



Högskolan
Kristianstad

Högskolan Kristianstad

291 88 Kristianstad

044 250 30 00

www.hkr.se

**Självständigt arbete (examensarbete), 15 hp,
för Kandidatexamen i sociologi
VT 2020
Fakulteten för hälsovetenskap**

Upplevelser av flexibelt arbete: Frihet, kontroll och emotionellt lönearbete på hemmaplan

Jennica Holstensson & Haris Nezić

Författare

Jennica Holstensson & Haris Nezić

Titel

Upplevelser av flexibelt arbete: Frihet, kontroll och emotionellt lönearbete på hemmaplan

Engelsk titel

Experiences of flexible work: Freedom, control and emotional labour at home

Handledare

Jonas Ringström

Examinator

Sari Pekkola

Sammanfattning

Den här studien handlar om arbetares upplevelser av flexibelt arbete inom tjänstesektorn. Studien fokuserar på arbetarnas upplevelser av kontrollen, stress och frihet, hur de planerar sin vardag och hanterar livspusslet, samt hur det flexibla arbetssättet påverkar detta. Utöver detta belyser studien emotionernas betydelse i interaktion med kollegor och hur arbetarna upplever gränslöshet och ensamhet när de arbetar flexibelt. Studien utgår från kvalitativ ansats och baseras på 10 semistrukturerade intervjuer med fem män och fem kvinnor som arbetar med tjänstemannayrken i Sverige. Samtliga intervjupersoner har möjlighet att arbeta flexibelt och kan förlägga delar av sitt arbete utanför arbetsplatsen. Intervjuerna genomfördes under våren 2020 via telefon på grund av den rådande samhällssituationen (COVID-19).

Resultaten visar att intervjupersonerna upplever både för- och nackdelar med att kunna jobba flexibelt. Utmaningar ligger i bland annat att få till en fungerande struktur i vardagen, att kunna avgränsa arbetet inom ramarna för arbetstiden och i viss mån avsaknad av kollegialt umgänge. Vinsterna i flexibelt arbete har visat sig vara möjligheten att kunna styra och främja sin vardag i högre utsträckning, minimering av emotionellt arbete kopplat till kollegial interaktion och en högre upplevelse av fokus kopplat till arbetsuppgiften.

Då flexibelt arbete blir allt vanligare på arbetsmarknaden bidrar studien med insikter om arbetares privatliv och arbetsliv påverkas av det flexibla arbetssättet och hur arbetare hanterar sin arbetsroll och genomför emotionellt lönearbete hemifrån. Expansionen av flexibelt arbete skapar ett behov att vidare utforska arbetsformer utifrån både individ- och organisationsnivå.

Ämnesord

Flexibelt arbete, stress, frihet, kontroll, känsleregler, emotionellt lönearbete, emotioner

Author

Jennica Holstensson & Haris Nezić

Title

Experiences of flexible work: Freedom, control and emotional labour at home

Supervisor

Jonas Ringström

Examiner

Sari Pekkola

Abstract

This study focuses on workers' experiences of flexible work in the service sector. It focuses on workers' experiences of control, stress and freedom, how they plan and organize their everyday lives and handle the life puzzle, and how the flexible way of working affects this planning. In addition, the study highlights the importance of emotions in interaction with colleagues and how workers experience boundlessness and loneliness when working flexibly. The study adopts a qualitative approach and is based on 10 semi-structured interviews with five men and five women who work within the service sector in Sweden. All interviewees have the opportunity to work flexibly and can place parts of their work outside the workplace. The interviews were conducted in the spring of 2020 by telephone due to the prevailing social situation (COVID-19).

The results show that the interviewees experience both advantages and disadvantages of being able to work flexibly. Challenges lie in, among other things, achieving a functioning structure in everyday life, being able to delineate work within the framework of working hours and, to a certain extent, lack of collegial interaction. The benefits of flexible work have proven to be the ability to control and promote their everyday lives to a greater extent, minimizing emotional work linked to collegial interaction and a higher focus linked to the task.

As flexible work is becoming more and more common in the labour market, the study provides further insights into workers' privacy and working life being affected by the flexible way of working and how workers manage and adapt their work role and carry out emotional labour home. The expansion of flexible work creates a need to further explore working methods from both individual and organizational levels.

Keywords

Flexible work, stress, freedom, control, emotional rules, emotional labour, emotions

Innehåll

Inledning.....	1
Syfte och frågeställningar.....	3
Avgränsningar och begrepp.....	3
Tidigare forskning och begreppsdefinitioner	4
Digitalisering, globalisering, teknisk utveckling.....	4
Flexibelt arbete och gränslöst arbete	4
Livspusslet och tid: Kontroll över vardagen och arbetet.....	6
Stress och hälsa.....	6
Teoretiska utgångspunkter	7
Emotionssociologi: Inriktningar och perspektiv	8
Intrycksstyrning och interaktionsritualer.....	12
Metod.....	15
Intervju som metod.....	15
Urval	16
Genomförande	17
Metodologiska och etiska överväganden.....	17
Analysmetod.....	18
Analys och resultat	20
Frihet med ansvar: att planera vardagen och arbetet.....	20
Att vara sin egen chef.....	20
När hemmet blir arbetsplats: utsuddade gränser mellan den privata och offentliga	23
Att arbeta ensam: Behovet av kollegor och tillhörighet.....	25
Emotionellt lönearbete på hemmaplan	27
Avslutande diskussion.....	32
Referenslista	34
Bilaga 1.....	38
Bilaga 2.....	39

Inledning

Det finns normer i samhället som dikterar hur vi ska arbeta, var vi ska arbeta och hur mycket tid och engagemang vi ska lägga på vårt arbete. Samtidigt finns det normer och värdering kring hur vi organiserar vår tid utanför arbetet och hur vi balanserar det så kallade "livspusslet" (Beckers, Kompier, Kecklund & Härmä 2012; Enoksson 2005; Shagvaliyeva, & Yazdanifard 2014). Det moderna samhället kan beskrivas som en samling av olika former av organisering, byråkratisering och effektivisering. Däremot finns det få ideologier eller tänkare som motsätter sig all form av organisering (Ahrne & Papakostas 2015: 29). I Karl Marx (1965) framtidsvision av det ideala samhället lever varje människa ett friare liv och arbetaren är i allmänhet inte bunden till organisationer. I hans utopi finns ingen påtvingad arbetsdelning och arbetaren skulle därmed vara fri att "jaga på morgonen, fiska på eftermiddagen, sköta kreatur på kvällen och kritisera efter kvällsmaten" (Marx 1965: 138).

Även om Marx utopi ligger långt ifrån hur ett modernt samhälle ser ut kan vi se likheter med hur vi idag diskuterar och definierar flexibilitet i arbetslivet. De senaste årtiondens tekniska utveckling har möjliggjort ett mer flexibelt och gränslöst arbete, även om många organisationer är mindre flexibla och gränslösa än vi tror (Ahrne & Papakostas 2015: 29). Faktum kvarstår att globalisering, digitalisering, ny teknik och nya arbetsredskap har möjliggjort att utföra arbetet utanför arbetsplatsen och utanför reglerad arbetstid (Kompier 2002; Mellner 2018). Resultatet av dessa förändringar är så kallat gränslöst arbete och en stigande trend av flexibelt arbete.

Den här studien fokuserar på hur en grupp arbetstagare inom tjänstemannasektorn i Sverige upplever flexibelt arbete i relation till deras välmående, stress, samt kontroll över den egna arbetssituationen. Studien ställer även frågor om hur relationer med chefer och kollegor ser ut för arbetstagare som har möjlighet att arbeta utanför arbetsplatsen och hur arbetstagarna beskriver balansen mellan arbete och privatliv. Tidigare studier om flexibelt arbete har bland annat visat att flexibelt arbete innebär större frihet för individen och kan öka känslan av välbefinnande, produktivitet, effektivitet och konkurrenskraft (Gillberg 2018). För stor frihet och otydlighet i det så kallade "gränslösa arbetet" kan däremot leda till ohälsosamma nivåer av stress då individen har större press att organisera arbetets förläggning och tillvägagångssätt. Osäkerheten och otydligheten i detta arbetsarrangemang kan skapa en ökad mental arbetsbelastning då det blir svårare att skilja på arbete och

privatliv (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson & Lundberg 2006; Gillberg, 2018; Kompier 2002).

Oavsett hur arbetare påverkas av dessa nya arbetsformer finns det en alltjämt stigande trend för flexibelt arbete (Messenger, Vargas Llave, Gschwind, Boehmer, Vermeulen & Wilkens 2017). Tidigare studier om arbetares upplevelser av flexibelt arbete fokuserar främst på upplevelse av stress, arbetarnas nöjdhet och positiva och negativa känslor angående arbetet (Kangasharju & Nikko 2009). Arbetsrelaterad stress och arbetstagares hälsa och välmående är en annan stigande trend inom samhällsvetenskaplig forskning (Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån, 2001). Denna stigande trend av flexibelt arbete, kopplat till ett ökat intresse för arbetssituationen, stress och hälsa motiverar vidare studier om hur arbetstagare upplever flexibelt arbete. Känslor och emotioner har traditionellt förbisetts i organisatoriska sammanhang men under det senaste decenniet har intresset för arbetsplatser och känslorarbete inom organisationer ökat (Wettergren 2013: 57). Då tidigare samhällsvetenskaplig forskning om detta ämne redan finns, tar denna studie ett nytt fokus med utgångspunkt i emotionssociologiska begrepp som till exempel emotionella skript på arbetsplatsen (Wettergren 2013), emotionellt lönarbete (Hochschild 1983), intrycksstyrning och regionsbeteende (Goffman 1959). Studien kan med detta bidrag ge ett annat perspektiv på hur arbetare som genomför flexibelt arbete upplever gränsdragningen mellan arbete och privatliv, frihet och kontroll, samt betydelsen av interaktioner och kontakt med kollegor.

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att bidra med kunskap och ökad förståelse kring hur ett flexibelt arbetssätt kan påverka människor. Vi är intresserade av att belysa arbetstagarnas upplevelser av flexibelt arbete när det gäller upplevelser av kontroll över den egna tiden, upplevelser av stress, hur flexibelt arbete påverkar deras vardagsliv, samt hur flexibelt arbete påverkar människors relationer med chefer och kollegor. Med arbetare inom tjänstemannayrken syftar vi på de 10 personer som har intervjuats inom studiens ramar. Intervjupersonerna arbetar bland annat inom skola och utbildning, bilindustrin, vård och omsorg, samt inom konsultverksamhet.

Frågeställningar:

- Hur upplever intervjupersonerna som jobbar inom tjänstemannaorganisationen flexibelt arbete?
- Hur beskriver intervjupersonerna upplevelser av ensamhet, stress och frihet kopplat till det flexibla arbetet?
- Hur kan det flexibla arbetet förstås utifrån koncepten emotionellt arbete, intrycksstyrning och interaktionsritualer?

Avgränsningar och begrepp

För att kunna besvara dessa frågor ha vi genomfört en kvalitativ intervjustudie med tio personer inom tjänstemannasektorn i Sverige. Studien är därmed avgränsad till ett urval av personer med olika yrkesroller, befattning och arbetsplats. Gemensamt för intervjupersonerna är att alla tillhör tjänstemannasektorn och har möjlighet att genomföra sitt arbete utanför arbetsplatsen. I den här studien definierar vi flexibelt arbete som en arbetsform som tillåter arbetaren att förlägga sin arbetstid flexibelt och därigenom vara plats- och tidsberoende (Hill, Erickson, Holmes & Ferris 2010). Studien syftar inte till att generera generaliserbara sanningar om flexibelt arbete men vill bidra med kunskap om hur en grupp arbetare skildrar och uppfattar hur flexibelt arbete påverkar emotioner kopplade till arbetet och vardagen.

Tidigare forskning och begreppsdefinitioner

I det här kapitlet introduceras tidigare forskning om flexibelt arbete och gränslöst arbete som är relevanta för studien. Då flexibelt arbete och gränslöst arbete kan förstås och förklaras på olika sätt är det relevant att definiera och diskutera dessa begrepp. Begreppen är viktiga för studiens analys och tas även upp och problematiseras av intervjupersonerna. Vidare positioneras studien i förhållande till tidigare forskning på området.

Digitalisering, globalisering, teknisk utveckling

De flesta arbetsplatser har förändrats dramatiskt på grund av digitalisering, globaliseringen och den globala ekonomin, användningen av ny informations- och kommunikationsteknik, en större mångfald på arbetsplatser, samt en ökad mental arbetsbelastning (Kompier 2002). Studien *Working anytime, anywhere* beskriver i vilken utsträckning arbetstagare i femton olika europeiska länder använde sig av digitala verktyg för att arbeta på distans (Messenger et al. 2017). Danmark och Sverige toppade listan med 37 % respektive 33 % distansarbete. Detta resultat antas bero på ländernas teknologiska och ekonomiska utveckling och normer när det gäller arbetskultur och ledarskap. Studien fastslår även att förekomsten av digitalt distansarbete kommer fortsätta att öka under det kommande decenniet när nästa generation som är vana användare av digitala verktyg intar arbetsmarknaden (Ibid. 2017).

Flexibelt arbete och gränslöst arbete

I takt med det kapitalistiska och modernistiska samhällets utveckling ställs också högre krav på arbetstagaren. Det finns många olika varianter av informations- och kommunikationsteknologiska lösningar angående behovet av ökat arbetsutrymme i och med de ökade krav som ställs på arbetstagaren i det globaliserade samhället som påverkas av ökad konkurrens mellan företag. Denna ökade konkurrens ställer i sin tid högre krav på arbetstagaren när det gäller prestation och arbetsbelastning (Kompier 2002). Enligt Arbetsmiljöupplysningen (2020) innebär flexibelt arbete att arbetstagaren har en stationär arbetsplats och tekniska möjligheter för att arbeta på valfri plats och under valfri period under dygnet. Under arbetstid sker interaktion både med kollegor, digitalt och i verkliga livet, och med familjemedlemmar när hen arbetar hemifrån. Enligt Arbetsmiljöupplysningen (2020) ger möjligheten till flexitid större utrymme att utnyttja tiden under dygnet och kan då möjligen ges möjlighet till att få ihop både familjeliv och

åtaganden inom arbetet, även om huvudparten av arbetet är förlagt på den stationära arbetsplatsen. Hill et al. (2010) ser flexibelt arbete som en arbetsform som tillåter arbetaren att förlägga sin arbetstid och därigenom vara plats- och tidsberoende. Generellt innebär det att den flexibelt arbetande fortfarande har vissa fasta tider och platser att förhålla sig till (såsom ett kontor). Hill et al. (2010) nämner hur flexibilitet benämns som planerings- och platsflexibilitet. Att kunna förlägga sin arbetstid kan upplevas som en frihet i möjligheten att kunna planera sina åtaganden över hela dygnet (ibid. 2010).

Det flexibla arbetet kan även definieras som ett gränslöst arbete om det i anställningsavtalet står att arbetstagaren själv sätter gränserna för när och var arbetet utförs (Fenwick 2006). I och med att arbetsplatser med flexibla arbetsformer i större utsträckning tänjer på gränsen mellan hem och arbete, ökar chansen för arbetstagaren att bestämma över sin tid kopplat till både familjeliv och arbete. Men detta ställer också högre krav på att arbetstagaren, vilken kan känna en förväntan på tillgänglighet, även utanför den reguljära arbetstiden (Allvin et al. 2006).

Flexibelt arbete kan innebära större frihet för individen, men också mer ansvar och otydlighet gällande krav. Allvin et al. (2006) diskuterar hur för stor frihet och otydlighet i vad de kallar ett "gränslöst" arbete kan leda till ohälsosamma nivåer av stress när individen har mer ansvar över beslutsfattandet i arbetets förläggning och tillvägagångssätt. Osäkerheten och otydligheten i detta arbetsarrangemang kan enligt författarna leda till att individen arbetar mer än nödvändigt och problem kan uppstå att skilja på arbete och privatliv (Allvin et al. 2006). Flexibelt arbete kan också öka svårigheterna för arbetare att reglera sitt arbetsschema på ett optimalt sätt, syftandes på att de kan löpa risk att få en överväldigande arbetsbelastning. En möjlig konsekvens av att ha en för stor arbetsbelastning är att de anställda kan hamna i en svår situation kopplat till välbefinnande om arbetarnas arrangemang kontrolleras och begränsas av ledningen (Allvin et al. 2006). Hall och Mirvis (1996) belyser två viktiga kompetenser inom flexibelt arbete: anpassningsbarhet och självkännedom. För att lyckas med det flexibla arbetet krävs en vilja och kraft för att kunna forma sig efter nya händelser och situationer, och att arbetstagaren trivs med att arbeta självständigt och tar eget ansvar.

Livspusslet och tid: Kontroll över vardagen och arbetet

En allt större obalans när det gäller fördelning av lönearbetsstimmar i Sverige har skapat nya utmaningar när det gäller planering av tid och ekonomiska resurser. Livspusslet definieras kan därför ses som ett samband mellan individens behov av trygghet och samhällets krav såsom tid i produktionen, både i ett svensk och i ett internationellt perspektiv (Enoksson 2009). Livspusslet definieras även av en kamp mellan olika aktiviteter som slåss om uppmärksamheten i vardagen, både på och utanför arbetet. En ekonomisering av tiden och effektivisering av organisationen har skapat positiva associationer angående snabbhet och effektivisering. Detta kan leda till problem för den enskilde individen när hen ska balansera sin tid mellan arbete och privatliv. Då socialt erkännande ofta är förankrat i arbetslivet skapar rädslan för att förlora sitt arbete och att hamna utanför ett ökat tryck på att individen ska prestera på en hög nivå (Enoksson 2005). Att lösa livspusslet har diskuterats som ett dilemma för att få vardagens planering att fungera men också när det gäller individens sociala nätverk och jämställdhetsideal i hemmet (Anving & Eldén 2016; Enoksson 2005). Kvinnor har uppmärksammats som mer drabbade när det gäller att lösa livspusslet och att utföra hushålls- och omsorgsarbete i hemmet (Anving & Eldén 2016). I den här studien intervjuades både män och kvinnor om sin arbetssituation och om hur de planerade sin vardag. Intervjupersonerna (både män och kvinnor) upplevde generellt att ett flexibelt arbetssätt underlättade deras planering och känsla av kontroll över sin egen tid.

Stress och hälsa

Stress, och särskilt arbetsrelaterad stress, har under de senaste åren fått mycket uppmärksamhet i offentlig debatt och inom forskning om hälsa och organisation. Stress är ett brett koncept som kan definieras på olika sätt. Numera använder vi stress som ett begrepp när vi hanterar arbetsrelaterade problem, som hög arbetsbelastning och tidspress (Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån, 2001). Samtidigt med denna process rapporterar de anställda en ökad nivå av psykiska hälsoproblem. Arbetsrelaterad stress visade sig vara det näst vanligaste arbetsrelaterade hälsoproblemet i EU år 2000 (Messenger et al. 2017). Dessutom har arbetsrelaterad stress också förknippats med ett antal andra resultat av ohälsa (Kivimäki, Leino-Arjas, Luukkonen, Riihimäki, Vahtera. & Kirjonen 2002) såsom frånvaro från arbetet (Houtman, Smulders & Klein Hesselink 1999). Stress kan även definieras som en upplevelse av att resurserna inte räcker till gällande de

förväntningar och krav som individen ställs på denne (Dahlgren & Starrin 2004: 155). Vid hög stress kan det leda till att individen förlorar sitt fokus och sin koncentration i situationer där individen störs av andra oplanerade moment. Stressen kan leda till frustration och skam som i sin tur bland annat kan leda till oro och rädsla. Arbetare kan uttrycka att de har höga nivåer av stress genom att använda uttryck som kamp och blockering. Motsatsord till stress brukar vara ordet flyt (*flow*) vilket innebär en känsla av koncentration, fokus och helhet (Wettergren 2013).

Teoretiska utgångspunkter

I arbetslivet och på arbetsplatsen finns det regler och normer om hur de anställda bör förhålla sig till sin arbetsplats och hur de bör reagera i olika situationer för att framstå som professionella (Olsson 2008: 165). Under 1900-talet utvecklades i västvärlden (Sverige inkluderad) en emotionsstil som kan kategoriseras med återhållsamhet och intensiva känslor förväntades att bli tillbakahållna. Känslokontroll tog ett starkare grepp och människor i samhället förväntades vara mer mekaniska och kontrollerade (Dahlgren & Starrin 2004: 39-40). Detta har orsakat ett samhällsklimat där först och främst rationalitet, och inte känslor, ska råda när det kommer till mål- och beslutsagerande. I Sverige finns en utbredd "konsensuskultur" som bygger på att vi trivs bäst i en konfliktfri samverkan med andra människor, och detta är till största del med anledning av en inlärd känslokontroll som ett resultat av emotionsstil som är återhållsam (Wettergren 2013: 12-13, 32-33). Även om forskning om organisationer och emotioner på senare år har fastställt kopplingen mellan känslor och arbetslivet är detta inget som har ansetts självklart i tidigare studier om arbetslivet och organisation. Emotioner har haft en marginell plats i det moderna samhället och starka känslouttryck har stämplat som avvikande (Dahlgren & Starrin 2004: 26). Emotioner och känslouttryck har behandlats som något som motverkar rationalitet, neutralitet, produktivitet och förnuftigt tänkande inom organisationer (Olsson 2008: 29).

Även om organisationsforskning fortfarande lyfter fram rationalitet och kognition har känslornas plats i arbetslivet fått mer uppmärksamhet. Vad vi känner, och vad vi uttrycker att vi känner, är inte oberoende av det samhälle, den kultur, den organisation eller det sammanhanget vi befinner oss i (Dahlgren & Starrin 2004: 31). Hantering och anpassning av emotioner sker beroende på vad situationen kräver. Enligt Fineman (1993:

14) har organisationer en emotionell arena som karaktäriseras av emotionella aktiviteter som både reflekterar och producerar emotioner. Arbetare handlar och agerar utifrån varandra, utifrån förhållandet till organisationen och utifrån sina arbetsuppgifter (Fineman 1993; Fineman 1996: 547).

Med detta som bakgrund har ett emotionssociologiskt perspektiv valts ut för att analysera arbetares upplevelser av att arbeta flexibelt. För att besvara studiens frågeställningar utgår vi från tidigare emotionssociologiska perspektiv på arbetares emotionshantering när det gäller normer och värderingar inom yrkeskategorin, hur känslor kan försvåra arbetet, hur känslor och emotionell energi kan ses som ett smörjmedel för att underlätta arbetet och hur arbetarna upplever känslor av stress, skam, glädje och frihet kopplade till sitt (flexibla) arbete (Fineman 1996; Dahlgren & Starrin 2004; Olsson 2008). Även om allt i den sociala världen inte handlar om känslor kan emotioner ses som en viktig drivande faktor eftersom ingen handling kan ske i samhället utan att emotioner är inblandade (Barbalet 2002: 2; Collins 2004). Då mycket tidigare forskning fokuserat på arbetarens roll och emotionshantering inom organisationer har vi upptäckt ett glapp i denna forskning: nämligen emotionshantering när det gäller arbete och arbetsliv utifrån flexibla arbetares perspektiv.

Emotionssociologi: Inriktningar och perspektiv

Då syftet med denna studie är att belysa arbetstagarens upplevelse av flexibelt arbete utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv är det viktigt att fastställa dessa teoretiska utgångspunkter. I den här studien används bland annat Åsa Wettergrens (2013) perspektiv på emotioner i arbetslivet och Arlie Russell Hochschilds (1983) begrepp om emotionellt arbete, känsloregler och emotionell dissonans för att beskriva hur intervjupersonerna upplever sitt arbete i förhållande till stress, planering av sin egen tid, sin yrkesroll och samarbetet med kollegor.

Enligt Wettergren (2013) utgår samtida emotionssociologi utifrån premisen att försöka rekonstruera sambandet mellan känslor och förnuft. Hon vill därför visa att 1) emotioner inte enbart är dramatiska och omstörtande, 2) att emotioner inte är en supplementär dimension av handlingar utan en nödvändig del av handlingen i sig, samt att 3) emotioner uppstår ur det sociala livet och blir föremål för reglering och hantering utifrån våra sociala normer och värderingar (Wettergren 2013: 87). Emotioner och känslor är inte

ting och bör ses som “*patterns of relationships between self and others, and between self and world*” (Burkitt 2002: 2). Emotioner uppstår i interaktionen i den sociala världen och därför i konstant behov av hantering (Barbalet 2001: 180). Emotioner har därmed stor betydelse för hur vi förstår, redogör för och uppfattar livet i arbetsorganisationer eller inom en yrkesroll. Utan känslor kan vi inte fatta adekvata beslut och förstå andras handlingar. Vi skulle inte heller kunna skapa starka band till andra utan emotioner (Dahlgren & Starrin 2004: 15). Inom samhällsvetenskapen fanns tidigt ett intresse för emotioners roll för social sammanhållning och mänskligt handlande (Sveriges sociologförbund 2020). Inom emotionssociologin finns tre inriktningarna: 1) det organismiska perspektivet som hävdar att emotioner främst är biologiska, 2) det socialkonstruktivistiska perspektivet som menar att emotioner främst är socialt konstruerade, 3) och slutligen det interaktionistiska perspektivet som är en kombination av de två tidigare nämnda perspektiven (Dahlgren & Starrin 2004). I den här studien utgår vi främst från ett interaktionistiskt perspektiv på emotioner i arbetslivet. Emotionssociologi har användbara begrepp för att öka förståelsen för hur flexibelt arbete påverkar arbetstagaren. Interaktion kan förklaras som ett kommunikativt samspel mellan individer och genom att observera interaktioner kan vi urskilja karaktärsegenskaper och maktstrukturer (Brante et al. 1998).

Emotionellt arbete

Hochschild belyser hur viktiga emotioner är för människor för att lära känna sin omvärld och veta vart de står i förhållanden till andra individer (Dahlgren & Starrin 2004). I den här studien använder vi Hochschilds (1983) perspektiv på emotionellt arbete för att förklara arbetarnas upplevelser av att arbeta ensamma och hur de förhåller sig till sin yrkesroll när de arbetar på distans. Hochschilds teori har tidigare kritiserats för att inte lyfta fram och problematisera könsroller eller etnisk bakgrund, då hon främst har analyserat kvinnliga servicearbetare i situationer av emotionshantering eller emotionella skript (Meanwell, Wolfe & Hallett 2008). I den här studien fokuserar vi på och lyfter fram åsikter från fem kvinnor och fem män. Studien har inget uttalat fokus på genus men aspekter av att hantera vardagslivet, familjelivet och sin relation lyfts fram av intervjupersoner av båda könen.

Vidare har tidigare studier om emotionellt arbete främst fokuserat på arbetare som utför serviceyrken, som till exempel flygvärdinnor (Hochschild 1983), frilansare inom kreativa yrken som stand up comedy (Butler & Stoyanova Russel 2018), personliga tränare,

fitnessinstruktörer (Harvey et al. 2017) och Uber och taxichaufförer (Glöss, McGregor & Brown 2016). Även känslomässigt krävande yrken som lärare (Lindqvist et al. 2019), arbetare inom vården (Kamp & Dybbroe 2016) och arbetare inom rättssystemet (som poliser och domare (Flower 2019; Lumsten & Black 2018)) har analyserats utifrån det här perspektivet. Däremot har fokus sällan riktats mot det emotionella lönearbetare som utförs av distansarbetande tjänstemän. De tjänstemän/kvinnor som har intervjuats för den här studien har yrken som inte kategoriseras som serviceyrken och de utför inte den typ av lönearbete som Hochschild's (1983) belyser i sin studie om flygvärdinnor. Däremot utför de andra typer av emotionellt arbete inom sin yrkesroll och även under sitt flexibla arbete.

Känsloregler och olika typer av agerande

Hochschilds teori bygger på tre delar som förklarar vårt emotionella system: 1) emotionellt (löne)arbete, 2) känsloregler och 3) socialt utbyte. Emotionellt lönearbete är inget som sker spontant enligt Hochschild, och hon särskiljer på två typer av agerande. Det ena är ytligt agerande (*surface acting*), som karaktäriseras av att man låtsas att känna något man inte känner, exempelvis ett "falskt" leende. Det andra är djupt agerande (*deep acting*), som är ett resultat av ett aktivt känslorarbete där individen har investerat emotionell energi och resurser för att känna det den känner. Det är viktigt att notera att båda dessa inte är spontana processer utan uppstår i samband med att man vill arbeta med att känna på ett visst sätt.

Känsloregler styr vårt emotionella arbete och dikterar hur vi bör agera i en viss situation och sammanhang. Detta sker via en känsla av förpliktelse som finns i en given kulturell eller organisatorisk kontext. Känsloregler anger hur människor ska känna sig i särskilda situationer och fungerar som riktlinjer för hur vi ska bedöma, hantera, och uttrycker våra känslor. Enligt Hochschild manipulerar människor aktivt sina känslor för att följa dessa känsloregler som kan vara både uttalade och outtalade. Den här processen när människor hämmar eller anpassar känslor för att dem lämpliga i en situation kallar hon för emotionellt arbete.

En viktig del av detta arbete är ett socialt utbyte av känslor (Hochschild 1983: 35, 55). I den här studien används känsloregler i diskussionen om hur intervjuade arbetare hanterar interaktion med kollegor och hur de anpassar sig till de känsloregler som finns inom arbetet.

Emotionshantering och emotionell dissonans

När människor gång på gång hamnar i situationen när det behöver reglera sina känslor och utöva behärskning och kontroll över sina känslor (emotionellt arbete) kan det i längden skapa en problematik för individen (Dahlgren & Starrin 2004: 34). Detta beskriver Hochschild som *emotionell dissonans*: skillnaden i vad man känner och vad man visar att man känner. I en organisation blir således grunden för ett lyckat emotionellt arbete behärskning och kontroll (Dahlgren & Starrin 2004: 48-49). Detta kan dock öka risken för utbrändhet, framförallt om djupagerande praktiseras. Det kan också leda till att man långsiktigt blir främmande inför vad man känner, vilket i slutändan kan bli kontraproduktivt (Wettergren 2013: 59-60). Ett sätt att undkomma denna problematik är att låta det privata jaget och arbetsjaget vara så nära varandra som möjligt (Wettergren 2013: 60). I den här studien återger arbetstagarna att det flexibla arbetet har suddat ut gränserna för arbete och privatliv och att de snabbt kan växla mellan dessa roller.

Emotionsregimer och skript

Emotionsregimer är socialt konstruerade normer om vad som är acceptabelt uppvisande av känslor inom ett visst sammanhang, och att avvika från dessa kan leda till konsekvenser. Under emotionsregimerna finns så kallade skript som indikerar hur känsloregler och känslouttryck bör ske. Till exempel finns det normer om hur kvinnor, män, barn och fattiga bör agera i olika situationer. Om skripten följer emotionsregimen kan den stärkas, i annat fall utmanar den regimen. Detta kan, men behöver inte, leda till att regimen ändras och en ny norm skapas. I interaktionen mellan människor förstärks, eller omvärderas, emotionsregimerna - detta för att leva upp till rådande normer i samhället (Wettergren 2013). I en organisation tränas ofta medarbetarna omedvetet att följa emotionsregimen för bland annat önskat beteende och för olika roller inom organisationen (Wettergren 2013: 85).

Genom att följa etablerade emotionsregimer i en organisation ökar positiva känslor som stolthet och negativa känslor som skam minskar (Wettergren 2013: 29, 58). Wettergren (2013) utgår från Erving Goffmans (1959) definition av skam som en grundläggande emotion, som skapar en upplevelse av att man tappar ansiktet. Undertryckande av denna känsla kan leda till konflikter och negativa interaktioner mellan individer, vilket antingen

kan leda till en negativ spiral som kallas för ”skam-vrede-spiralen”, eller till konformitet eller att rådande normer ifrågasätts (Wettergren 2013: 40, 43).

Att inte prioritera de etablerade regimer kan implicit leda till bestraffning, när exempelvis omorganisationer och nedskärningar sker, samt att en dålig grupp känsla bildas. Omorganisationer kan ofta upplevas som negativa eftersom de skapar osäkerhet bland de anställda (Wettergren 2013: 63-65). För att i en organisation kunna följa rådande regler krävs att stressnivåerna inte blir för höga och det kan leda till en mängd olika emotionella processer för individen. Det betyder inte per automatik att detta beror på individens stresstålighet utan den början som kan uppstå av för hög upplevelse av stress är något som sker i samspel mellan individ och organisation. Upplevelsen av kontroll är viktigt att behålla för en balanserad och sund funktion på arbetet. I annat fall kan det leda till frustration, oro, panik eller andra påfrestande känslor. Långvarig och negativ stress kan till och med leda till sjukdom. Hochschild (1983) förtydligar detta genom att lyfta två scenarier som kan inträffa vid minskad upplevelse av kontroll över sin arbetssituation: 1) medarbetare överanstränger sig och riskerar att bli utbränd, eller 2) medarbetaren avlägsnar sig mentalt och börjar må dåligt. Det finns enligt Dahlgren och Starrin (2004: 40) en tendens att favorisera stresståliga individer som följer skriptet för “den duktige medarbetaren”. Ett för högt tempo kan däremot ställa för höga krav på arbetaren i längden. Om individen uppvisar eller påtalar stressupplevelse så kan detta lätt stämpas som “individens fel” (Dahlgren & Starrin 2004: 40). Som Dahlgren och Starrin (2004: 154-155) uppmärksammar finns det ett ökat intresse för att uppmärksamma de psykosociala förhållandena på arbetsplatsen och vilka faktorer som är viktiga för att arbetare ska må bra. Som Wettergren (2013: 66-69, 73) nämner omfattar detta även insikten av att emotioner är viktiga beståndsdelar på arbetet och att medarbetare påverkas av chefens emotionella uttryck och de interaktioner som sker på arbetsplatsen.

Intrycksstyrning och interaktionsritualer

I tidigare kapitel har flera svårigheter med emotionshantering uppmärksammas. Arbetare får ofta uppleva krav att agera på ett visst sätt och även följa olika emotionella skript på arbetsplatsen (Wettergren 2013). I likhet med Hochschilds (1983) perspektiv fokuserar Erving Goffman på hur vi människor spelar och upprätthåller olika roller i interaktioner. Han förklarar upprätthållandet av intryck av någon man är/vill vara med begreppet

intrycksstyrning (*impression management*). Att upprätthålla ett intryck kan göras på många sätt beroende på vilken roll man spelar. Intrycksstyrning handlar om att reproducera och upprätthålla ett intryck som man vill att andra ska ha av en, omedvetet eller medvetet. Goffman använder teaterscenen som en metafor för det sociala livet och hur vi agerar i olika situationer. Han menar att det finns två regioner, den bakre och främre regionen. Liksom på en teaterscen kan det liknas vid *frontstage* och *backstage*. I bakre regionen är genomförs dramaturgiska förberedelser. Detta innebär att personen inte behöver spela sin roll framför en publik och kan slappna av och förbereda sig på möten i den främre regionen. Den främre regionen beskriver Goffman som teaterscenen där vi visar upp oss och interagerar med olika människor. Ett exempel är när en butiksanställd befinner sig ute i en butik bland kunder (*frontstage*) och sedan lämnar butiken för att gå in i personalrummet (*backstage*). Den butiksanställda, precis som i Hochschilds (1983) exempel med flygvärdinnorna, måste visa upp en viss fasad och en viss typ av känslor för att upprätthålla sin arbetsroll. I personalrummet kan den anställde lämna en del av sin fasad och återhämta sig med kollegor. En annan poäng som Goffman lyfter är att det är aktörens beteende och situationen som avgör om "scenen" /rummet eller den fysiska platsen) definieras främre eller bakre regionen. Ett exempel är direktörens kontor som kan fungera både som den främre och bakre regionen under olika tidpunkter: "Ena stunden smiter direktören in för att ta av sig kavajen, lossa på slipsen och ta ett glas, andra stunden tar han emot affärskompanjoner eller kunder – och allting sker i ett och samma rum." (Heidegren & Wästerfors 2008: 84-85).

Goffman (*ibid.* 66) är intresserad av vad som händer när aktören rör sig från den bakre regionen till den främre region och vad som händer när en aktör ändrar sitt beteende Goffman menar att det finns ett slags "underförstått manuskript" som våra roller styrs av och in (*Ibid.* 63). Utöver den bakre och främre regionen finns en tredje region som Goffman beskriver som utsidan. Utsidan kan vara en tredje part eller objuden gäst som på något sätt ifrågasätter och tvingar fram en omdefinition av situationen (*Ibid.* 67). Intrycksstyrning handlar om att upprätthålla en image eller roll gentemot andra och gentemot sig själv. Intrycksstyrning sker däremot både i den främre och bakre regionen: i den bakre regionen upprätthåller vi en roll som är avslappnad och förberedande och i den främre regionen visar vi upp en roll av att vara samlad och ordningsam. De personer som befinner sig i regionerna och det som sker där påverkar hur vi agerar och vilket "manuskript" vi följer.

Man kan också jämföra Goffmans begrepp *impression management* med Randall Collins perspektiv på emotionell energi. Emotionell energi innebär att en persons interaktioner lämnas där de har skett för att sedan ingå i nya interaktioner någon annanstans och Collins menar därför att varje människa är en produkt av tidigare interaktioner (Heidegren & Wästerfors 2008: 208). Enligt Collins (2004) är det även i interaktion med andra människor som vi kan uppleva en känsla av förtroende och där initiativtagande skapas. Detta inger implicit förutsättningen att en anpassning till gruppens normer bidrar till individens självbild och dennes självkänsla. Genom en lyckad anpassning till en grupps regler skapas då en gemenskapskänsla. I jämförelse med andra medlemmar i samma grupp (så kallad ingrupp) byggs den individuella identiteten. Detta leder samtidigt till att man kan uppmärksamma skillnader bland medlemmar i andra grupper (så kallad utgrupp). Dynamiken i denna process kan göra det svårt ibland för en individ att ändra sina vanor och emotionsuttryck. Gruppens starka osynliga kraft bidrar till att individen hålls kvar i normsystemet, då vilja till förändring stöter på motstånd (Wettergren 2013: 44, 46, 52, 54). Detta förklarar Collins (2004) delvis genom det han kallar för emotionell energi, där vissa individer får energipåslag och andra energiminskning av att vara inom gruppen. Eftersom emotionell energi också inrymmer vad som är rätt och fel har den en kontrollerande funktion.

Collins teori är lämplig att använda när det gäller studier om arbete och om hur arbetare upplever hög eller låg emotionell energi (Meanwell, Wolfe & Hallett 2008). Goffmans (1959) dramaturgiska perspektiv är i likhet med Collins också relevant för att uppmärksamma hur intervjupersonerna hanterar den gränslösa aspekten av flexibelt arbete, alltså hur de förhåller sig till att arbeta och agera i den främre regionen i den privata sfären (hemma). Intrycksstyrning och interaktionen med andra ser också annorlunda ut när man arbetar hemifrån. Då flera intervjupersoner har beskrivit saknaden efter kollegor eller att de har upplevt en gruppgemenskap med kollegor på distans är Collins (2004) perspektiv relevant för studiens syfte. Intervjupersonerna berättar om bland annat saknaden av informella möten, samtal vid kaffemaskinen och även kunna gå till en kollegas rum och ställa frågor istället för att förlita sig på email. Collins perspektiv är även relevant för att belysa de interaktionsritualer som intervjupersonerna behöver förhålla sig till och anpassar sig efter för att genomföra sitt flexibla arbete.

Metod

I detta kapitel redovisas de metodologiska tillvägagångssätten som har valts ut för att besvara studiens syfte och frågeställningar. Vi redogör för datainsamlingen och hur vi gick tillväga när vi genomförde intervjuerna, vi diskuterar för och nackdelar med intervju som metod, samt introducerar intervjupersonerna. Slutligen redogör vi för etiska aspekter av studien och redogör för vår analysmetod.

Intervju som metod

Då syftet med denna studie är att fånga arbetares upplevelser, känslor och erfarenheter av att arbeta flexibelt har en kvalitativ, tolkande ansats valts ut (Lind 2014). Vi har genomfört tio intervjuer med arbetare som har möjlighet att jobba flexibelt, på valfri plats utanför konventionell arbetstid. Tanken var från början att genomföra intervjuerna ansikte mot ansikte, men då studien ägde rum under våren 2020 blev detta svårare än planerat att genomföra. Anledningen var spridningen av coronaviruset 2019 (COVID-19) som i mars 2020 definierades som en global pandemi då över 100 länder hade drabbats (Remuzzi & Remuzzi 2020). Under våren 2020 fick termen flexibelt arbete eller konceptet ”att jobba hemifrån” en ny innebörd för många arbetstagare världen över som tvingades arbeta hemifrån. Att jobba hemifrån är däremot inget nytt fenomen och även om den här studien genomfördes under Coronakrisen påbörjades arbetet med studien innan denna händelse. Studien är därmed inte ett resultat av Coronakrisen, men då insamlingen av empiriskt material pågick under våren 2020 har krisen tagits i beräkning under materialinsamlingen.

För att inte bryta mot Folkhälsomyndighetens rekommendationer om social distansering genomfördes intervjuerna per telefon. En nackdel med att genomföra intervjuer per telefon kan vara att samtalsformer påverkar det sociala samspelet då det inte går att tolka miner, ansiktsuttryck, gester eller kroppsspråk per telefon. Utöver detta kan den tekniska utrustningen skapa problem och den som blir intervjuad kan bli hämmad på grund av intervjuformen (Leppänen 2011: 283-284). En fördel med att genomföra intervjuer ansikte mot ansikte kan också vara att det ibland underlättar att skapa och upprätthålla en relation med den som blir intervjuad under samtalet (Bryman 2011: 432-433). Då studien i sig fokuserar på flexibelt arbete, och innefattar personer som alla är vana vid att använda sig av digitala hjälpmedel för att kommunicera med kollegor, såg vi inte

detta som ett hinder för att inte genomföra studien. Initialt efterfrågades intervjupersoner inom samma organisation. Förhoppningen var att minimera olikheter i arbetsförhållandena på arbetsplatsen genom att välja detta alternativ. Detta förfaringssätt frångick vi efter de första två intervjuerna av främst två anledningar: den ena för att intresset inte var så stor som vi hade hoppats (delvis på grund av Covid-19), och den andra beroende på hur organisationen verkade uppfatta flexibelt arbete. I intervjuerna framkom det att organisationen främst förväntar sig att deras anställda ska arbeta på plats på kontoret och att organisationen inte uppmuntrar flexibelt arbete. Med dessa erfarenheter rikare insåg vi att en blandning av olika branscher och organisationer var att föredra för att få en mer mångfacetterad bild av arbetarnas uppfattning av flexibelt arbete, snarare än generaliserbarhet.

En risk med intervjuer som metod är att forskaren får en begränsad bild av ett fenomen och att resultatet kan vara svårt att generalisera (Bryman 2011: 369). För att fånga upp ett större antal respondenter och få åsikter från fler individer hade en kvantitativ ansats kunnat användas. Genom att göra en enkätundersökning hade vi fått ett mer omfattande material som lättare kan användas för att dra generella slutsatser. Däremot är det inte möjligt att ställa följdfrågor i enkäten och en enkät tillåter inte långa och utförliga svar (Bryman 2011). Då syftet med den här studien inte är att generalisera, utan att få djupare förståelse för arbetstagarnas upplevelser har en kvalitativ metod ansetts mer lämplig. Istället kan vi skapa ”måttliga generaliseringar”, genom att till exempel jämföra våra resultat med andra studier som gjorts inom samma område (Ahrne & Svensson 2015: 25-27).

Urval

Intervjuer har genomförts med tio personer från sju olika organisationer och med olika befattningar. De två första intervjupersonerna som kontaktades arbetar i samma organisation. Genom snöbollsmetoden (Bryman & Bell 2003: 126f) fick vi kontakt med ytterligare åtta personer som intervjuades. Sammanlagt har fem män och fem kvinnor intervjuats. Samtliga intervjupersonerna har erfarenhet av att både arbeta flexibelt och att arbeta mer platsbundet. Även om den här studien inte har ett explicit fokus på genus var vår avsikt ändå att få en jämn könsfördelning bland intervjupersonerna för att öka chansen för att få ett relevant och brett material. Vidare har intervjupersonernas olika åldrar (30-55

år), samt deras olika arbetslivserfarenheter varit givande för studien då de har bidragit med varierande uppfattningar om temat. Även om fler intervjupersoner hade kunnat inkluderas för att få en bredare bild av fenomenet upplevde vi ändå att vi under processens gång uppnådde en teoretisk mättnad eftersom de sista intervjuerna upprepade liknande teman som tidigare intervjuer (Bryman & Bell 2017).

Genomförande

I den här studien har vi använt oss av semistrukturerade intervjuer. Genom att genomföra semistrukturerade intervjuer kunde vi ta upp de teman som är av intresse för uppsatsen syfte, samtidigt som vi kunde ge utrymme för intervjupersonerna att svara öppet på frågorna och vidareutveckla de punkter som de ansåg mest intressanta eller viktiga. En intervjuguide användes med ca 15 frågor (se bilaga 1) och teman som togs upp under intervjuerna. Eftersom studien utgår från ett emotionssociologiskt perspektiv ställdes frågor som fokuserar på upplevelser och känslor när det gäller arbetssituationer, hur vardagen planerades, balansen mellan arbete och fritid, interaktioner på arbetsplatsen och emotionernas betydelse i sociala situationer. Vi kunde genom denna metod fånga upp intervjupersonernas subjektiva upplevelser av sin arbetssituation, balansen mellan privatliv och arbete och hur de upplever sin hälsa och stress i förhållande till arbetet (Rennstam & Wästerfors 2015: 40).

Intervjuerna genomfördes i april och maj 2020. Utifrån intervjuguiden uppmuntrades intervjupersonerna att prata om ämnen de tyckte var intressanta eller viktiga och de verkade inte ha några bekymmer att dela med sig av sina upplevelser (Holstein & Gubrium 1995). Varje intervju pågick i ca 45 minuter; vissa var något längre och vissa något kortare. Intervjuerna skedde enligt överenskommen tid då det var möjligt för intervjupersonen att ställa upp. De teman som vi hade med i den ursprungliga intervjuguiden fanns med under hela datainsamlingsprocessen, dock utvecklades och modifierades intervjuguiden något vart eftersom vi fick mer kunskap om ämnet. Efter att intervjuerna genomförts transkriberades dessa så fort som möjligt för att undvika att missa viktiga detaljer som lätt hade kunnat glömmas bort om tiden fick passera tillräckligt länge.

Metodologiska och etiska överväganden

De sociala interaktionerna under intervjuer beskrivs ibland som en konversation mellan intervjuaren och intervjupersonen som ett ömsesidigt utbyte. Det finns emellertid flera

etiska frågor och maktdimensioner rörande intervjumetodik, eftersom samhällsforskare genomför intervjuer med ett specifikt syfte (Kvale 2006: 481, 484-485). Innan intervjuerna bad vi om intervjupersonernas godkännande om att delta och att för att få spela in intervjun. Vi förtydligade även de forskningsetiska principerna för att säkerställa att deltagaren visste att informationen inte skulle spridas vidare på något annat sätt än till uppsatsens syfte (Lindstedt 2019: 55; Rennstam & Wästerfors 2015: 61 - 63). Studien har med andra ord utformats i linje med de fyra forskningsetiska principerna: konfidentialitetskravet, nyttjandekravet, informationskravet och samtyckeskravet (Lindstedt 2019: 51). Alla intervjupersonerna har informerats om studiens syfte och hur den kommer att användas, att deltagande är helt frivilligt och att alla personuppgifter har behandlats med konfidentialitet. Inga personuppgifter har sparats efter genomförandet av intervjuer och de inspelade intervjuerna har raderats efter transkribering för att undvika att anteckningar och material hamnar i fel händer (Widerberg 2002). Vi gick noga igenom vad det skulle innebära att delta i studien och vilka val och frihet deltagarna hade. Innan vi inledde intervjuerna var vi öppna med hur vi skulle gå tillväga och vilka sorts ämnen och frågor som kan komma att ställas under intervjun. Intervjupersonerna var alla positiva till att delta och verkade nyfikna och intresserade av ämnet.

I anteckningar har vi anonymiserat intervjupersonerna för att säkerställa att deras identiteter inte ska kunna härledas utifrån dessa (Dalen 2015: 27). Under intervjuerna delade flera av intervjupersonerna med sig av detaljer från sina privatliv, såsom familjeförhållanden och hur samarbetet fungerade med kollegor eller chefer. Då dessa detaljer inte påverkar analysen har vi även valt att anonymisera vissa delar av intervjuerna som skulle kunna användas för att identifiera personerna (såsom namn på företag, kollegor eller arbetsplatser). Även om vissa av intervjufrågorna fokusera på balansen mellan arbete och privatliv har personerna ändå intervjuats på grund av sina arbetspositioner inom den offentliga sfären, och inte baserat på vilka de är som privatpersoner (Jacobsson & Åkerström 2012).

Analysmetod

I den här studien antar vi ett induktivt arbetssätt och analysen och de teorier som används baseras därav utifrån det insamlade materialet istället för att utgå från en förutbestämd teori (Bryman 2011: 28). Efter att intervjuerna hade genomförts transkriberades dessa så snart

som möjligt efter intervjutillfället. Vi gick sedan igenom intervjuerna och började genom selektiv kodning att identifiera teman som är relevanta utifrån studiens syfte. Selektiv kodning innebär att forskaren kategoriserar intervjuerna i olika kärnkategorier som sedan analyseras och tolkas (Dalen 2015: 82). Under kodningsprocessen fokuserade vi på intervjuernas innehåll och skrev även sammanfattningar om det som kom fram i intervjuerna. Vi markerade även citat som belyser några av de relevanta teman som hade identifierats. De teman som valdes ut i den här studien för vidare analys var de som var mest förekommande och som vi ansåg var mest relevant för vidare analys. Citaten och teman som valdes ut, lästes sedan om igen med hjälp utav de valda teorierna och emotionssociologiska analysbegrepp.

Analys och resultat

I det här kapitlet analyseras studiens teman utifrån valda emotionssociologiska begrepp och teorier. Intervjupersonernas berättelser om hur de upplever sitt arbete, hur relationen mellan kollegor ser ut och hur de hanterar den vaga gränsen mellan arbete och privatliv analyseras utifrån Goffmans (1959) perspektiv på intrycksstyrning, Collins (2004) teori om interaktionsritualer, samt Hochschilds (1983) beskrivning av emotionellt lönearbete. En kort presentation av intervjupersonerna görs i bilaga 2.

Frihet med ansvar: att planera vardagen och arbetet

I samtal med intervjupersonerna om hur de upplever flexibelt arbete har samtliga beskrivit att flexibelt arbete ger en stor frihet i att organisera och planera sin egen tid men att det också ställer höga krav på individen när det gäller att skapa struktur, att vara sin egen "chef" och få jobbet gjort. I tidigare studier har liknande slutsatser dragits: att välja var och när man utför sitt arbete kan skapa en stor känsla av individuell frihet (Hill et al. 2010) men ställer även höga krav på arbetstagaren (Allvin et al. 2006).

Att vara sin egen chef

Flera av intervjupersonerna beskriver flexibelt arbete som en stor fördel för att "lösa livspusslet" och uppnå en känsla av större frihet och kontroll. Att lösa livspusslet har diskuterats som ett dilemma för att få vardagens planering att fungera men också när det gäller individens sociala nätverk och jämställdhetsideal i hemmet (Anving & Eldén 2016; Enoksson 2005). Enligt personerna som har möjligheten att själva kunna styra över sin egen arbetstid så har flextiden skapat en ny dimension i vardagens planering. Att få en fungerande och balanserad vardag med ett heltidsarbete som utförs på en arbetsplats utanför hemmet har beskrivits av flera intervjupersoner som både stressande och påfrestande. Patrik, som har en sambo och en liten dotter berättar hur han nyttjar flexibelt arbete för att hinna med sådant som annars inte hade hunnits med:

(...) jag kan göra roliga saker med min sambo även på vardagar, kan sticka ut på lunchen och träna eller ta en promenad. Ibland går jag ut och jobbar på fik eller bibliotek för att få omväxling. Ibland är det svårt att synka vardagen med sambon då hon arbetar heltid från kontoret.

Enligt Patrik kan det flexibla arbetet frigöra tid som annars hade lagts på att till exempel resa till och från jobbet eller att äta lunch med kollegor. Han kan då istället umgås mer med familjen, cykla till sambons arbete och äta lunch eller ägna sig åt sina fritidsintressen eller träning på annan tid än kvällstid. Patriks sambo arbetar från ett kontor och det blir därmed hans ansvar att hämta dottern på förskolan på eftermiddagen. Däremot menar han att det här sättet att arbeta kräver att han har “en riktigt bra” struktur då det kan vara lätt att “slappa till sig”. Patrik beskriver vidare att flexibelt arbete möjligen passar bättre för personer som har mycket ansvar utanför arbetet och som till exempel har små barn att ta hand om.

I samtal med andra intervjupersoner som är särbo eller singel framkommer det däremot att de också upplever en stor fördel med att kunna planera och organisera sin egen tid. Oavsett om intervjupersonernas familjekonstellation är att ha partner och barn, endast partner utan barn, eller singel, delade de med sig av vilka fördelar det kan finnas med att kunna anpassa sin arbetssituation utefter vardagliga behov. Anette (som är singel och bor själv) berättar att hon på ett bättre sätt kan “föreina privatliv med arbete bättre” och lätt kan planera in läkarbesök eller andra oförutsedda händelser. Lisa, som har barn och familj berättar på liknande sätt hur hon lättare balanserar mellan arbete och privatliv:

Jag kan skjuta lite på mina dagar, om jag behöver göra något privat, så kan jag skjuta lite på arbetet, och göra detta hemma sen. Jag har förutsättningar för detta, jag har en dator hemma, skapat detta för mig själv, så att jag slipper släpa med mig den. Fördelen är att få ihop min tid. Att jag kan jobba så pass mycket. Annars hade jag varit tvungen att gå ner i arbetstid angående familjelivet.

Enligt Lisa hade ett annat arbetssätt gjort henne mer begränsad i sin planering av vardag och fritid och utan ett flexibelt arbete hade hon behövt gå ner i arbetstid för att hinna med allt. Ismir, som också har barn och en sambo berättar om sin arbetssituation så här:

Nu balanserar man det (jobbet) på ett annat sätt när man har familj och man balanserar de på ett annat sätt. (...) Jag är väldigt mycket för det här flexibla, frihet under ansvar och att man sätter upp mål och levererar. Så länge man leverera och gör sitt jobb spelar det ingen roll tycker jag personligen vart man är vilken tid man lägger etc. etc. Och därför passar det mig ganska bra.

Enligt Ismir har hans prioriteringar ändrats när han fick barn. Han beskriver att det tidigare kändes som en plikt att gå till jobbet och prestera, men att han uppskattar att spendera mer tid med familjen och ett flexibelt arbetssätt underlättar planering av vardagen och han upplever att han hinner göra fler saker.

Samtliga intervjupersoner har lyft fram vad de anser är positiva och negativa aspekter av att arbeta flexibelt. Vidar, däremot, vill inte beskriva sitt arbetssätt i termer som positivt eller negativt. Istället menar han att ett flexibelt arbetssätt är en förutsättning för att han ska kunna genomföra sitt arbete som konsult inom IT-säkerhet. Vidar beskriver att "flexibelt arbete ställer mer krav" och att det både handlar om individuellt ansvar men även att chefer och ledare måste bli bättre på att skapa bra förutsättningar för att arbetet ska kunna genomföras på ett bra sätt. Även arbetsgivaren och chefer har ett ansvar att underlätta för arbetstagaren att kunna genomföra sitt arbete flexibelt, men med struktur. Vidar berättar om hur han ser på arbetstagaren och chefens roll:

Jag har en chef nu, han ger mycket frihet men det innebär också stora krav på mig, jag måste söka upp honom, den delen blir mer utmanande när man sitter på distans. (...) Flexibelt arbete ställer mer krav på oss, individuellt hur vi upplever det. Vi kan bli bättre på att skapa bättre förutsättningar för distansjobb, bättre strukturer för att hantera det. Det handlar både om individuellt ansvar men chefer ledare behöver också göra mycket för att förstå och hantera det på ett bra sätt.

Enligt Vidar är inte arbetsformen i dagsläget anpassat för flexibelt arbete och allt ansvar bör inte hänga på "individens axlar". Å ena sidan kan en chef som ger mycket frihet omedvetet skapa indirekta krav på den anställde; å andra sidan, om chefen vill styra för mycket, kan det i sin tur skapa andra utmaningar. Flera andra intervjupersoner har liknande resonemang när det gäller krav på att "ha en bra struktur" och hur viktigt det är att ha en tydlig plan för hur man ska utföra arbetet. Samtidigt är det viktigt att själv "ha kontroll" över planeringen och inte bli "mikrostyrd av sin chef" som Ismir uttrycker det. Enligt honom tar det bort "en del av frihetskänslan och möjligheten att skapa en struktur hemma som passar en själv, eller typ, ens egna liv". Som Ismir berättar kan en arbetares välbefinnande påverkas om de begränsas och kontrolleras av ledningen (Allvin et al. 2006). Intervjupersonernas redogörelse visar att det finns fördelar med flexibelt arbete men att

mycket med strukturen är avhängande av individens organisationsförmåga. För att en optimering ska ske bör det finnas ett samspel mellan organisation och individ.

När hemmet blir arbetsplats: utsuddade gränser mellan den privata och offentliga

Samtliga intervjupersoner beskriver att ett flexibelt arbetssätt skapar en känsla av frihet, men kan också leda till att man som arbetstagare saknar struktur och tappar kontrollen över sitt arbete. Tidigare studier om flexibelt arbete uppmärksammar ofta förekomsten av stress och hur arbetstagarnas hälsa påverkas av arbetsformen, och för stor frihet och otydlighet kan skapa en känsla av "gränslöshet" (Allvin et al. 2006). Hög stress har visat sig ha flera negativa effekter på både en individs hälsa och dennes prestation (Wettergren 2013), och upplevelsen av stress kan bland annat leda till känsla av maktlöshet (Dahlgren & Starrin 2004).

I den här studien beskrivs gränslöst arbete av intervjupersonerna som att arbete och privatliv flyter samman och att det inte finns några konkreta gränser dem emellan. Personen har uppmärksammat att vardagsstressen generellt minskar om man har möjlighet att jobba flexibelt, men å andra sidan kan gränsen för hur mycket man jobbar lätt suddas ut. Ytterligare ett perspektiv på det gränslösa arbetet är hur arbetstagaren förhåller sig till sin yrkesroll. Utifrån Goffmans (1959) perspektiv har arbetstagarnas olika sfärer kombinerats: hemmet är inte bara en privat sfär (backstage) utan måste ibland bli en offentlig scen (frontstage) när arbetet utförs. Arbetstagarna måste ställa om från att vara sitt "privata jag" till att ta på sig sin offentliga arbetsroll och följa de manuskript som passar arbetsplatsen utifrån hemmets privata väggar. Anette sa så här:

Alltså, nackdelen att jobba hemifrån, det kan vara att det är svårt att koppla ner. Men det handlar om hur man hanterar det själv, typ behöver vara tillgänglig hela tiden. (...) Vikten av att kunna skilja på jobb och privat blir svårare om man jobbar hemma. Det kan finnas dock en fördel att kunna göra det hemifrån när det finns mycket att göra, man är redan hemma, slipper åka hem och så vidare.

På liknande sätt redogör Ismir hur han hanterar förflyttningen mellan den privata och den offentliga sfärer:

Vissa blir ju stressade av det för att de tycker att jobbet går in i den här privata sfären när man är hemma, men jag tycker mer att man har friheten att styra det som man själv vill. Att man ibland vill jag inte sitta på kontoret till klockan fem utan jag vill gå hem två ta det lugnt två timmar och umgås med dottern kanske. Och sen får jag en lucka mellan fem och sju då sambon ska göra något med dottern då kan jag sätta mig och kolla lite på mail eller göra någon prestation. Och jag blir inte stressad av någon prestation. Jag gillar den här friheten väldigt mycket. (...) Skulle du säga att du trivs du med flexibelt arbete och den friheten den ger dig? Jag älskar den friheten.

Ismir beskriver att han “älskar” att själv planera när han ska arbeta och när han ska vara ledig. Att gränsen mellan det privata och offentliga suddas ut upplever han inte som ett problem, utan som en praktisk fördel. Att snabbt kunna växla mellan jobb-scenen och den privata sfären kan också ha sina fördelar när det gäller relationer med kollegor. Här förklarar Lisa hur hon gynnas av flexarbetet i ett specifikt fall:

Jag använder mig ibland av flex för att kunna förebygga en stressituation hemma. Exempelvis att undvika en situation som annars dagen efter kan bli besvärlig, om jag inte hade kontaktat en person med ett viktigt brådskande mail. Då kan jag bli lugn. Går in och skickar ett mail hemifrån, Det är ett sätt att undvika att bli stressad för mig.

Att Lisa kan utföra vissa arbetssysslor hemifrån som inte hade hunnits med annars på arbetsplatsen ser hon som ett sätt att undvika problem och känslan av stress. Att snabbt kunna förflytta sig till arbetet när hon är hemma och inte behöva vänta tills nästa dag och gå till kontoret upplever Lisa som positivt för att bland annat undvika konflikter med kollegor.

Att arbetsplatsen befinner sig i hemmet kan alltså upplevas både problematiskt och fördelaktigt. Nackdelen ter sig vara för att det inte finns en fysisk uppdelning mellan den privata regionen där arbetstagaren kan dra sig tillbaka och förbereda sig inför en interaktion, och den offentliga sfären när arbetstagaren ska presentera och genomföra sitt arbete. Att ha en kortare “distans” mellan den privata och offentliga sfären, eller mellan arbete och privatliv har dock av vissa intervjupersoner upplevts som något positivt. Flera av intervjupersonerna har beskrivit att de uppskattar att kunna genomföra sitt arbete i lugn och ro och på en plats där de känner sig trygga och avslappnade. Att kunna arbeta i sin bakre region kan innebära lägre emotionella krav att behöva anpassa sig till arbetsplatsens

normer, emotionella skript och känsloregler. Enligt Ulla är det lättare att utföra arbetet på ett bra sätt om hon kan sitta hemma och i lugn och ro och kan "tänka fritt". På arbetsplatsen blir hon störd och måste förhålla sig till andra kollegors agerande. Även andra intervjupersoner har beskrivit arbete, som kräver närvaro och koncentration, lättare utförs utanför arbetsplatsen. Enligt Ulla, och flera andra, är "kollegor ett störande moment när man är mitt uppe i nåt och bara vill göra klart det". Men, även om möte med kollegor kan upplevas som stressande i vissa situationer kan dessa möten även upplevas som "trevliga" i andra sammanhang. Detta beskrivs mer i nästa avsnitt.

Att arbeta ensam: Behovet av kollegor och tillhörighet

Att arbeta flexibelt ställer höga krav på individen när det gäller att skapa ordning och struktur i vardagen, men innebär också att arbetstagaren ofta är "ensam" under arbetsdagen. I intervjuer med tjänstemännen/kvinnorna har ensamhet och saknaden av kollegor uppmärksamats. Enligt Collins (2004) kan grupptillhörighet och en lyckad anpassning till en grupp skapa en stark emotionell energi, en känsla av tillhörighet och en starkare självkänsla. För att upprätthålla denna energi krävs bland annat förtroende inom gruppen (Wettergren 2013). Upprepade, snabba möten i till exempel korridoren eller vid kaffeautomaten, där både arbete och privatliv diskuteras, är vardagliga händelser som ökar sannolikheten för att förtroende och samförstånd mellan kollegor skapas och upprätthålls. Dessa vardagliga händelser är även viktigt för att upprätthålla gruppens emotionella energi och en känsla av gemenskap (Wettergren 2013: 47). I den här studien har samtliga intervjupersoner kollegor, chefer eller andra personer som de måste förhålla sig till i sitt flexibla arbete. Däremot upplevde många att de ändå kände sig ensamma eftersom de saknade det "fysiska mötet".

Det fysiska mötet mellan kollegor beskrivs av intervjupersonerna både som praktiskt, när man snabbt vill ha svar på en fråga, men också som att det fyller en social funktion som inte bara handlar om arbete. Ismir återger att det ibland är skönt att gå runt bland sina kollegor och "bara småsynka status med folk" eftersom det är "mycket lättare att gå runt och prata med folk live". Ismir menar att han annars är ganska nöjd med att arbeta ensam men att han gärna, då och då behöver träffa kollegor, stämma av hur det går med arbetet och höra hur de mår. Vidar beskriver också att de ibland är positivt att träffa kollegor ansikte mot ansikte. Vidar har länge haft ett företag och arbetat mycket ensam och förklarar

att det under åren uppstod en stark längtan efter att ha en grupp att dela framgångar och motgångar med. Han ger en bild av detta på följande sätt:

(...) har jobbat mycket flexibelt själv och är trött på att inte ha kollegor, trött på att jobba själv. Jag jobbar nu i ett större bolag, har dock fortfarande möjlighet till flexibelt arbete. (...) Man kommer lite längre ifrån människor när man jobbar hemifrån, det finns en vits med att bara gå förbi någons kontor och säga hej, fråga hur helgen var, ställa en fråga till nån vid kaffeautomaten eller i trappen, bra samtal som aldrig hade kommit annars.

I likhet med Ismir belyser Vidar vikten av vardagliga interaktioner kollegor emellan. Vidar funderar över de senaste åren och säger att han har saknat att ha människor att bolla idéer med, att det ibland är skönt att få någon annans åsikter och inte bara behöva förlita sig på sitt eget omdöme. Lisa har liknande reflektioner om betydelsen av att ha kontakt med och möten med kollegor. I samband med Corona-pandemin där många människor runt om i världen tvingas eller uppmanas att arbeta hemifrån har Lisa fått flera kollegor som i vanliga fall inte arbetar flexibelt eller hemifrån. Lisa säger att:

(Nu när) folk sitter på olika platser, alltså, jag jobbar väldigt mycket med människor. Jag vill träffa folk och kolla hur de mår. Det mellanmänniska mötet går förlorat när så många jobbar hemma. Relationer skapas genom det informella mötet. Det skapar goda förutsättningar för ett bra samarbete, att man har en bra relation.

Lisa upplever att flera av hennes kollegor mår dåligt av att vara mycket själva och hon belyser vikten av att ha kontakt och daglig interaktion med människor. En negativ konsekvens av att mellanmänniska möten uteblir är att arbetsgrupper går miste om positiva emotionella energier som kan uppstå i interaktionerna (Dahlgren & Starrin 2004: 62) och det blir istället fokus på arbetsuppgiften snarare än gruppens gemensamma mål. Katarina som är rekryterare arbetar främst flexibelt men deltar ibland i möten på ett kontor med potentiella rekryteringskandidater. Att arbeta flexibelt har enligt Katarina skapat en "ensamhetsstress" som hon förklarar så här:

(...) det här att inte kunna dela någonting och inte kunna bolla idéer som när en situation uppkom som man normalt skulle dela med nån. (...) där satt man helt själv och där blir ju en helt annan typ av stress, en isolerad stress blev det.

Enligt Katarina upplever hon en isoleringsstress att hon inte har en grupp att luta sig tillbaka mot och dela vardagen med. Patrik, som till stor del trivs väldigt bra med sitt flexibla arbete belyser på liknande sätt att han i vissa situationer saknar att träffa sina kollegor:

När jag jobbade på restaurang var det tufft, men vi var många som satt i samma båt och vi skojade mycket med varandra”. Arbetsdagen gick lättare när vi skojade om jobbiga kunder i köket, vi kunde skämta ganska grovt och liksom, eh, avreagera oss om alla som var jobbigt. Det kan jag sakna ibland nu ehm har jag haft en dålig dag finns det ingen som jag kan snacka med om det, som vet vad det handlar om. Det känns ibland tomt att inte ha en grupp som upplever samma saker omkring sig.

I Patrik och Katarinas berättelser kan vi uppmärksamma en saknad efter att tillhöra en grupp och att kunna söka stöd och kollegial hjälp från andra i samma situation. Enligt Patrik handlar det inte bara om att bolla idéer när det gäller arbete utan även den emotionella fördel det kan vara med att kunna dela jobbiga situationer och känslor med andra. Det som intervjupersonerna beskriver kan förklaras med att de saknar att tillhöra en ingrupp som kan bekräfta individen i sin yrkesroll och få individen att känna sig trygg (Wettergren 2013: 47). Att tillhöra en ingrupp kan skapa en grupp känsla, att ha något som är större än en själv - något som kan vara extra viktigt så vi stöter på utmaningar i livet eller på arbetet (Collins 2004). En stark tillit till andra kollegor kan höja både välmående och skapa behövlig social interaktion (Wettergren 2013). På liknande sätt illustrerar Patrik och Katarinas berättelser saknaden efter att kunna interagera med kollegor och dela en gemensam känsla av att de tillhör en arbetsgrupp som hjälper och stöttar varandra.

Emotionellt lönearbete på hemmaplan

Att befinna sig på en arbetsplats eller inom en arbetsgrupp för ofta med sig tydliga förhållningsregler eller oskrivna normer om hur arbetstagaren bör agera och vilka känslor som kan uppvisas i interaktioner (Wettergren 2013). Följden och resultatet av att människor socialiserar och interagerar med varandra på jobbet är emotionshantering, som innebär att de reglerar hur de känner mot vad de utåt visar mot andra hur de känner. För att emotionshantering ska ha minimal negativ påverkan på människor är det fördelaktigt att man inte avviker från det privata jaget kontra jobbjaget (Dahlgren & Starrin 2004). Anledning till emotionshantering är främst för att passa in i de rådande emotionsregimer

som finns på arbetsplatsen. I och med det flexibla arbetet skildrar intervjupersonerna att de ofta kan hålla avstånd till dessa, förutom när de behöver möta eller kontakta kollegor. Anette, som jobbar med marknadsundersökningar, säger så här: "på jobbet har vi många oskrivna regler som behöver tas ställning till - detta blir framförallt svårt för nybörjare att anpassa sig till. Det tar tid liksom för de, men de lär sig med tiden."

Dessa emotionsregimer och skript på en arbetsplats förekommer och påverka dem anställda på olika sätt. Generellt sker det en omedveten inläring av dessa regler i en organisation för att uppnå ett önskat beteende (Wettergren 2013: 85). Även om många av intervjupersoner beskriver en saknad efter kollegor och grupptillhörighet har flera även uppmärksammat svårigheter med att dagligen uppleva kollegiala interaktioner. Det är känslan av plikt som framkallar hur vi bör bedömer, hanterar och uttrycker våra känslor, vilket leder till att intervjupersonerna behöver anpassa sig till rådande känsloregler. Dessa regler styr hur vi bör agera i en viss situation och sammanhang, genom att människor aktivt manipulerar sina känslor för att följa dessa känsloregler, vilket Hochschild (1983) kallar för emotionellt lönearbete.

Intervjupersonerna upplever också press när de tvingas in i de känsloregler som styr på arbetsplatsen. Ett besök på kontoret kan, till skillnad från att stanna hemma vid sin dator, snabbt förflytta arbetstagaren till en påfrestande och pressande situation. "Kollisioner" och "missnöje" från andra kollegor gör att arbetsdagen rubbas och starka känslor gör ofta att situationer hanteras på ett mindre effektivt sätt. Ulla, som bland annat arbetar med schemaläggning berättar att det ibland blir konfrontationer de gånger som hon besöker sin arbetsplats:

(Det) kan bli kollision om någon har åsikter om schemat som har lagts, man tar det lite personligt, i stressig situation är man känsligare för kritik. Värst är liksom, när man kommer hemifrån och sen blir man påhoppad direkt när man kommer in genom dörren. Har inte kommit in i arbetstankar än. "Låt mig hänga av jackan först", tänker jag ibland. Men istället för att bli arg så tar jag på mig uppgiften och gör den snabbt för att slippa problem.

I Ullas berättelse kan vi se att hon känner en press att anpassa sig efter sina kollegor när hon kommer till arbetsplatsen. I Ullas exempel förtydligas även hur känsloregler på jobbet kan styra arbetstagarens agerande. Känsloregler dikterar hur arbetstagaren bör agera på arbetsplatsen, hur känslor ska visas och vilket agerande som är acceptabelt (Wettergren 2013). Ulla berättar att hon upplevde en känsla av kollision, stress, och ilska när hennes

kollegor ifrågasätter hennes arbete och kommer med kritik. Ulla väljer istället att svälja sin ilska och anpassar sig efter kollegans brådskande önskemål. Hon berättar även att händelser som dessa gör att hon ibland drar sig för att gå till arbetet eftersom interaktionerna med kollegor frekvent skapar spända situationer då kollegorna uttrycker sitt missnöje över schemaplaneringen. Ett annat exempel på hur interaktionen kan påverka arbetstagarens upplevelse av press från kollegor hittar vi i Patriks redogörelse:

(...) Jag blir ofta stressad när jag får många mail, när det kommer många frågor och jag upplever extern press att svara snabbt. Jag upplever mest stress från andra. Kollegor som ringer, stressade meddelanden om allt som ska göras.

I likhet med Ulla upplever Patrik att kontakt med kollegor ställer krav på honom att snabbt agera och gå dem till mötes. Att skjuta upp att svara på meddelanden eller inte ta kontakt kan därmed skapa en viss emotionell ansträngning även om personerna i fråga inte befinner sig på en arbetsplats. Dessa krav kan ses i motsats till det som Wettergren (2013) beskriver känslan av flyt, som karakteriseras av att koncentrationen och ens närvaro höjs - vilket ofta motverkas av extern press från andra kollegor.

Även om det flexibla arbetet ofta genomförs i hemmet finns det tillfällen när arbetstagaren behöver "visa upp sig" i videomöten eller har officiella telefonsamtal. Patrik har på senare tid haft flera videomöten med kollegor runt om i landet. Han berättar att han då måste "styra upp sig lite", kamma håret och sätta på sig en snygg tröja. Han är också noga med att sitta på en plats som inte ser stökig ut så att hans kollegor slipper se leksaker i bakgrunden eller annat personligt som kan störa "jobbsituationen". På det här sättet kan vi se att Patrik innan mötet ordnar till den scen som kommer att visas upp för kollegor och arrangerar miljön (i den privata sfären) så att den kan passera som den främre regionen. Även om Patrik inte använder kostym i mötena beskriver han det som att han precis innan mötet måste ställa om sig och "vara mer auktoritär" och ta på sig "jobb- kostymen". Efter mötet stänger han oftast ner datorn och "lämnar" på det sättet den offentliga sfären. Ibland om han har ett stort möte med många personer har han ett mindre möte med några få kollegor för att diskutera hur mötet gick. På ett sätt kan vi se det som att detta extra möte fungerar som ett personalrum där några nära kollegorna kan gå igenom vad som har hänt och prata med varandra om hur mötet gick. Patrik gör en jämförelse med hur det var att arbeta på restaurang då han fick ta på sig en roll och "spela ett spel" framför kunder. Även

om han saknar sammanhållningen med kollegor från sitt förra arbete på restaurangen (då han hade många att gå iväg och snacka "skit" med) upplever Patrik att han numera inte har samma behov av att ta på sig en jobbroll; han kan ha sina vanliga kläder och det är mindre omställning att gå från hans privata jag till hans "jobb-jag", även om han har videomöten. På ett sätt fyller de här extra, mer informella mötena som han ibland har med några nära kollegor, en funktion enligt Patrik. Men det är inte riktigt samma sak som att snacka skit i personalrummet ansikte mot ansikte. Däremot berättar Patrik att han upplever videomöten och distansmöten generellt som "skönare än vanliga möten" eftersom han lättare kan dra sig tillbaka efter arbetet och inte engagera sig i "konflikter" eller "tjafs" med kollegor. Att förhålla sig till andra kan således kräva emotionell ansträngning, vilket kan motarbetar känslan av flyt och att arbetet kan genomföras på ett smidigt och effektivt sätt (Wettergren 2013).

Med Goffmans termer har Patrik en mer flytande avgränsning mellan frontstage och backstage; eftersom han arbetar hemma blir hans hem både hans offentliga och privata sfär och sträckan dem emellan upplever Patrik som mindre när han arbetar flexibelt. Något som arbetstagarna har tagit fasta på i samtal om flexibelt arbete är de alla upplever att de kan genomföra sina arbetsuppgifter bättre och snabbare, så länge de har tydliga instruktioner för vad som ska göras och inte blir störda av sin omgivning. Under våren 2020 fick de intervjuade arbetarna fler distansarbetande kollegor på grund av Coronakrisen. Patrik och de andra beskriver att det blev fler distansmöten eftersom fler kollegor, som vanligt jobbade från arbetsplatsen, uppmanades att arbeta hemifrån.

Ulla uttrycker att hennes arbete har förändrats en del i och med Coronakrisen eftersom hon arbetar inom vården. Hon måste ständigt vara tillgänglig på telefon och kan inte "stänga" av arbetet lika lätt. Men Ulla upplever också en ökad förståelse från omgivningen när det gäller flexibelt arbete nu än innan krisen. "Förut när jag jobbade hemifrån kom folk (jag kände) över och ville fika, de tänkte att eftersom jag är hemma så har jag tid att umgås". Ulla var då tvungen att ägna sig åt ytligt agerande (Hochschild 1983), det vill säga att hon förtydligade sin arbetsroll genom att vara artig men auktoritär så att hennes grannar och vänner förstod att hon var på "arbetet". Nu verkar det som att folk har lärt sig att hon arbetar även när hon är hemma och att vara hemma inte nödvändigtvis innebär att man är ledig.

När Vidar berättar om hur hans arbetssituation har påverkats av Coronakrisen menar han att människors uppfattning om flexibelt arbete kommer att förändras. “Eftersom fler nu visar att arbetet går att genomföras på distans finns det en möjlighet att fler arbetsgivare kommer att se fördelar med detta”, säger han. Generellt upplever Vidar att han har sett flera positiva förändringar på sitt arbete, bland annat att arbetstagarna har tagit initiativet till att ha flera informella fikamöten för att “träffas” och stämna av läget med varandra. “Vi fikade nästan aldrig förut”, säger han, vi jobbade förut mycket tuffare och hårdare. “Vi är vana vid Skypemöten och så eftersom vi har kunder i Kina till exempel men tog oss sällan tid att bara umgås på distans”. Dessa fikamöten ser Vidar som en positiv aspekt av arbetet där han kan prata med kollegor om jobbrelaterade, men även om personliga saker, som hur han mår och hur kollegor i andra länder blir påverkade av krisen. “På ett sätt skapar det en stark gemenskap”, avslutar han.

Avslutande diskussion

Syfte med den här studien har varit att undersöka hur tjänstemän/kvinnor beskriver hur de förhåller sig till att arbeta flexibelt och hur det flexibla arbetssättet påverkar deras vardagsliv, arbetsstruktur och kontakt med kollegor. Teman som har berörts är bland andra emotioner, kontroll, frihet och ansvar. Vi har därmed besvarat frågor om: 1) hur intervjupersonerna upplever flexibelt arbete, 2) hur de beskriver upplevelser av ensamhet, stress och frihet kopplat till det flexibla arbetet, och hur det flexibla arbetet kan förstås utifrån koncepten emotionellt arbete, intrycksstyrning och interaktionsritualer.

Intervjupersonerna har delat med sig av erfarenheter som klargör att den flexibla möjligheten kan ge en känsla av frihet, snabbare återhämtning och mindre stress. Studien har visat att de positiva faktorerna är bland annat frihet att styra sin arbetstid så att de lättare kan kombinera privat- och arbetsliv. Att få ihop livspusslet har visat sig vara något av ett dilemma, genom att kraven och aktiviteter strider om uppmärksamhet i vardagen (Anving & Eldén 2016; Enoksson 2005). Flexibelt arbete ger en trygghet i att kunna använda sig av dygnets alla timmar för räkna till. Enligt intervjupersonerna kräver dock friheten även ansvar i form av planering och struktur. Risk finns också att arbetet förläggs utanför de ordinarie arbetstiderna om inte en tydlig struktur föreligger, vilket kan leda till överarbetning och överbelastning. En bidragande orsak till detta är otydlighet kring kravbildningen och tidsplanering (Allvin et al. 2006).

En jämvikt mellan interaktion på- och utanför arbetsplatsen anses vara viktigt för de flesta av intervjupersonerna. I interaktionerna uppvisar de intervjuade emotionell påverkan, som stundtals kan ge upphov till energipåslag eller energiförlust (Hochschild 1983). Intervjupersonerna beskriver hur de balanserar att gränsen mellan arbete och privatliv suddas ut. För att hantera gränsen mellan den privata sfären (den bakre regionen) och den offentliga sfären (den främre regionen) (Goffman 1959) tar arbetstagarna på sig olika roller och anpassar även sitt hem för att till exempel passera som en slags "arbetsplats" i till exempel videomöten.

Emotioner har visat sig vara en viktig och stor del av de intervjuade arbetarnas vardag, kopplat till arbetet och kollegor. Detta går i linje med teoretiska utgångspunkter att emotioner inte är en supplementär dimension av handlingar utan en nödvändig del av handlingen i sig, samt att emotioner uppstår ur det sociala livet och blir föremål för reglering och hantering utifrån våra sociala normer och värderingar (Wettergren 2013).

Med tanke på hur samhällssituationen ser ut idag, där allt fler får möjlighet att förlägga en viss del av arbetet utanför arbetsplatsen är det sannolikt att flexibelt arbete kommer bli vanligare. Eftersom det påverkar fler och fler människor föreligger det att vidare forskning i större utsträckning undersöker både hur flexibelt arbete påverkar människor i sig och deras emotionella hantering. Denna studies huvudfrågor är komplexa och tar endast upp en liten del av det emotionssociologiska området. I denna studie har fokus legat på flexibelt arbete ur arbetstagarens perspektiv. Som komplettering skulle vidare forskning kunna byta perspektiv - exempelvis hur chefer upplever arbetstagares användning av flexibelt arbete eller genom att anamma ett ur ett mer fokuserat genusperspektivet. Förhoppningsvis kan nya studier ge insyn och kunskap kring det flexibla arbetets möjligheter och påverkan på arbetstagaren och arbetsformen i stort.

Referenslista

- Abrams, R., Vandrevalla, T., Samski, K., & Manthorpe, J. (2019). The need for flexibility when negotiating professional boundaries in the context of home care, dementia and end of life. *Ageing and Society*, 39(9), 1976-1995.
- Ahrne, G. & Papakostas, A. (2015). *Organisationer, samhälle och globalisering: tröghetens mekanismer och förnyelsens förutsättningar*. Studentlitteratur AB.
- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. *Psychological Science In The Public Interest: A Journal Of The American Psychological Society*, 16(2), 40-68.
- Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G., Lundberg, U. (2006). *Gränslöst arbete- Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*, Stockholm: Liber.
- Anving, T., & Eldén, S. (2016). "Precarious Care Labor: Contradictory Work Regulations and Practices for Au Pairs in Sweden." *Nordic Journal of Working Life Studies*, vol. 6, no. 4, 2016, pp. 29–48.
- Arbetsmiljöverket och Statistiska Centralbyrån. (2001). *Negativ stress och ohälsa - inverkan av höga krav, låg egenkontroll och bristande socialt stöd i arbetet*. Stockholm: Information om utbildning och arbetsmarknaden: 2001:2.
- Aronsson, I. (2018). (red.), *Gränslöst arbete - En forskarantologi om arbetsmiljöutmaningar i anknytning till ett gränslöst arbetsliv* (s. 37-46) Rapport 2018:1. Stockholm: Arbetsmiljöverket
- Barbalet, J. M. (2002). Introduction: Why emotions are crucial In J. Barbalet red., *Emotions and Sociology* (s. 1-9). Oxford: Blackwell.
- Beckers, DGJ., Kompler., MAJ., Kecklund, G., & Härmä, M. (2012). Worktime control: theoretical conceptualization, current empirical knowledge, and research agenda, *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*.
- Burkitt, I. (2002). Complex emotions: Relations, feelings and images in emotional experience. I *Emotions and sociology*, red. J. M. Barbalet, s. 151–68. Oxford, U.K.: Blackwell.
- Butler, N., & Stoyanova Russell, D. (2018). No funny business: Precarious work and emotional labour in stand-up comedy. *Human Relations*, 71(12): 1666–1686.
- Brante T., Andersen H., & Korsnes O. (red). (1998) *Sociologiskt lexikon*. Stockholm. Universitetsförlaget.
- Bryman, A. & Bell, E. (2005). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Malmö: Liber.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder. 2., [rev.] uppl.* Malmö: Liber.

- Collins, R. (2004). *Interaction ritual chains*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Dalen, M. (2015). *Intervju som metod. 2.*, utök. uppl. Malmö: Gleerups utbildning.
- Dahlgren, L., & Starrin, B. (2004). *Emotioner, vardagsliv & samhälle- en introduktion till emotionssociologi*. Malmö: Liber.
- Enoksson, U. (2005). *Tid, pengar och sociala nätverk*. Stockholm: Ivosa.
- Enokson, U. (2009). *Livspusslet: tid som välfärdsfaktor*. Diss. Växjö: Växjö universitet, 2009
- Fenwick, T. (2006). Escaping/Becoming Subjects: Learning to Work the Boundaries in Boundaryless Work. I Billett, S., Fenwick, T., Somerville, M. (red). *Work, Subjectivity and Learning - Understanding Learning through Working Life*. (s. 21-35). Dordrecht: Springer.
- Fineman, S. (1993). *Emotion in organizations*. London: Sage.
- Fineman, S. (1996). Emotion and organizing. I Clegg, S. R., Hardy, C. & Nord, W.R. (red). *Handbook of Organization Studies*. London: Sage.
- Flower, L. (2019). Emotional Defence Lawyers. *Emotions: History, Culture, Society*, 3(2): 282-299.
- Gillberg, N. (2018). *Nya sätt att organisera arbete - betydelsen för arbetsmiljö och hälsa. Arbetsmiljöverket*. Kunskaps- och sammanställning, 2018:2. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Glöss, M., McGregor, M., & Brown, B. (2016). *Designing for labour: Uber and the on-demand mobile workforce. Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* 1632–1643.
- Goffman, E. (1956). *Embarrassment and Social Organization*, *American Journal of Sociology*, 62(3).
- Goffman, E. (1956). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Edinburgh: University of Edinburgh Social Sciences Research Centre.
- Hall, D. T., & Mirvis, P. H. (1996). The new protean career. I D. T. Hall & Associates (Red.), *The career is dead—Long live the career: A relational approach to careers* (sid. 15–45). San Francisco: Jossey-Bass.
- Harvey, G., Rhodes, C., Vachhani, S. J., & Williams, K. (2017). Neo-villeiny and the service sector: the case of hyper flexible and precarious work in fitness centres. *Work, Employment and Society*, 31(1): 19-35.
- Heidegren, C. & Wästerfors, D. (2008). *Den interagerande människan*. (1. uppl.) Malmö: Gleerups.

- Hill, J., Erickson, J., Holmes, E. K., & Ferris, M. (2010). Workplace Flexibility, Work Hours, and Work-Life Conflict: Finding an Extra Day or Two. *Journal of Family Psychology*, 24(3): 349–358.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Holstein, J. A., & Gubrium, J. F. (1995). *The Active Interview*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Houtman, I. L. D., Smulders, P. G. W., & Klein Hesselink, D. J. (red). (1999). *Trends in arbeid 1999*. Amsterdam: NIA/TNO.
- Jacobsson, K. & Åkerström, M. (2012). Interviewees with an agenda: learning from a 'failed' interview. *Qualitative Research*, 13(6): 717-734.
- Kamp, A., & Dybbroe, B. (2016). *Struggles of Professionalism and Emotional Labour in Standardized Mental Health Care*. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(1):67-86.
- Kivimäki, M., Leino-Arjas, P., Luukkonen, R., Riihimäki, H., Vahtera, J., & Kirjonen, J. (2002) Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees. *BMJ* 325(857): 1-5.
- Kompier, M. A. J. (2002). Job design and well-being. I M. Schabracq, J. Winnubst, & C. Cooper (red), *Handbook of work and health psychology*, ss. 429–454. John Wiley & Sons Ltd, Chichester, England.
- Kvale, S. (2006). Dominance through Interviews and Dialogues. *Qualitative Inquiry*, 12(3): 480-500.
- Leppänen, V. (2011). Inspelning och tolkning av socialt samspel I K. Fangen & A-M, Sallerberg (red.). *Många möjliga metoder. En nordisk antologi.*, 283 - 382: Studentlitteratur AB.
- Lindqvist, H., Weurlander, M., Wernerson, A., & Thornberg, R. (2019). Boundaries as a coping strategy: emotional labour and relationship maintenance in distressing teacher education situations. *European Journal of Teacher Education*, 42(5): 634-649.
- Lindstedt, I. (2019). *Forskningens hantverk*. Upplaga 2. Lund: Studentlitteratur.
- Lumsden, K., & Black, A. (2018). Austerity Policing, Emotional Labour and the Boundaries of Police Work: An Ethnography of a Police Force Control Room in England. *The British Journal of Criminology*, 58(3): 606-623.
- Meanwell, E., Wolfe, J., & Hallett, T. (2008). *Old Paths and New Directions: Studying Emotions in the Workplace*. *Sociology Compass* 2(2): 537-559.
- Mellner, C. (2018). *Strategier, gränskontroll och ledarskap i gränslöst arbete*. Solna. Arbetsmiljöverket.

Messenger, J., Vargas Llave, O., Gschwind, L., Boehmer, S., Vermeulen, G., & Wilkens (2017). *Working anytime anywhere: The Effects on the world of work*. Publications Office of the European Union. Luxembourg and the International Labour Office, Geneva. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>.

Måseide, P. (1998). "Interaktion", I: *Sociologiskt lexikon* I Brante T., Andersen H., Korsnes O. (red), 1998, Stockholm. Universitetsförlaget.

Olsson, E. (2008). *Emotioner i arbete: En studie av vårdarbetares upplevelser av arbetsmiljö och arbetsvillkor*. Doktorsavhandling, Karlstad University Studies. Karlstad: Karlstads universitet.

Remuzzi, A. & Remuzzi, G. (2020). COVID-19 and Italy: what next? *Lancet* 395: 1225-1228.

Rennstam, J., & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Shagvaliyeva, S., & Yazdanifard, R. (2014). Impact of flexible working hours on Work-life balance. *American Journal of Industrial and Business Management*.

Svensson, P. & Ahrne, G. (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2. uppl., Stockholm: Liber, ss. 17 – 31.

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

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Studentlitteratur AB, Lund.

Elektroniska källor

Arbetsmiljöupplysningen. Hämtad 2020-05-20 från:

<https://www.arbetsmiljoupplysningen.se/Amnen/Granslost-arbete/>

Sveriges sociologförbund. Hämtad 2020-05-20 från:

<https://www.sverigessociologforbund.se/emotionssociologi>

Bilaga 1

Intervjuguide

1. Inleda med att berätta om syftet med studien och vad intervjun ska användas till, samt om etik och anonymitet.
2. Kan du berätta om dig själv. Om vi börjar med din ålder och hur din familjesituation ser ut - Partner, barn, annat?
3. Berätta gärna om din befattning (vad du gör), samt hur du hamnade på xxxxx?
4. Kan du berätta om en vanlig dag på ditt jobb?
5. Hur upplever du att arbeta flexibelt?
6. Hur ser du på din yrkesroll – att ta på sig den officiella rollen – kopplat till att jobba hemifrån eller från arbetsplatsen?
7. Upplever du stress i jobbet, och när?
8. Kan du berätta om hur du upplever att stress påverkar dig? Hur då, kan du ge exempel, på vilket sätt?
9. Hur använder du dig av möjligheten att förlägga din arbetstid utanför kontoret?
10. Berätta om förutsättningarna att genomföra ditt arbete utanför kontoret på det sättet som du vill.
11. Hur upplever du att flex påverkar din vardag?
12. Kan du beskriva hur samarbetet med kollegor fungerar som har möjlighet till flex, och de kollegor som inte har möjlighet till flex?
13. Trivs du med ditt jobb?
14. På grund av den rådande situation så vill jag utforska en punkt - nämligen hur förändringen upplevs på arbetet just nu, eftersom många har fått börja jobba hemifrån. Kan detta bidra till att det blir mer vanligt att jobba flexibelt och hur upplever kollegor som är vana att jobba från arbetsplatsen denna förändring?
15. Är det något mer du vill tillägga innan vi avslutar?

Bilaga 2

Presentation av intervjupersonerna

Siv är en kvinna i 50-årsåldern som har erfarenhet av att arbeta flexibelt och på kontor. Hon har en särbo och är miljö- och kvalitetsansvarig i ett studieförbund. Hennes vardag består av möten och mail som hon arbetar med både hemifrån och från kontoret.

Patrik är en 34-årig man som arbetar med utbildning och samordning när det gäller utbildningar på distans. Patrik har en sambo och ett litet barn på två och bor i en vill med trädgård i en mindre stad i Sverige. Patrik har jobbat flexibelt till och från i några år och har erfarenhet av både flexibelt arbete och arbete från kontor. Han har tidigare arbetat några år inom restaurangbranschen och har därmed även erfarenhet av ett serviceyrke.

Ulla är en kvinna i 50-årsåldern och hon jobbar som samordnare inom vården, där hon bland annat ansvarar för den dagliga schemalaggningen. Ulla har arbetat platsbundet men får i sin nuvarande roll större möjligheten att jobba hemifrån, vilket hon utnyttjar frekvent. Hon har en man och vuxna barn som inte längre bor hemma.

Annette är en kvinna i 30-årsåldern och hon jobbar som projektledare på ett internationellt företag som arbetar med marknadsundersökningar. Hon har kundansvar och hennes vardag består av att följa sina projekt, ha kundkontakt och möta deras önskemål, samt samordna med intervjuledare internt. Anette är singel och har inga barn.

Vidar är en man i 45-årsåldern som arbetar med it-säkerhet och ledarskapsutveckling. Han är konsult men har också en anställning i dagsläget. Han har lång erfarenhet av att driva eget inom både it-säkerhet och personlig utveckling samt ledarskap. Vidar har således jobbat mycket på distans och vet hur det är att inte ha några riktiga kollegor. Han är singel och bor ensam.

Katarina är gift och har barn. Hon arbetar som konsult på ett rekryteringsföretag. Hon arbetar administrativt hemma och sköter kundkontakt och kandidatträffar genom att boka heldagar med möten på ett kontor. Katarina är på detta sätt väl etablerad i det flexibla arbetssättet.

Ismir är 36 år och projektledare. Han bor med sin sambo och 5 åriga dotter. Han stämplar inte men förväntas att jobba 40 tim/vecka i snitt över ett år. Intensivare perioder, då han förväntas att jobba övertid, kompenseras av lugnare perioder då han kan ta ledigt. Ismir anser att flextid är ett fördelaktigt arbetssätt. Vilket innebär frihet under ansvar.

Mats är 43 år och gift och har barn. Han utnyttjar flextiden genom att arbeta på tåg, eftersom han är på resande fot två dagar i veckan. Annars arbetar han vissa dagar på kontoret och vissa dagar hemma. Han anser att flexarbete har fördelar eftersom det underlättar det övriga livet. Som till exempel att få en tandläkartid eller att ta emot ett paket.

Hannes är 47 år och gift. Hannes har inga barn men två vuxna bonusbarn och bonusbarnbarn. Han är personalchef över 32 arbetstagare. Hannes ser den flexibla arbetstiden som nödvändig för att hinna med det arbete som krävs av honom. Han anpassar sitt hem för att kunna arbeta fler timmar hemma genom att ha ett hemmakontor.

Lisa är en kvinna i 35 årsåldern som arbetar med personalfrågor. Hon har man och barn. Hon jobbar åtta till fem på kontoret. För att enklare kunna kombinera familjeliv med arbetet så har hon arbetat fram en individuell överenskommelse med flextid med chefen. Hon anser att flextid ger henne möjligheten att arbeta effektivt och att hinna med uppgifter hon inte hunnit med om hon endast arbetat kontorstid.