingarna, och kommer publiceras på uppsatsportalen DIVA. Intervjuerna kommer inte att användas till något annat än denna studie.

Stort tack för Din tid!  
Matilda och Matilda

Vid frågor eller funderingar, kontakta oss på  
matildaloborg@hotmail.com  
matilda.ocklind@gmail.com

*Handledare*  
Dominika Polanska  
dominika.polanska@ibf.uu.se

## BILAGA 2.

### INTERVJUGUIDE

Intervjuguide (notera att frågorna inte nödvändigtvis ställdes i denna ordning etcetera)

- Beskriver studiens syfte
- Förklarar att informanten har rätt att avsluta när som helst
- Förklarar hur anonymiseringen fungerar och vad det innebär
- Det finns inga fel svar
- Samtycke för deltagande och att intervjun spelas in

#### Vem är du?

- Beskriv dig själv (yrke/sysselsättning, ålder, hemort, familj)
- Vad arbetade dina föräldrar med under din uppväxt? (alt vad gör dina föräldrar - har de alltid gjort det)
- Fritidsaktiviteter eller hobbies
- Låtsas arbetsintervju för ett servitrisjobb: vilka sidor lyfter du? Vilka "gömmor" du?

#### Arbetet

- Beskriv vad du arbetar med (uppgifter, ansvarsområden, anställningsform)
  - Hur började du arbeta inom restaurangbranschen/som servitris?
- Hur länge har du arbetat som det?
- Hur såg din upplärning ut?
  - Hur är relationen till andra kollegor? Vad kan man prata/inte prata om?
  - Hur är stämningen på arbetet?
  - Har ni personalaktiviteter? Hur ser de ut?
  - Vem vänder du dig till om du behöver hjälp eller inte vet vad som ska göras? Hur kommer det sig? (beskriv hierarkin på arbetet)
  - Hur ser skillnaden ut mellan ordinarie och extrapersonal?
  - Hur är relationen till chefen?
  - Hur fås återkoppling på prestation? (Från chef? Från kollegor? Från kund?)
  - Finns det uttalade regler för beteende (kundbemötande)?
- Finns outtalade?
- Hur förhåller du dig till dessa regler? Vilka regler är OK att bryta? (Hur så?)

#### Känslor på arbetet

- Vilka är för- och nackdelar med ditt arbete?
- Vad får dig att bli glad respektive arg/ledsen på jobbet?
- Hur gör du för att göra en kund nöjd?
- Hur gör du om en gäst är otrevlig?
- Hur är du trevlig på en dålig dag? Hur lärde du dig det?
- Kan du beskriva en situation där du lyckats förändra dina känslor (exv slutat vara arg på en kund)? Hur lyckades du med det?



- Beskriv hur drickssystemet fungerar
  - Hur viktig tycker du att dricksen är för ditt arbete?
- Hur stor roll spelar dricksen för hur trevlig du är?
- Hur ser du på relationen mellan dricksen och din kompetens som servitris/servitör?
- Vilka förväntningar tror du gäster har på människor i din yrkesroll?
  - I framtiden - skulle du kunna tänka dig att fortsätta arbeta i denna bransch?
  - Varför/inte?

Har du några övriga funderingar eller insikter du vill delge?

Stort tack!

## BILAGA 3.

### Litet lexikon av översatta begrepp

Svenskt ord	Engelskt ord	Definition
Känslorarbete	Emotional labor	Hanterandet av känslor som krav i yrket.
Känsloreglering	Emotional work	Hanterandet av känslor i privatlivet.
Känsloregler	Feeling rules	Kan jämföras med ett manus. Anger vad någon "bör" känna i en viss situation.
Ytligt skådespel	Surface acting	Känslan förändras inte utan en annan känsla visas utåt.
Djupt skådespel	Deep acting	Att faktiskt förändra känslan så att den passar situationen
Metodskådespel	Method acting	Att tänka på en emotionell upplevelse som om den sker i nuet eller sätta en händelse i ett annat perspektiv så att rätt känsla kan framställas.
Statussköld	Status shield	Personer av högre status är skyddade från påhopp från kunder (exempelvis) på ett annat sätt än personer av lägre status.
Främre regionen	Frontstage	Den sida som visas upp för publiken, vilket kan liknas vid en scen.
Bakre regionen	Backstage	Den sida som inte visas upp för publiken, där personen kan gå tillbaka till efter ett framträdande.
Mask	Mask	En sociala fasad som uppfattas av allmänheten

		passar in på rollen som personen i fråga utför.
Grupp	Team	Grupperingar av människor i samhället, som vi interagerar i och med hjälp av vilka situationen i fråga kan definieras.