



Blekinge Tekniska Högskola  
Sektionen för management

Kandidatnivå, 15 poäng  
Psykologi, PS1301

**Vilka faktorer i service branschens arbetsmiljö har betydelse för social  
trötthet?  
Hur ser sambanden ut mellan utbrändhet och social trötthet?**

Författare: Jennie Andersson  
Vårterminen 2008

Handledare: Per Eisele  
Examinator:

Abstract.....	2
Nyckelord.....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
Frågeställningar .....	3
Metod.....	12
Deltagare .....	12
Material .....	12
Procedur .....	12
Resultat .....	13
Diskussion.....	15
Validitet reliabilitet, generaliserbarhet och fortsatt forskning .....	15
Sammanfattning resultat .....	16
Etiska ställningstaganden.....	17
Referenser .....	18
Bilaga 1 .....	19

## Abstract

Titel; Vilka faktorer i service branschens arbetsmiljö har betydelse för social trötthet? Hur ser sambanden ut mellan utbrändhet och social trötthet?

Författare; Jennie Andersson

Nyckelord; Utbrändhet, Social trötthet, arbetsmiljö

Syftet med undersökningen har varit att få fram vilka faktorer i service branschens arbetsmiljö som har betydelse för social trötthet samt undersöka eventuella samband mellan utbrändhet och social trötthet. Undersökningen är riktad mot vårdanställda och reseledare då tidigare undersökning påvisat samband mellan social trötthet och reseledare.

Undersökningen är av en kvantitativ metod i form av en enkät. Denna enkät skickades ut till sammanlagt 110 personer i service branschen (vårdanställda och reseledare). Materialet har sedan bearbetats för att göra jämförelser mellan utbrändhet och social trötthet samt se vilka faktorer som har betydelse för dessa. I resultaten har det påvisats att vårdanställda upplever en högre grad av social trötthet än vad reseledare gör om de inte trivs på arbetet.

När det gäller utbrändhet så visar resultaten på att utbrändhets tendenser påvisas hos vårdanställda om de inte är tillfredsställda med sitt arbete, denna korrelation påvisas inte hos reseledare. Frågor gällande vilka faktorer i ens arbetsmiljö som har betydelse för social trötthet och utbrändhet visar på att psykosocial arbetsmiljö och arbetstillfredsställelse har betydelse för social trötthet och utbrändhet. Högst tendenser för utbrändhet och social trötthet påvisade vårdanställda. Till fortsatta forskning inom detta område skulle jag kunna undersöka om fenomenet social trötthet existerar inom andra yrkeskategorier än de undersökta.

### *Frågeställningar*

1. *Vilka faktorer i service branschens arbetsmiljö har betydelse för social trötthet?*
2. *Hur ser sambanden ut mellan utbrändhet och social trötthet?*

En serviceanställds arbetsmiljö innebär att det inte enbart är arbetsvillkoren utan även hur den anställde själv agerar som bestämmer både kvalitén på arbetet och den anställdes hälsa. Social trötthet är ett begrepp som förekommer inom utbrändhetsforskningen. Där definieras det som Social trötthet; för trött efter arbetet för att umgås med familj/vänner (Backman 2000). Denna studie utgår ifrån samma definition, men ansatsen för den här undersökningen är att det inom servicebranschen kan förekomma social trötthet även som ett enskilt fenomen. Detta antagande bygger på tanken att ett socialt ansträngande arbete torde påverka även det sociala privatlivet. Det visade sig också i en djupintervju genomförd av denna uppsats författare i en tidigare kurs.

I boken Gränslöst arbete beskrivs servicepersonalens dilemma med motstridiga krav. De ska inte bara sälja de tjänster och produkter företaget tillhandahåller utan även vara representanter för företaget. Eftersom personalen är det som syns utåt måste de vara ett med företagets image. Därmed bestämmer företaget ofta hur personalen ska agera. Medan kunderna förväntar sig att möta en självständig individ. Servicepersonalen har därför krav på sig att samtidigt som de ska följa företagets normer och värderingar ska de inge kunden förtroende och sympati och uppträda självständigt för att inte framstå som viljelösa (Allvin et al, 2006). Denna balansgång kan vara svårhanterlig. Den kan underlättas av att följa en mall inom vissa servicearbeten, på snabbmatsrestauranger finns till exempel ett begränsat antal rätter som begränsar interaktionen. Det är dock väsentligt att personalen i denna och även i mer komplicerade interaktioner ger intrycket av att de trivs med att stå där och att de uppskattar företaget. Servicereaktionen måste bli tagen på allvar om kunden ska lita på företaget. Dessa motstridiga krav speglas i (c.f. Arlie Hochschilds, 1983) beskrivning av servicearbete som ”emotional labour”.

I Hochschilds (1983) beskrivning tar författaren upp tre sätt att förhålla sig till dessa motstridiga krav;

- 1) Att genuint engagera sig i arbetet och anta företagets värderingar.
- 2) Att känslomässigt distansera sig.
- 3) Att skilja på de motstridiga kraven, inta olika roller privat och yrkesmässigt. Detta brukar ibland beskrivas som social kompetens.

Social kompetens är essentiellt och något vi alla använder varje dag. Vi träffar regelbundet restaurangpersonal, brevbärare, kunder, butiksanställda, och grannar som vi måste ha avgränsade men viktiga relationer med. Vi är beroende av att detta sker så smidigt som möjligt (Allvin, M, Aronsson G, Hagström T, Johansson G, Lundberg U, 2006). Dilemmat med den sociala kompetensen är enligt Allvin de människor som arbetar med att tillhandahålla service och regelbundet träffar andra människor är tvungna att professionellt finna ett sätt att hantera den sociala kompetensen för att i längden kunna utföra sin uppgift. De måste lära sig att hålla isär de motstridiga kraven serviceyrket ställer för att emotionellt kunna hantera dessa. Med andra ord, spela spelet (Allvin et al, 2006).

Dock visar ett flertal studier att detta blir problematiskt på sikt. Hochschild (1983) beskriver exempelvis hur ett utpräglat servicearbete kan leda till att vissa personlighetssidor som används inom yrket tenderar att bli jagfrämmande och påklistrade. Hon menar att detta kan påverka relationen till de egna känslorna, och eventuellt göra dessa mer alienerade och instrumentella. Robin Leidner (1993) talar om hur reglerna för social interaktion inom serviceyrket relativiseras. Enligt Leidner kan följden av detta bli att linjen mellan ett moraliskt och manipulativt sätt att förhålla sig till andra suddas ut och bli mer otydligt. Hon fortsätter sitt resonemang genom att fråga sig om det allmänna sociala umgänget därmed också blir mer manierat och manipulativt (Leidner, 1993). De emotionella konsekvenser som har påvisats till följd av detta är rastlöshet, depression eller ett behov att undvika andra människor. Leidners fältstudier på ett av USA:s största försäkringsbolag Combined Insurance visar på att företagets försäljningspersonal hade låg arbetsmotivation samt hög personalomsättning. En

orsak till de höga personalomsättningarna var enligt säljarna själva på Combined Insurance de känslomässiga krav som ställdes på dem, de var tvungna att tolerera arga och oförsämda kunder och ändå vara trevliga. Combined Insurance sätt att standardisera arbetarnas personligheter och sätt att tänka på får som konsekvens arbetare med emotionella arbetskrav som till följd av detta påvisar känslomässig utmattning som i sikt leder till hög personalomsättning för företaget (Leidner, 1993).

Bill en av cheferna på Combined som Leidner intervjuade sa följande om företagets sätt att standardisera arbetarnas personligheter;

*“Bill says that a central part of building this company was, and is, building individuals`characters so that they are prepared to deal with emotional challenges. He says that door-to-door sales is not easy, and it`s important to build people up so they`re ready for it.”* (Leidner, 1993, s102).

I Combineds säljs manual står det följande att man ska ”direktera sina tankar och kontrollera sina känslor”. De anställda fick lära sig genom PMA (Positive Mental Attitude training) att genom korrekt själv reglering kunna undertrycka negativa känslor och tankar (training manual Leidner, 1993).

Arlie Hochschild behandlar i sin bok *The Managed Heart* (1983) något som hon kallar emotional labor, eller emotionellt arbete, och studerar hur detta påverkar flygvärdinnor i USA. Emotionellt arbete är en typ av arbete som kräver av den anställde att framkalla eller undertrycka känslor för att uppehålla den yttre fasad som producerar ett önskvärt känslö- och sinnestillstånd hos andra. Den här typen av arbete kräver en koordination av tankar och känslor, något som ibland får konsekvenser för en uppfattning av oss själva som vi ser som djup och väsentlig för vår individualitet (Hochschild, 1983).

Bakom olikheterna mellan fysiskt och emotionellt arbete ligger en likhet i en potentiell kostnad för att utföra arbetet: arbetaren kan bli fjärrad eller distanserad från den aspekt av sig själv – antingen sin kropp eller sina känslor – som används i arbetet. När den serviceanställda slutar för dagen, vad har denne för relation till den artificiella glädje som han/hon har producerat under dagen? I vilken bemärkelse var det dennes egna glädje? Företaget som anställer servicearbetaren anställer inte bara dennes fysiska handlingar, utan även den anställdes emotionella handlande och förmåga att visa ett visst emotionellt yttre (Hochschild, 1983).

Emotionellt arbete har potential att vara något bra, ingen kund vill behöva handskas med en otrevlig servitris, en krånglig banktjänsteman eller en flygvärdinna som undviker ögonkontakt för att undvika att en passagerare kommer med önskemål. Avsaknad av artighet från dem som betalas för att vara artiga är verklig och relativt vanligt förekommande. Vad detta visar oss är hur ömtålig och bräcklig allmänhetens hövlighet är (Hochschild, 1983).

Många har arbeten kräver att man på ett sätt eller annat måste handskas med sina egna och andra människors känslor. I denna bemärkelse är alla delvis servicearbetare. Sekreteraren som skapar en munter atmosfär på ett kontor som visar en bild av ett företag som ”vänligt och pålitligt” och dennes chef som ”lovande”, servitören eller servitrisen som skapar en ”trevlig måltidsatmosfär”, guiden eller hotellreceptionisten som får oss att känna oss välkomna, socialarbetaren eller sjuksköterskan/läkaren, vars utstrålning av angelägen omsorg som får klienten eller patienten att känna sig väl omhändertagen, säljaren som skapar ett intryck av en ”het handelsvara”, begravningsentreprenören som får den sörjande att känna sig förstörd och prästen som skapar en känsla av beskydd och värme – alla dessa måste konfronteras, i någon grad, med behovet av emotionellt arbete (Hochschild, 1983).

Att hantera privata gillanden och ogillanden är att delta i ett intrikat privat emotionellt system. När element från detta system innefattas i marknaden och säljs som emotionellt arbete, blir de

uttänjda och anpassade för att passa i standardiserade former. I dessa former är en persons känslomässiga bidrag förtunnade och mindre belastade av konsekvenser, samtidigt som det ses som att känslorna kommer inte så mycket från en själv som att de riktas mot någon annan. I den bemärkelsen är risken större för distansering (Hochschild, 1983).

Ett barn som under 1800-talet arbetade i en brutaliserande engelsk fabrik och en välbetald, modern servicearbetare har något gemensamt: för att klara sig i sina arbeten måste de avskilja sig mentalt från sina arbeten – fabriksarbetaren får sin egen kropp, och servicearbetaren från sina känslor och emotionella arbete. Detta hanterande och kontrollerande av känslor kallas emotionell förvaltning. Det privata sociala livet har alltid krävt emotionell förvaltning. Gåsten på en fest frammanar den glädje och munterhet som han/hon är skyldig värden, en sörjande frammanar en passande sorgsenhet på en begravning. Var och en erbjuder känslor som ett tillfälligt bidrag till gemenskapens goda. Handlingar som innefattar emotionell förvaltning är inte enbart personliga handlingar; de används i utbyten, vägledda av emotionella regler. Emotionella regler är standarder som används i emotionell kommunikation för att avgöra vad man är skyldig och vad andra är skyldig en i känslomässig respons. Vi betalar en gäld till varandra i förvaltningshandlingens valuta. När vi interagerar betalar, underbetalar, överbetalar, låtsas betala eller bekräftar vad vi är skyldiga en annan person emotionellt (Hochschild, 1983).

Så vad händer då när emotionell förvaltning säljs som arbete? Vad händer när emotionella regler, som regler för socialt uppvisande av känslor, fastställs, inte genom privat förhandling, utan ett företags riktlinjer? Vad händer när socialt utbyte inte, som det gör i privatlivet, utsätts för förändring eller avbrott, utan fastställs och blir i det närmaste oundvikligt? Vad händer när det emotionella utbyte en individ är skyldig en annan reflekterar en efterföljande bristande jämlikhet? En restaurangbesökare kan välja att inte le, men servitrisen inte bara förpliktigad att le, utan väntas också lägga en viss genuin värme bakom leendet. Vad händer, med andra ord när det inträffar en transmutation av det privata sätt på vilket vi använder känslor? (Hochschild, 1983)

Emotionellt arbete kostar: det påverkar den grad till vilken vi lyssnar på våra känslor, och ibland vår faktiska kapacitet att känna. Att förvalta känslor är en konst som är fundamental för ett civiliserat liv. . Men när transmutationen av det privata användandet av känslor framgångsrikt genomförs – när vi lyckas låna ut våra känslor till företagens samordnare för relationen mellan arbetare och kund – betalar vi en kostnad som består i hur vi lyssnar på våra känslor och vad de har att säga om oss själva. När pressen ökar på en arbetsplats gör detta att svårigheten för att leverera ”äkta” personlig service ökar. Den anställde kan dra tillbaka sitt emotionella arbete och bara visa upp en yttre fasad. Då skiftas kostnaden: kostnaden blir en känsla av att vara falsk eller oseriös. Kortfattat så innebär detta att när transmutationen fungerar, riskerar arbetaren att förlora känslornas signalfunktion, och när detta inte fungerar, riskerar arbetaren att förlora signalfunktionen hos uppvisandet av känslor. Vissa sociala förhållanden har ökat kostnaden för emotionell förvaltning. En av dessa är en övergripande oförutsägbarhet i den sociala världen. Allmänheten passerar idag genom många olika sociala kretsar och tar på sig dussintals sociala roller (Hochschild, 1983).

Vi spelar alla vid olika tillfällen ett antal olika roller. Men vi kan spela dessa på två olika sätt. Först försöker vi ändra hur vi uppträder utåt sett. Detta kallas surface acting. Det andra sättet kallas deep acting. Deep acting innebär att uppvisandet av känslor är ett naturligt resultat av bearbetning av känslor; den som uppvisar känslor försöker inte verka nedstämd eller glad utan uttrycker dessa känslor spontant. Inom surface acting känns ens ansiktsuttryck eller kroppshållning ”påklippt”. Det är inte en del av en själv. I deep acting, är ens medvetna mentala arbete det enda som hindrar en känsla från att vara en del av en själv. Alltså kan t ex en skådespelare hålla isär skådespeleriet från sitt centrala jag. Men om separationen mellan ”jag” och ens ansikte eller mellan ”jag” och mina känslor räknas som distansering beror på

något annat – det yttre sammanhanget. Inom teatern är det en uppskattad konst att utnyttja minnets och känslornas resurser så mycket som möjligt under ett framträdande. I privatlivet kan samma resurser användas fördelaktigt, dock i en mindre utsträckning. Men när faktorer som vinst och förlust räknas in, när ett företag inte tar hänsyn till de psykologiska kostnaderna för emotionellt arbete, då ser vi de i övrigt hjälpsamma separationerna mellan ”jag” och ansikte och känslor som potentiellt distanserade (Hochschild, 1983).

När regler för hur man ska känna sig och hur man ska uttrycka känslor bestäms av en styrelse, när arbetare har färre rättigheter till artighet än vad kunden har, när deep och surface acting är former av arbete som kan säljas, och när privat kapacitet för empati och värme används av företag, vad händer med sättet på vilket en person relaterar till sina känslor eller sitt ansikte? När frammanad värme blir ett verktyg för servicearbete, vad kan en person lära sig om sig själv av sina känslor? Och när en arbetare släpper sitt arbetsleende, vad finns det för kopplingar mellan sitt leende och sig själv? Uppvisande av känslor är vad som säljs, men i längden antar uppvisandet en viss relation till känslor. Insiktsfulla styrelser inser att en separation mellan uppvisade och genuina känslor är svår att uppehålla under en längre period. En princip om emotionell dissonans, som liknar den om kognitiv dissonans går att tillämpa här. Att uppehålla en skillnad mellan känsla och uppvisande leder i det långa loppet till påfrestning. Vi försöker reducera denna påfrestning genom att sammanföra de båda antingen genom att ändra vad vi känner eller genom att ändra vad vi uppvisar. När uppvisandet av en viss känsla är ett arbetskrav, är det oftast en känsla som måste ändras; och när omständigheterna distanserar oss från vårt ansikte, distanserar de oss ofta även från våra känslor (Hochschild, 1983).

En person som försörjer sig genom emotionellt arbete måste ställas inför tre svåra frågor som andra inte behöver svara på, vilkas svar kommer att avgöra hur denne definierar sig själv. Den första är: Hur kan jag identifiera mig med mitt arbete och med företaget utan att smälta samman med dem? Denna fråga är särskilt framträdande för yngre eller mindre erfarna arbetare, eftersom deras yrkesidentiteter är mindre utvecklade.

För att handskas med denna fråga på ett lyckat sätt måste arbetaren utveckla kriterier för att särskilja situationer i vilka denne måste identifiera sig själv och situationer som kräver att arbetaren måste identifiera sin roll och sin relation till företaget denne arbetar för. För att lösa det här problemet måste en arbetare utveckla förmågan att ”avpersonalisera” situationer. När t ex en kund klagar på brister i en tjänst, kan en servicearbetare ta det som kritik mot sig själv och sina egna brister. Eller i en motsatt situation, om en kund är mycket nöjd med en tjänst tar samma arbetare detta som en personlig komplimang för sina egna speciella egenskaper.

De flesta företag försöker ha som princip att sammansmälta en känsla av personlig tillfredsställelse med en känsla av företagets välmående och identitet. Detta fungerar ofta bra ett tag. Ett företags betoning på att sälja ”naturlig trevlighet” gör det svårt för nyanställda att separera sitt privata och sitt offentliga jag, och att identifiera sitt arbete som ett som kräver skådespeleri. På sätt och vis är den anställdes ”arbets jag” och privata jag inte tillräckligt särskilda. Anställda av den här typen har inte den breda repertoar av deep acting-tekniker de skulle behöva för att med vilje personalisera eller depersonalisera en händelse. Utan den här förmågan att anpassa sig blir de ofta sårade, arga eller frustrerade när något går fel.

Vid någon punkt kommer fusionen mellan ”verkligt” och ”spelat” jag prövas av en viktig händelse. En pågående serie situationer innebär en påfrestning på ett oskyddat ego allteftersom det ger till och tar emot från en lång rad främmande människor. Ofta kommer det verkliga testet när företaget tvingas öka takten och personlig service blir lidande eftersom den anställdes koppling mellan sitt arbetsjag och sitt personliga jag är för svag för att klara av de krav som ställs på den. Vid den här punkten blir det allt svårare att hålla de privata och offentliga jagen sammansmälta. Som en självskyddande handling tvingas de dela på sig. Den anställda undrar ofta om hans leende och det emotionella arbete som håller det uppriktigt

verkligen tillhör honom. Uttrycker de verkligen en del av honom? Eller är de avsiktligt upparbetade för företagets bästa?

De som löser detta problem brukar ofta ha ett ”privat jag” och ett ”arbets jag”. De som ser sin identitet på detta sätt är sannolikt äldre, mer erfarna och gifta, och tenderar att arbeta för ett företag som lägger mindre tonvikt på fusion mellan arbete och fritid. Sådana arbetare är generellt skickligare användare av deep acting, och tanken på en separation mellan de två jagen är inte bara acceptabel utan välkommen för dem. De har en mer praktisk inställning till sitt emotionella arbete (Hochschild, 1983). Arbetare som löser det första problemet finner sig dock ofta hårdare ställda mot väggen av ett andra. Medan de har den kunskap som behövs för deep acting, kan de inte alltid förmå sig att använda dem. Den andra frågan lyder: Hur ska jag kunna använda mina färdigheter när jag känner ett sånt avstånd till det jag använder dem för? Många serviceanställda kan inte förmå sig att tänka på sitt företag som sitt eget vardagsrum fyllt med personliga gäster; det verkar alldeles för mycket som ett kontor fyllt med krävande främlingar. Det närmaste de kan komma ett leende med värme bakom är att dölja sina känslor genom surface acting. Många av dem vill använda sig av deep acting, men kan inte åstadkomma det under stressade situationer, så de faller tillbaka på surface acting.

Av denna anledning blir ett nytt problem centralt för dem: frågan om man är falsk eller inte. Om en arbetare vill utföra ett dedikerat arbete, men inte kan lägga äkta känsla bakom det, finns risken att denne tänker på sig själv som falsk (Hochschild, 1983).

Därmed uppstår det tredje problemet: Om jag använder mig av deep acting inför klienter från vilka jag känner ett avstånd, hur kan jag upprätthålla min självkänsla utan att bli cynisk? Det finns människor för vilka frågan om falskhet – och självkänsla – löses genom en omdefinition av arbetet. Trots att vissa beskyllde sig själva för falskhet, fanns det dem som såg det som nödvändig surface acting för att utföra ett jobb kräver skapandet av en illusion.

För att kunna fortsätta arbeta med en känsla av självrespekt måste den anställda sluta ta sitt arbete på allvar. . Å ena sidan tvingar erfarenheten arbetaren att associera mindre och mindre av sig själv med arbetet, å andra sidan kondenseras arbetet ner till att bara innebära uppehållandet av en illusion. Det är inte längre leendet som är falskt, utan hela illusionen av att ”tycka om sitt jobb”. Och det är det arbete som krävs för att uppehålla illusionen av att ”tycka om sitt jobb” som blir ett problem (Hochschild, 1983).

När det begärs av en arbetare att denne ska använda sig av deep acting inför ett stort antal främmande människor över vilka den anställde inte har någon kontroll, går denne lätt på defensiven. Det enda sättet att rädda sin självkänsla blir att definiera sitt arbete som ”illusionsskapande” och att helt avlägsna jaget från jobbet, att ta det med ro, att inte ta det på allvar. Mindre av arbetet reflekteras tillbaka på den anställde: jaget blir ”mindre”, tillsammans med arbetet. Varken kunden eller den anställde är därmed bekväm i situationen.

Medan vissa arbetare distanserar sig från sitt arbete genom att definiera det som ”inte på allvar”, distanserar sig andra på ett annat sätt. För dem förblir arbetet allvarligt; men deras deltagande i det är inte allvarligt. När de inte kan förmå sig att definiera falskhet (eller surface acting) som antingen en nödvändig dygd eller en del av jobbet, kan de anta ”robotläge”. De använder sina ansikten som masker mot världen; de vägrar att spela. De flesta av dem som använder sig av ”robotläge” beskriver det som ett försvar, men de bekräftar dess brister: deras tillbakadragna beteende irriterar kunder, och när det gör det tvingas de dra sig tillbaka ännu längre för att försvara sig mot kundens irritation (Hochschild, 1983).

I relation till sina problem och brister utgör emotionellt arbete en utmaning för en persons självkänsla och självkänedom. Detta är problem som inte väcker mycket eftertanke hos dem som inte själva utför det – fabriksarbetaren eller maskinoperatören, till exempel. Problemet med distanseringen mellan vad en person anser är dennes ”sanna jag” och dennes inre och yttre uppvisande av känslor blir något att ta ställning till.



När en servicearbetare känner att dennes leende inte är en indikation för hur han/hon verkligen känner sig, eller när arbetaren känner att deep eller surface acting inte är meningsfullt, är detta tecken på att denne anstränger sig för att dölja ett misslyckande av en mer generell transmutation. Det pekar på att emotionellt arbete som nu utförs på en kommersiell nivå, med kommersiella chefer och standardiserad ”rekvisita”, inte lyckas involvera de anställda eller övertyga allmänheten på ett sätt som det en gång gjorde (Hochschild, 1983).

När känslor kommersialiseras på ett lyckat sätt, känner arbetaren sig inte falsk eller avståndstagande; den anställde känner sig tillfredsställd i hur personlig dennes service faktiskt var. Deep acting kan hjälpa en att åstadkomma detta, inte en källa för distansering. Men när kommersialisering av känslor som en generell process kollapsar i sina separata element, blir uppvisandet ihåligt och arbetarens engagemang i emotionellt arbete avtar. Arbetsuppgiften består av att dölja en misslyckad transmutation (Hochschild, 1983).

Massiv människo-processering – och det avancerade maskineri som gör det möjligt – är en anmärkningsvärd bedrift. Det är också en viktig bedrift, eftersom en stor del av det moderna livet involverar ett utbyte mellan kompletta främlingar, som i annat fall skulle handla utifrån misstänksamhet eller ilska snarare än tillit och välvilja. Enstaka undantag från hövlighetsstandarden vi tar för given påminner oss om den livsviktiga stabiliserande effekten hos emotionellt arbete. Men liksom är fallet med de flesta bedrifter, lämnar det emotionella arbetets maskineri nya dilemman i sina spår, nya mänskliga kostnader. Utan en klar förståelse för dessa kostnader kan man inte hitta medel för att förminska eller eliminera dessa kostnader (Hochschild, 1983).

Det finns tre förhållningssätt arbetare verkar ta till sina arbeten, och alla innebär sin egen risk. I det första förhållningssättet identifierar sig arbetaren helhjärtat med sitt arbete, och riskerar därmed att bli utbränd. I det andra tar arbetaren ett tydligt avstånd från sitt arbete och riskerar därmed inte utbrändhet i lika hög grad; dock kan arbetaren klandra sig själv för att denne gör en sådan distinktion, tänka nedsättande om sig själv som ”bara en skådespelare, inte uppriktig”. I det tredje förhållningssättet särskiljer sig arbetaren från sina uppgifter, klandrar inte sig själv för detta, och ser det yttre uppvisandet av känslor som en utmaning; för den här typen av arbetare finns det en viss risk för distansering från uppvisande av känslor överhuvudtaget och en viss cyniskhet – ”Vi är bara skådespelare”. Det första förhållningssättet är klart mer skadligt än de andra två, men skadan kan kontrolleras i alla tre om arbetarna kunde känna att de hade mer kontroll över sitt arbetsliv (Hochschild, 1983).

Den första typen av arbetare ser inte sitt arbete som ett där skådespeleri är en stor del. Han/hon har lite eller ingen vetskap om ett ”falskt jag”. Den anställde uppvisar troligen varm, personlig service, men han/hon är också varm å företagets vägnar. Arbetaren erbjuder personaliserad service, och hon identifierar sig väldigt starkt med den. Han/hon är inte särskilt skicklig på att depersonalisera oegentligt personlighet beteende som är riktat mot honom/henne. Av dessa anledningar är den sortens service arbetare ett troligare offer för stress och utbrändhet. Istället för att avlägsna uppfattningen om ett ”jag” i sitt arbetsliv antingen genom vilja eller skådespeleri, reagerar en sådan person snarare med passivitet: han/hon slutar bry sig och blir avståndstagande gentemot mottagarna av dennes tjänster (Hochschild, 1983).

Den här typen av emotionell avskildhet reducerar stress genom att reducera tillgängligheten hos de känslor genom vilka stress introduceras. Detta tillhandahåller en utgång från överväldigande påfrestning som tillåter en person att vara närvarande på jobbet fysiskt sett. Utbrändhet skonar en person kortsiktigt, men får långsiktiga konsekvenser. Den mänskliga kapaciteten att känna kvarstår, men arbetaren vänjer sig vid att trubba av och förstumma inre signaler, och det är när vi förlorar tillgång till känslor som vi förlorar ett centralt verktyg för att tolka världen omkring oss (Hochschild, 1983).

Som en försiktighetsåtgärd mot utbrändhet utvecklar många erfarna arbetare en "hälsosam" distansering, en klar separation av jaget från arbetsrollen. De definierar för sig själva när de spelar och när de inte gör det: De vet när deras deep eller surface acting är "deras eget" och när det är en del av det kommersiella framträdandet. De kan emellanåt känna sig "falska" – eftersom de vid ett givet tillfälle kan de känna att de inte borde spela alls eller att de inte spelar bra nog. Men genom att skilja mellan en spelande och en uppriktig del av sig själva kan de göra sig mindre sårbara för utbrändhet.

När ett företag tillämpar en ökning av takten – när det bibehåller sina krav på emotionellt arbete, men sätter upp parametrar som gör det svårt att leverera – kan arbetaren bli distanserad från spelande överhuvudtaget. Arbetaren kan vägra spela helt och hållet, och därmed dra tillbaka sitt emotionella arbete helt. Eftersom arbetet i sig kräver bra spelande, kommer arbetaren ses som någon som utför sitt jobb dåligt. Arbetaren kan svara på de konstanta negativa omständigheterna med att inte ta till sig omständigheterna alls. Genom att försöka att inte vara där. Om arbetaren med det första förhållningssättet är för närvarande, så är arbetaren med det tredje förhållningssättet inte närvarande nog. I alla tre fallen är det grundläggande problemet hur man ska justera sin roll i arbetet på ett sätt som tillåter ett flöde av sitt jag i rollen, men minimerar den stress rollen lägger på jaget (Hochschild, 1983).

Alla tre fallen innebär en ökning med problem med att justera sin arbetsroll, eftersom arbetaren saknar kontroll över sina arbetsförhållanden. Ju fler "tips" arbetaren får om hur man ska tolka, känna och verka från sina överordnade och ju effektivare förhållandena på arbetsplatsen hålls utanför den anställdes kontroll, desto mindre kan denne påverka sina entréer och utträden och sitt spelande däremellan. Ju mindre inflytande den anställda har, desto troligare är det att en av två saker inträffar: antingen kommer arbetaren att överidentifiera sig med sitt arbete och bli utbränd, eller kommer denne att distansera sig från sitt arbete och må dåligt för det (Hochschild, 1983).

Distansering från känslor, från uppvisande av dem och vad de kan säga oss är inte bara bågras arbetsrisk. Det har starkt etablerat sig i samhället som permanent tänkbart. Alla som känner igen kommersialiseringen av mänskliga känslor har blivit skickliga på att räkna bort kommersialiserade känslor: "Åh, de måste vara vänliga, det är deras jobb". Detta gör att vi snabbt urskiljer de kvarvarande gesterna hos ett privat emotionellt utbyte av gåvor: "Det där leendet var menat just för mig". Vi subtraherar det kommersiella motivet och tar till oss de personliga, kvarvarande faktorerna nästan automatiskt, så vanligt har kommersialiseringen av mänskliga känslor blivit (Hochschild, 1983).

Zapf och Holz (2006) behandlar i sin artikel en rad nyckelbegrepp; emotional dissonance, emotional exhaustion och depersonalization, vilka ställs i direkt relation till utbrändhet. Känslomässig dissonans inträffar när en anställd är tvungen att uttrycka känslor som inte är äkta. Den anställda kan i själva verket vara känslomässigt neutral inför en situation, eller så kan situationen kräva undertryckande av vissa känslor för att den önskade känslan ska kunna uppvisas. Känslomässig utmattning är ett mått på den anställdes känslor av frustration, utbrändhet och syn på att arbeta med människor som krävande. Depersonalisering utgörs av en tendens att behandla kunder och klienter som objekt och att bli likgiltig och apatisk i förhållande till dem.

Zapf och Holz (2006) hänvisar vidare till ett flertal studier där korrelationer mellan känslomässig dissonans (eller variabler som uppvisar likheter med känslomässig dissonans, såsom undertryckande av negativa känslor och surface acting) och psykisk påfrestning. Känslomässig dissonans anses orsaka ett känslomässigt fjärmande från ens sanna jag, något som kan relateras till psykisk påfrestning.

Emotionella arbetskrav, dvs yrkets krav på den anställde att uppvisa positiva eller negativa känslor och att tolka en klients känslomässiga tillstånd, beror på förekomsten av uppvisanderegler (regler för uppvisande av känslor), serviceinteraktioners talrikhet och längd, samt kvalitén på dessa interaktioner. Om de emotionella kraven övergår en viss gräns ökar sannolikheten för att de uttryckta känslorna inte matchar de upplevda känslorna, och känslomässig dissonans uppstår (Zapf & Holz, 2006).

En av hypoteserna som läggs fram i artikeln är att arbetskrav som yrkar på att den anställde ska visa upp positiva eller negativa känslor går att relatera till känslomässig dissonans. Denna hypotes är en följd av en annan hypotes, i vilken det hävdas att emotionella arbetskrav inte har någon direkt påverkan på känslomässig utmattning och depersonalisering, utan att dessa effekter förmedlas via känslomässig dissonans. Författarna hävdar även att dessa fenomen går att relatera till utbrändhet.

Om de emotionella kraven på den anställde är för höga kan den anställdes förmåga att uppleva känslor övertrasseras på grund av den kontinuerliga nödvändigheten att koncentrera och processera information medan man kommunicerar med klienter (Zapf & Holz, 2006).

Artikelförfattarna hävdar att emotionella arbetskrav har positiva effekter på de anställda om de kan uppfylla dessa krav. De förväntas dock ha en negativ effekt på de anställda om deras emotionella förmågor övertrasseras känslomässig dissonans antas verka som en arbetsstressor, dvs. leda till känslomässig utmattning och depersonalisering (Zapf & Holz, 2006).

Undersökningen i artikeln genomfördes med hjälp av en enkät, i vilken frågorna var indelade i fyra olika kategorier; Positive emotions, Negative emotions, Sensitivity requirements och Emotional dissonance, i vilka kraven att uppvisa positiva känslor, kraven att uppvisa negativa känslor, krav på empati och kunskap om klienters känslor, samt uppvisandet av falska känslor undersöktes. Urvalet bestod av 1158 anställda inom hotell, banker, call centers och förskolor (Zapf & Holz, 2006).

Resultaten av Zapf och Holz (2006) undersökning visar att det finns ett positivt samband mellan känslomässig dissonans och känslomässig utmattning, men också ett direkt samband mellan emotionella arbetskrav och känslomässig utmattning. Dessa resultat stöds av tidigare upptäckter gällande positiva och negativa effekter av emotionellt arbete. Resultaten liknar de från tidigare studier som visar på den roll känslomässig dissonans, eller liknande begrepp, spelar gällande de negativa effekterna av emotionellt arbete. Dock fokuserar artikeln mer på emotionella arbetskrav, snarare än olika strategier för att reglera ens uppvisande av känslor. Zapf och Holz (2006) studie visar att emotionella arbetskrav går att relatera till utbrändhet, och att deras instrument har varit användbart för att skilja mellan de positiva och negativa effekterna av emotionellt arbete.

#### Frågeställningar

1. *Vilka faktorer i service branschens arbetsmiljö har betydelse för social trötthet?*
2. *Hur ser sambanden ut mellan utbrändhet och social trötthet?*

## Metod

### *Deltagare*

Urvalet i undersökningen bestod av vårdanställda medlemmar i Vårdförbundet och utlandsplacerade reseledare hos Fritidsresor.

Svarsfrekvens är 73,6 %, totalt tillfrågades 110 anställda, och 81 enkäter besvarades. Av de 50 enkäter som delades ut till vårdpersonal besvarades 45 stycken (90%). Av de 60 enkäter som skickades till Fritidsresors utlandspersonal besvarades 36 stycken (60%). Av dessa utgör män (22%) och kvinnor (78%) i varierande åldrar mellan 19 och 59 år (genomsnitt 29 år), som varit anställda under tidsperioder som varierar mellan 1 månader och 23 år (genomsnitt 5 år).

### *Material*

Undersökningen bestod av en enkät bestående av 68 slutna svarsfrågor, exklusive fyra bakgrunds frågor, som var indelade i fyra kategorier efter vilket område i vår studie frågorna behandlade, arbetstillfredsställelse (A), utbrändhetstendenser (B), psykosocial arbetsmiljö (C), social trötthet (D). Enkätfrågorna bestod av ett urval av frågor från enkäten Copenhagen Psychosocial Questionnaire, COPSOQ (Kristensen, Hannerz, Høgh & Borg, 2005), American Burnout Questionnaire, Minnesota Work Satisfaction Questionnaire samt undersökningsförfattarnas egna frågor rörande social trötthet. Demografiska fakta utgjordes av ålder, kön, yrke samt hur länge den anställde arbetat i branschen. Frågorna om anställningslängd är intressant då de kan anses gå att relatera till den grad i vilken serviceyrket påverkar den anställdes sociala privatliv.

Frågor gällande social trötthet, t.ex. ”Hur ofta har du känt dig känslomässigt utmattad?” undersökte i vilken utsträckning den anställde var drabbad av sagda fenomen, dvs. en allmän olust att vistas i sociala miljöer utanför arbetstid.

Frågor som handlade om arbetets påverkan på privatlivet, t ex ”Känner du att ditt arbete tar så mycket av din energi att det påverkar privatlivet negativt”, undersökte hur mycket de anställdas arbetstider och den mängd energi de lägger ner i sitt arbete påverkar dem privat. De frågor som gällde den anställdes inställning till sitt arbete, t ex ”Försätter ditt arbete dig i känslomässigt svåra situationer?”, gav oss en uppfattning om hur de anställda själva såg på sitt arbete.

Frågor om arbetskamrater, t ex ”Är stämningen bra mellan dig och dina arbetskamrater?”, undersökte om den anställdes förhållande till sina arbetskamrater var en betydande faktor gällande orsaker till social trötthet och lindring av arbetets negativa effekter på privatlivet. Frågor gällande arbetsmiljö, t ex ”Kräver ditt arbete att du döljer dina känslor?”, undersökte viktiga faktorer inom emotionellt arbete, som sannolikheten för att emotionell dissonans ska uppstå hos de anställda.

### *Procedur*

Frågorna till enkätundersökningen inkluderade Minnesota Work Satisfaction Questionnaire, American Burnout Questionnaire, samt ett urval av frågor från Copenhagen Psychosocial Questionnaire, COPSOQ, (Kristensen, Hannerz, Høgh & Borg, 2005) och våra egna frågor inriktade på social trötthet. Då COPSOQ är ett alltför omfattande frågeformulär för denna studies storlek och syfte valdes ett antal frågor ur COPSOQ ut som hade en direkt koppling till denna undersökning.

Enkäten skickades via mail till en fackombudskvinna på svenska Vårdförbundet, som i sin tur skickade ut enkäterna via mail till 50 slumpvis utvalda anställda på sjukhus i Sverige med varierande yrkeskategorier. Svaren skickades sedan tillbaka till fackombudsmannen som vidarebefordrade dem till undersökningsförfattarna. På Fritidsresor skickade svenska personalchefen ut enkäten till sex större utlandsdestinationer och bad 10 reseledare på varje ort besvara denna. Svaren skickades sedan direkt till undersökningsförfattarna. En påminnelse skickades via mail till de vårdanställda och två respektive tre till olika reseledardestinationer. I följebrevet framgick att enkätbesvararna deltog i en undersökning vilken bildar underlag till en C-uppsats om olika serviceyrken med inriktning mot arbetsmiljö och arbetstillfredsställelse, gjord av psykologistudenter på Blekinges Tekniska Högskola. Att undersökningen även rörde social trötthet nämndes inte i följebrevet.

## Resultat

Svaren på frågorna i de olika kategorierna har sammanställts till varsin enskild variabel för varje kategori för att lättare kunna analyseras i förhållande till varandra. De fyra olika kategorierna är arbetstillfredsställelse (A), utbrändhetstendenser (B), psykosocial arbetsmiljö (C), social trötthet (D). Eftersom inga av histogrammen visade normalfördelning, genomförs endast icke-parametriska tester. Korrelationstesten är genomgående Spearman.

I ett korrelationstest mellan Utbrändhet och Arbetstillfredsställelse uppvisades en signifikant negativ korrelation bland vårdanställda gällande utbrändhets tendenser och arbetstillfredsställelse vilket visar på att vårdanställda kan påvisa utbrändhets tendenser om de inte är tillfredsställda med arbetet. Denna korrelation finns inte hos reseledare.

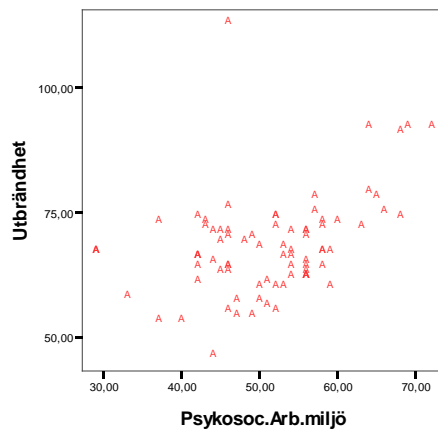
Korrelationsvärde - 0,396 och p-värde 0,007.

Hos vårdanställda fanns det ytterligare en signifikant negativ korrelation mellan Social trötthet och Arbetstillfredsställelse vilket visar på att man kan bli socialttrött av att inte känna arbetstillfredsställelse. Denna korrelation fanns inte hos reseledare. Korrelationsvärde - 0,341 och p-värde 0,022.

Resultaten av ett korrelationstest Partial mellan variablerna Utbrändhet och Psykosocial arbetsmiljö med hänsyn till anställningstid visade på ett korrelationsvärde på 0,385 och utan hänsyn till anställningstid på rs 0,348 vilket visar på ett samband mellan utbrändhet och psykosocial arbetsmiljö.

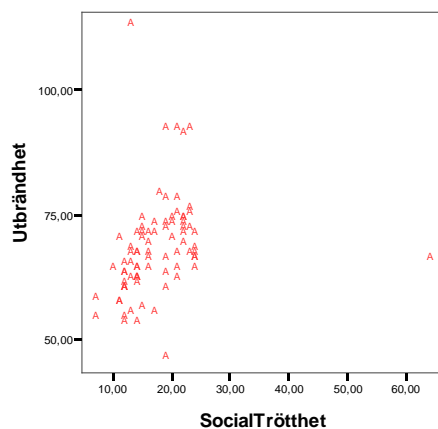
I ett korrelationstest Partial mellan Utbrändhet och Psykosocial arbetsmiljö med hänsyn till yrke uppvisades ett samband mellan de båda variablerna, korrelationsvärde 0,406. Utan hänsyn till yrke korrelationsvärde rs 0,348 vilket också visar på ett samband mellan utbrändhet och psykosocial arbetsmiljö. Detta visas i figur 1 nedan.

Figur 1. I ett korrelationstest mellan Utbrändhet och Psykosocial arbetsmiljö påvisades samband mellan variablerna vilket visas i ett scatterplot nedan.



I ett korrelationstest mellan Utbrändhet och Social trötthet uppvisades ett samband mellan de båda variablerna, korrelationsvärde 0,538 och p-värde 0,000 se figur 2 nedan.

Figur 2. Scatterplot som visar samband mellan Utbrändhet och Social trötthet.



Ett t-test för beroende mätningar visade på en signifikant skillnad på att tendensen ökat att vara en person privat och en på jobbet sedan deltagarna börjat på sin nuvarande arbetsplats, p-värde 0,021.

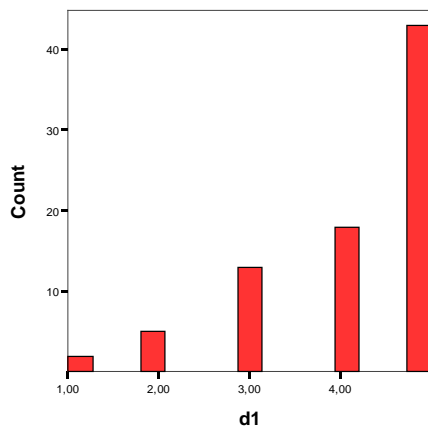
Ett annat t-test som utförts visade på att deltagarnas lust att umgås med människor privat minskat sedan de börjat på sin nuvarande arbetsplats, p-värde 0,006.

Ett annat t-test som utförts med den enskilda variabeln C17 med tillhörande fråga ”Måste du vara vänlig och tillmötesgående mot alla oavsett hur de bemöter dig?” visar på signifikans då vårdpersonalen anser att de inte måste vara vänliga och tillmötesgående mot alla oavsett hur de bemöts, vilket visar att vårdanställda har större tendens att ägna sig åt *surface acting* än *deep acting*. P-värde 0,015.

Enligt de histogram som utförts med variabeln D1 anser ett stort antal att de förändrats mycket som privatpersoner sedan de började arbeta på sin nuvarande arbetsplats. Dock ingen skillnad mellan yrkena. Detta visas i figur 3 nedan. Ett korrelationstest visar att det finns ett

samband mellan variablerna D2 och D6, att förståelsen/toleransen för andra människors problem har minskat sedan det nuvarande arbetet påbörjades och antalet tillfällen man umgås med människor privat minskat vilket ger stöd åt histogrammen där ett stort antal deltagare anser att de förändrats som privatpersoner sedan de börjat på sin nuvarande arbetsplats.

Figur 3. Histogram som visar att ett stort antal personer anser att de har förändrats mycket som privatpersoner sedan de börjat arbeta på deras nuvarande arbetsplats.



Ett differenstest Mann Whitney utfördes för att undersöka skillnader mellan de olika yrkena gällande Social trötthet. Resultatet visade på ett korrelationsvärde på 47,17 och en signifikans på 0,008 för vårdpersonal. För reseledare var korrelationsvärdet 33,32 vilket visar att vårdpersonal är mer socialt trötta än reseledare.

Ett differenstest Mann Whitney utfördes för att undersöka skillnader mellan de olika yrkena gällande arbetstillfredsställelse. Resultatet visar på ett korrelationsvärde på 48,47 hos vårdpersonal och en signifikans på 0,010. För reseledare var korrelationsvärdet på 35,02 vilket visar på att vårdpersonal är mer arbetstillfredsställda än reseledare.

## Diskussion

### *Validitet reliabilitet, generaliserbarhet och fortsatt forskning*

I undersökningen har jag valt att arbeta kvantitativt med en enkätundersökning för att kunna nå ett större antal informanter. Dels detta för att det är den metod som bäst lämpar sig för den typ av frågeställning och generalisering som jag vill försöka uppnå, samt dels för att den kompletterar den tidigare forskning som finns inom området som främst är kvantitativ. Kvantitativa dataundersökningar är mer precisa, de besvarar frågan "hur många?". Resultaten möjliggör generaliseringar och de strävar efter reliabilitet och validitet. Validitet avser att mäta det som är relevant i sammanhanget, ens validitet kan exempelvis påverkas av de frågor enkäten har, eller valet av metod. Man brukar skilja mellan intern och extern validitet. Intern validitet handlar om med vilken säkerhet vi kan fastställa att det verkligen var OV som påverkade BV (bakomliggande variabel) och inget annat (Borg, 2006). Borg och Westerlund ger exempel på ett bakomliggande variabel problem, de ponerar att vi undersöker sambandet mellan oljeförbrukningen och antalet sålda varma jackor med ett icke-experiment. De mäter under ett år hur många varma jackor som säljs gentemot hur många liter olja som förbrukas under samma mättillfällen under året. De finner ett positivt samband men det är knappast

troligt att oljeförbrukningen påverkar jackförsäljningen, utan det är den bakomliggande temperatur variabeln som påverkar. Det finns alltså ett sken samband mellan OV och BV (Borg, 2006).

Det finns två hot mot den interna validiteten i en studie. Dels riktningproblemet dels bakomliggande variabel problemet. Riktningproblemet ställer frågan ”vem kom först?”. I min frågeställning kan det vara huruvida det är social trötthet som påverkar utbrändhet eller om det är utbrändhet som påverkar social trötthet? För att undvika ett bakomliggande variabel problem kan man göra partiella korrelationer, med partiella korrelationer kan man pröva med möjligheten att det är en viss bestämd variabel som kan sägas vara den bakomliggande variabeln till ett redan observerat samband (Borg, 2006). Jag tog hänsyn till eventuella bakomliggande variabel problem genom partiella korrelationer där jag tog hänsyn till anställningstid och yrke vilket har ökat den interna validiteten.

Extern validitet handlar om giltigheten i att göra generaliseringar från det samband OV och BV tidigare påvisat. Man måste alltså ha en hyfsad intern validitet innan man kan gå vidare med att se vilken extern validitet ens undersökning har (Borg, 2006). De generaliseringar ens externa validitet vill möjliggöra är generaliseringar till andra sätt att mäta/manipulera OV och BV. Generaliseringar till andra miljöer än de som redan forskats i samt generaliseringar till andra individer än de redan mätta (Borg, 2006). Till fortsatta forskning inom detta område skulle jag kunna undersöka om fenomenet social trötthet existerar inom andra yrkeskategorier än de undersökta. Den möjlighet man har till att generalisera beror på hur pass allmängiltigt fenomen det är som man undersöker (Borg, 2006). Kan man ge bra argument (det bästa argumentet är om man kan visa på samma resultat inom olika populationer) för att resultaten i ens undersökning kan generaliseras till att gälla i även andra populationer så stärks den externa validiteten.

Reliabiliteten i min undersökning handlar om hur tillförlitliga mina resultat är. Hur mycket slumpen spelar in. Det handlar även om att en annan person kan genomföra samma undersökning och då uppnå samma resultat (Borg, 2006). För att försöka uppnå hög reliabilitet så har jag gjort en noggrann beskrivning av proceduren så att den skall kunna utföras av någon annan på samma sätt och leda till samma resultat. Jag anser att min underökning har hög reliabilitet då jag på detaljnivå beskrivit genomförandet av studien i procedur delen så att den skall kunna upprepas av någon annan med likvärdigt resultat. Hög reliabilitet i en undersökning kräver inte hög validitet för att reliabiliteten ska anses trovärdig. Jag har även försökt att uppnå reliabilitet genom att ha i åtanke samt försöka att inte ställa ledande frågor i enkätundersökningen i den del undersökningsförfattarens egna frågor rörande social trötthet.

### *Sammanfattning resultat*

I ett korrelationstest mellan Utbrändhet och Social trötthet uppvisades ett samband mellan de båda variablerna vilket stöder min teori om att samband finns mellan utbrändhet och social trötthet. Resultaten visar även på att vårdanställda upplever en högre grad av social trötthet än vad reseledare gör om de inte trivs på arbetet.

När det gäller utbrändhet så visar resultaten på att utbrändhets tendenser påvisas hos vårdanställda om de inte är tillfredsställda med sitt arbete, denna korrelation påvisas dock inte hos reseledare.

Ett annat resultat som stödjer frågeställningen visar på samband mellan utbrändhet och ens psykosociala arbetsmiljö.

Sammanfattningsvis visar resultaten på en tydlig tendens som understödjer frågeställningarna och jag anser även kunna besvara frågorna om vilka faktorer som kan tänkas ha betydelse för uppkomsten av social trötthet och utbrändhet.



Psykosocial arbetsmiljö och arbetstillfredsställelse har betydelse för social trötthet och utbrändhet. Högst tendenser för utbrändhet och social trötthet påvisade vårdanställda. Ett stort antal deltagare ansåg att de förändrats mycket som privatpersoner sedan de började arbeta på sin nuvarande arbetsplats, samt även att deras tolerans/förståelse för människor minskat. Resultaten visar även på att vårdanställda anser att de inte måste vara vänliga och tillmötesgående mot andra människor oavsett hur de bemötts, vilket visar att de har större tendens att ägna sig åt *surface acting* än *deep acting*.

### Etiska ställningstaganden

Enligt Vetenskapsrådet ställs det krav på forskning ur ett etiskt perspektiv. Dessa krav är informationskravet, samtyckeskravet, anonymitetskravet samt nyttjandekravet. Nyttjandekravet innebär att det material jag samlat in endast används till det avsedda syftet. I denna undersökning har jag följt de etiska riktlinjer som ställs på forskning. Samtliga deltagare som deltagit i denna i undersökning har blivit informerade om studien och deras del i det, de har även gett sitt samtycke till att medverka. Deltagarna i undersökningen är intressanta utifrån sin yrkesroll och presenteras därför inte med fullständiga personuppgifter.

## Referenser

Allvin, M, Aronsson G, Hagström T, Johansson G, Lundberg U. (2006). Gränslöst arbete - socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet. Liber, Malmö

Backman, L. (2000). Psykisk ohälsa bland skolans personal - Risk för utbrändhet? Rapport från yrkesmedicinska enheten, 2000:1.

Borg, E. Westerlund, J (2006) . Statistik för beteendevetare.

Hochschild, A (1983) i Allvin, M, Aronsson G, Hagström T, Johansson G, Lundberg U. (2006). Gränslöst arbete - socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet. Liber, Malmö

Hochschild, A (1983) The Managed Heart, Commercialization of Human Feeling. University of California press, Berkeley.

Kristensen, T.S., Hannerz, H., Høgh, A. & Borg, V. (2005) The Copenhagen Psychosocial Questionnaire – a tool for the assessment and improvement of the psychological work environment. Scand J Work Environ Health, 6, 438-449.

Leidner, R (1993) Fast talk, fast food, University of California press, Berkeley.

Vetenskapsrådet; forskningsetiska principer.

<http://www.vr.se/download/18.668745410b37070528800029/HS%5B1%5D.pdf>

Zapf, D and Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organization, European Journal of Work and Organizational Psychology, 15:1, 1 – 28

## Bilaga 1

Hej!

Vi är tre studenter vid Blekinge Tekniska Högskola som håller på att skriva en C-uppsats i Psykologi. Vår uppsats grundar sig på en undersökning om olika serviceyrken med inriktning mot arbetsmiljö och arbetstillfredsställelse.

Det är naturligtvis frivilligt att delta i undersökningen, men vi vore väldigt tacksamma om du tog dig tid att svara på enkäten. Enkäten är tänkt att ta ca 10 minuter att besvara, du bör alltså inte fundera för länge på varje fråga, utan svara i enlighet med din spontana reaktion. Naturligtvis är du helt och hållet anonym, endast ålder, kön och uppgifter om ditt yrke kommer att användas i undersökningen.

Vi behöver ha dina svar innan den 19/5 2008.

Om du har några frågor om undersökningen, går det bra att kontakta oss via e-mail eller telefon.

Mvh

Jennie Andersson  
0738167200  
[Jennie.andersson0454@hotmail.com](mailto:Jennie.andersson0454@hotmail.com)

Mathias Frank  
0706895242  
[Mafb03@student.bth.se](mailto:Mafb03@student.bth.se)

Ulrika Åsén  
0708996226  
[Ulrika@ansatz.se](mailto:Ulrika@ansatz.se)

Bakgrundsfrågor:

Kön: \_\_\_\_\_

Ålder: \_\_\_\_\_

Yrke: \_\_\_\_\_

Anställningstid: \_\_\_\_\_

I denna del beskrivs din arbetsplats lite mer generellt. Fråga dig själv om olika påståenden stämmer in på din arbetssituation. Skalan vid varje påstående går från 1 till 5, och siffrorna kan stå för väldigt lite till väldigt mycket, aldrig till ofta eller inte alls till ja absolut, beroende på hur påståendet är formulerat. 1 är alltid lägst på skalan och 5 är alltid högst.

Skriv ditt svar på eller efter linjen intill frågans nummer.

\_\_\_1. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om möjligheten att alltid ha något att göra.

\_\_\_2. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om möjligheten att arbeta för mig själv.

\_\_\_3. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om möjligheten att få göra olika saker lite då och då.

\_\_\_4. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om möjligheten att göra skillnad i samhället.

\_\_\_5. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om sätten som min chef förhåller sig till underordnade.

\_\_\_6. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om min chefs kompetens som beslutsfattare.

\_\_\_7. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om möjligheten att utföra arbeten på sätt som inte strider mot mitt samvete.

\_\_\_8. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om anställningstrygghet.

\_\_\_9. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
möjligheten att göra något för andra.

\_\_\_10. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
möjligheten att berätta för andra hur de ska göra.

\_\_\_11 . I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
möjligheten att göra saker där mina färdigheter kommer till nytta.

\_\_\_12. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
sättet som företagets policy omsätts i praktiken.

\_\_\_13. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
lönen och mängden arbete.

\_\_\_14. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
möjligheten till arbete i högre positioner.

\_\_\_15. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
friheten att göra egna bedömningar.

\_\_\_16. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
möjligheter att få använda mina egna arbetsmetoder i mitt arbete.

\_\_\_17. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
arbetsförhållanden.

\_\_\_18. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
sättet som medarbete interagerar.

\_\_\_19. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
det jag får tillbaka för att ha gjort ett bra arbete.

\_\_\_20. I mitt nuvarande arbete är det så här jag känner om  
känslan av att ha lyckats med något i mitt arbete.

Besvara var och en av de följande 25 frågorna enligt följande skala:

- 1 = Aldrig
- 2 = Sällan
- 3 = Ibland
- 4 = Ofta
- 5 = Alltid

Händer det att du:

- 1. Oroar dig på nätterna och har sömnsvårigheter?
- 2. Känner dig mindre kompetent eller effektiv än du brukade?
- 3. Ser dig själv som ouppskattad eller utnyttjad på jobbet?
- 4. Känner dig trött, även när du får tillräckligt med sömn?
- 5. Drar dig för att gå till jobbet?
- 6. Lätt blir arg och irriterad?
- 7. Har återkommande huvudvärk, magont eller ryggvärk?
- 8. Känner dig överväldigad?

Händer det att du:

- 9. Konstant tittar på klockan?
- 10. Undviker konversation med kollegor?
- 11. Rutinmässigt tillämpar regler utan att överväga mer kreativa lösningar?
- 12. Upplever ett ökat intag av alkohol eller mediciner?
- 13. Automatiskt uttrycker negativa inställningar?
- 14. Har hög frånvaro?

Innebär ditt arbete:

- 15. Att du överbelastas med arbetsuppgifter?
- 16. Att du måste avstå från raster, lunch, sjukfrånvaro eller semester?
- 17. Att du behöver arbeta långa skift eller regelbunden övertid?
- 18. För lite betalt?
- 19. Att du inte har tillgång till professionellt socialt stöd?
- 20. Ett beroende av oberäkneliga eller opålitliga finansieringskällor ?
- 21. En avsaknad av tillräckliga tillgångar för att slutföra organisationens mål?
- 22. En avsaknad av tydliga riktlinjer?
- 23. En innefattning av så många uppgifter att du känner dig splittrad?
- 24. Att du tvingas handskas med hastiga schemaändringar?
- 25. Ett krav att handskas med upprörda kunder, klienter eller patienter?

De följande 16 frågorna avser hur du har haft det de senaste fyra veckorna.

Besvara dem enligt följande skala:

- 1 = Aldrig
- 2 = Sällan
- 3 = Ibland
- 4 = Ofta
- 5 = Alltid

- 1. Hur ofta har du känt dig utmattad?
- 2. Hur ofta har du känt dig nedstämd?

- \_\_\_ 3. Hur ofta har du känt dig känslomässigt utmattad?
- \_\_\_ 4. Hur ofta har du haft svårt för att koppla av?
- \_\_\_ 5. Hur ofta har du varit lättretlig?
- \_\_\_ 6. Hur ofta har du saknat självförtroende?
- \_\_\_ 7. Hur ofta har du känt dåligt samvete eller skuld?
- \_\_\_ 8. Hur ofta har du känt dig ointresserad av de saker du gör i dagliga livet?
- \_\_\_ 9. Händer det att det blir konflikt mellan ditt arbete och ditt privatliv så att du helst hade velat vara på båda ställena samtidigt?
  
- \_\_\_ 10. Känner du att ditt arbete tar så mycket av din energi att det påverkar ditt privatliv negativt?
  
- \_\_\_ 11. Känner du att ditt arbete tar så mycket av din tid att det påverkar ditt privatliv negativt?
  
- \_\_\_ 12. Försätter ditt arbete dig i känslomässigt svåra situationer?
  
- \_\_\_ 13. Måste du ta ställning till andra människors problem i ditt arbete?
  
- \_\_\_ 14. Känner du dig delaktig i gemenskapen på din arbetsplats?
  
- \_\_\_ 15. Kräver ditt arbete att du döljer dina känslor?
  
- \_\_\_ 16. Blir du känslomässigt berörd av ditt arbete?
  
- \_\_\_ 17. Måste du vara vänlig och tillmötesgående mot alla oavsett hur de bemöter dig?

Besvara följande 6 frågor enligt nedanstående skala:

- 1 = Inte alls
- 2 = Lite
- 3 = Något
- 4 = Mycket
- 5 = Våldigt mycket

- \_\_\_ 1. Anser du att du har förändrats som privatperson sedan du började på ditt nuvarande arbete?
- \_\_\_ 2. Upplever du att din tolerans/förståelse för andra människors problem har minskat sedan du började på ditt nuvarande arbete?
- \_\_\_ 3. Tycker du att tendensen att vara en person privat och en på jobbet har ökat sedan du började på din nuvarande arbetsplats?
- \_\_\_ 4. Har din lust att umgås med människor privat minskat sedan du började på din nuvarande arbetsplats?
- \_\_\_ 5. Har antalet människor du umgås med privat minskat sedan du började på din nuvarande arbetsplats?
- \_\_\_ 6. Har antalet tillfällen du umgås med människor privat minskat sedan du började på din nuvarande arbetsplats?