



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap

När emotioner blir ett arbetsverktyg

En kvalitativ studie om pedagogers känslorarbete vid lågaffektivt bemötande som arbetsmodell i särskola

Katarina Wieslander

Examensarbete för Kandidat i sociologi, 15 hp.

Handledare: Henrik Lundberg

Termin/år: Vårterminen 2017

Abstract:

Titel: "När emotioner blir ett arbetsverktyg" – En kvalitativ studie om pedagogers känslorarbete vid lågaffektivt bemötande som arbetsmodell i särskola

Författare: Katarina Wieslander

Handledare: Henrik Lundberg

Examinator: Daniel Seldèn

Tecken med blanksteg: 69941

Studien har som sitt övergripande syfte att undersöka pedagogers känslorarbete och känsloneutralisering vid arbetsmodellen lågaffektivt bemötande inom särskolan. Uppsatsen har sitt huvudfokus på personalens subjektiva upplevelser av sitt eget känslorarbete samt effekterna av sin känslohantering vid situationer som innehåller ett utåtagerande beteende. Arbetsmodellen lågaffektivt bemötande innebär att personalen ska arbeta och möta elever i affekt på ett lågaffektivt sätt. Personalens förhållningssätt och deras känslorarbete blir på så sätt ett pedagogiskt verktyg. Genom att arbeta lågaffektivt strävar man efter att skapa positiva förväntningar på eleverna samt att alltid behålla sitt lugn i svårhanterliga situationer.

Studien har en kvalitativ forskningsdesign där insamlingen av empiri har skett genom semistrukturerade intervjuer samt deltagande observation. Som teoretisk anknytning används bland annat emotiv dissonans, känslorarbete samt djup- och ytagerande. Studien belyser även olika strategier som personalen använder sig av för att hantera de förväntningar som deras yrkesroll kräver.

Studiens huvudresultat visar att personalens upplevelse av sin emotionshantering, pekar på en privat påverkan för dem vid neutralisering av känslorna i arbetet. Det pågår ett ständigt flöde av emotioner i människors interaktioner och personalen måste i interaktionerna på arbetet kontrollera detta flöde. Studiens resultat påvisar att både psykiska och fysiska symptom kan uppkomma som en följd av personalens känslorarbete i interaktionen med någon som befinner sig i affekt.

Nyckelord: emotionshantering, emotiv dissonans, känsloneutralisering, känsloregler, emotionella processer

Innehåll

Inledning.....	1
Bakgrund och problemformulering.....	2
Syfte.....	3
Frågeställningar	3
Tidigare forskning.....	4
Känslarbete och känsloregler	4
Känslarbete hos poliser	4
Lågaffektivt bemötande i skolan	5
Teoretiska begrepp och perspektiv.....	6
Emotionsarbete och dess tekniker	8
Metod.....	9
Kvalitativa intervjuer	10
Deltagande observation	11
Bearbetning av materialet.....	12
Validitet och reliabilitet.....	13
Etiska reflektioner	14
Resultat och analys	15
Tema: Skam	15
Tema: Känsloregler	17
Personalens upplevda emotionshantering	18
Tema: fysiskt	19
Tema invanda normer.....	20
Tema: Känslor som ledtråd	21
Sammanställning av intervjumaterial samt observation	21
Sammanfattning och diskussion.....	25
Förslag till vidare studier	27
Referenser	28

Inledning

De kan komma plötsligt, vara starka, långvariga eller svaga. Känslor är involverade i det mesta vi människor gör, medvetna eller inte påverkar de våra handlingar. Känslor och emotioner kan vara det som driver oss framåt men också det som hindrar oss i vår utveckling. Vi kan känna skam och skuld som får oss att exempelvis inte våga. Att känna skam innebär en självvärderande känsla där vårt själv betraktar sig självt genom andras ögon (Sheff,1990). Ständigt blir vi känslomässigt påverkade av situationer som vi befinner oss i, människor vi möter och det som sker i mellanmänskliga möten. När vi möter andra människor kan känslorna hos den andre senare ge en respons i oss själva. Känslor sätter sig i våra minnen och förkroppsligas. Den sociala kontexten vi befinner oss i påverkar oss alla. Musik kan framkalla känslor och likaså dofter. En doft från förr kan vara stark nog för att få oss att både skratta och gråta. Känslotillstånden varierar och det finns individuella skillnader mellan individer.

Mycket av det som sker kan ses som ett inlärt beteende. Olika kulturer har präglat oss på olika sätt. Det som kan framkalla skam i en kontext kan framkalla glädje i en annan. Det kan vara bra att ha med sig att även ens eget beteende och handlande kan påverka och framkalla känslor hos andra. Genom att förstå våra emotioner och känslor och hur vi använder oss av dem kommer jag i detta arbete titta närmare på när emotioner och känslor blir till ett arbetsverktyg. Överallt i vårt samhälle finns det jobb som innehåller känslor. Det kan vara reseledaren som alltid förväntas ha ett leende på läpparna, begravningsentreprenören som ska vara lugn och lite nedstämd. Det är inte bara de rätta emotionerna och känslouttrycken som ska fram. Det finns också oskrivna regler om exakt hur glad man ska vara. Även i vårt vardagsliv finns det känsloregler - den som får en present förväntas visa äkta glädje, när någon gått bort ska man uppvisa en viss nivå av sorg. Man bör bli ledsen men får inte sörja för länge. Då kan omgivningen och den informella sociala kontrollen snabbt vara framme och markera att ens känslouttryck ligger på fel nivå. Om man på en begravning börjar skratta ses det i stället som missanpassade känslor (Hochschild, 2012, s. 63). Om känslorna inte överensstämmer med de rådande känsloregler som finns eller inte ses som socialt accepterade kan en emotionell dissonans uppstå. En diskrepans uppstår mellan en känsla eller ett uttryck och den rådande situationella normen (Hunt et al, 2012, s. 201).

Bakgrund och problemformulering

Att det egna beteendet påverkar andra är en av utgångspunkterna för det som jag kommer att titta på i min studie. I arbete med elever i särskola inom Autism/ADHD spektrumet förekommer ibland ett utåtagerande beteende som även kallas ett problemskapande beteende. Det kan vara saker som att eleven sparkas, slåss, rivs, bits, spottar, kastar saker, eller ägnar sig åt verbala påhopp etc. I samband med det kan även ett självdestruktivt beteende hos elever uppkomma som personalen ska hantera. Jag vill här understryka att det inte gäller alla elever i särskolan. Däremot så kommer min studie att ta upp just de fall där ett utåtagerande beteende förekommer, samt där arbetsmetoden lågaffektivt bemötande är ett av verktygen som används för att minska detta beteende. Jag vill också framhäva att denna studien enbart belyser personalens subjektiva upplevelser av sitt känslöarbete. Eleverna som det berör förtjänar alla arbetsverktyg som finns för att deras vardag ska bli så bra och lugn som möjligt. Att vara i en situation och i en värld där man själv inte kan göra sig förstådd, i ett samhälle som har stora förväntningar på en som man inte klarar av, skapar frustration. Denna frustration yttrar sig ibland som ett utåtagerande beteende. Ett beteende som vårt samhälle inte accepterar och därför också kallas för ett avvikande beteende. Dessa beteenden uppstår alltid i samspelet med omgivningen och det är i interaktionen och mötet mellan omvärld och individ som svårigheter uppstår (Hejlskov, 2017).

Personalens egna känslöyttringar påverkar mötet med eleverna. Bemöter en pedagog en elev i affekt med likadan affekt blir situationen oftast värre. Metoden lågaffektivt bemötande tar sin utgångspunkt i att människor med ett problemskapande beteende oftast har svårigheter att reglera sina affekter. Det är vanligt förekommande att de i stället reagerar med samma affekt som de möts av. De flesta människor kan skilja på sina egna och andras affekter medan andra människor har svårt för det. Om en pedagog skäller på en elev som inte kan skilja på sina egna och andras affekter kan exempelvis eleven bli arg när pedagogen höjer rösten.

Den lågaffektiva metoden innebär att personalen ska kunna förhålla sig till sina egna affekter vid arbete med andra. Personalen måste utstråla ett lugn, men också kunna undvika att smittas av andras oro. Att arbeta utifrån den lågaffektiva pedagogiken handlar om att skapa en pedagogisk miljö präglad av ett lugn. Metoden inkluderar kroppsspråk, avstånd samt konfliktutvärdering. Metoden bygger också på att det är den som kan påverka som tar

ansvar. Går det fel är det personalens ansvar- aldrig elevens. För att kunna kontrollera någon annans känslor måste man ha kontroll över sina egna (Hejlskov, 2017).

Att möta individer i ångest ställer krav på kunskap och kompetens hos personalen. Det krävs inte bara kunskap om de olika diagnoserna, för att kunna jobba lågaffektivt måste man som pedagog också kunna hantera och neutralisera de egna uppkomna känslorna. Pedagogernas förhållningsätt och deras *känslorarbete* blir på så sätt ett *pedagogiskt verktyg*. Genom arbetsmetoden och verktyget lågaffektivt bemötande arbetar man för att skapa positiva förväntningar på individen /eleven samt behålla sitt lugn som pedagog i svårhanterliga situationer. Pedagogerna som jag har kommit i kontakt med har alla fått utbildning i att arbeta lågaffektivt. Det finns dock en problematik med att vikarier kommer in korta perioder- De saknar oftast denna kompetens men förväntas ändå kunna jobba efter modellen. De ordinarie pedagogerna upplever vid dessa tillfällen att de får ta än mer ansvar. Personalen i särskolan använder sig också av en tydliggörande pedagogik som heter Teacch. Den pedagogiken handlar dels om att stärka och utveckla elevens förmågor och färdigheter i vardagslivet, och dels anpassa lärandemiljön därefter för att minimera stress för individen. Det sker genom att strukturera miljön, tydliggöra dagarna med hjälp av visuella schema och visa vad som kommer att hända under dagen etc. (Mesibov et al., 2005). Personal som är fast anställda får fortbildning ca en gång per år samt har personalmöte en gång per månad.

Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur personal i särskolan ser på sitt eget känslorarbete vid lågaffektivt bemötande som arbetsmetod. Vidare fokuseras på vilka krav som ställs i mötet med eleverna och vilken påverkan ett känslorarbete kan ha på personalen privat.

Frågeställningar

1. Hur upplever personalen sina känslor vid lågaffektivt bemötande i en situation med en utåtagerande elev?
2. Vilka krav upplever personalen att det ställs på dem i mötet med eleverna?
3. Vilka känslor är det acceptabelt att själv visa och känna i interaktionen med eleverna?
4. Upplever personalen att de påverkas privat av ett känslorarbete där känsloneutralisering förekommer?

Tidigare forskning

Känsloarbete och känsloregler

Det finns tidigare forskning om arbete som kräver att arbetstagaren *arbetar med sina känslor*. Boken *The Managed Heart* av Arlie Russel Hochschild får anses vara en klassiker på området. I denna bok beskrivs emotionernas betydelse på arbetsplatsen. Här belyses olikheterna i att en del yrken kräver en vänlighet och ett vänligt leende medan andra yrken kan behöva visa upp en hård fasad utan leende. Arbetsgivaren kräver att arbetstagaren ska leva upp till förväntningarna och kunna leverera det efterfrågade känslouttrycket. Hochschild myntar även termerna känsloregler och- yt- och djupagerande, som är tekniker för att kunna uppnå och visa olika känslouttryck när de inte kommer på naturlig väg (Wettergren et al, 2008, s.19).

Hochschild beskriver vidare att när vi interagerar med andra delar vi känslor genom olika känslomässiga signaler. Vi använder gester, tonläge, ansiktsuttryck för att både utveckla och manifesterar våra känsloregler. Det vanligaste är att det är auktoriteter som bestämmer hur känsloreglerna ser ut. Redan som små socialiseras vi in i vilka känsloregler som råder. Föräldrar visar och lär barnen, läraren i skolan sätter regler för eleverna, som vuxna sätter chefen en del av nivån på känsloregler på arbetsplatsen (Hochschild, 2012, s.75). När interaktioner sker mellan människor förväntas de enligt rådande känsloregler byta precis så mycket känslor med varandra som reglerna tillåter. Om det inte lyckas och det blir en ojämn balans mellan de inblandades känslor så kan det leda till en känsluskuld. I privatlivet har människan lättare att bryta upp relationer där en alltför ojämn känslubalans råder, medan arbetsplatsen oftare leder till att den anställda får en sämre behandling under lång tid till följd av sitt misslyckande med att följa känsloreglerna (Hochschild, 2012, s.38).

Känsloarbete hos poliser

Det finns tidigare forskning på poliser och deras arbetsmiljö. I en artikel av Lonnie Schaible och Viktor Gecas (2010) beskrivs hur polisen utsätts för en känslomässig bergochdalbana. Dels beror känslorna på allt som poliser utsätts för i yrket men också på vilken kultur som råder inom kåren (Schaible & Gecas, 2010, s.316 - 317). Poliser möts också dagligen av förväntningar från olika håll på hur de ska agera och hur de ska vara. Guy, Mastracci och Newman (2008) beskriver samhällets förväntningar på att de bör vara snällare än snällast och tuffare än tuffast (Guy et al, 2008, s.320). Känslorna som uppstår måste hållas under kontroll för att möta kraven utifrån samhället och kollegorna. Att prata om känslor och visa sin sårbarhet skulle kunna hota gruppens identitet och status. Individens känslor och reaktioner

förväntas följa gruppens normer (Guy et al, 2008, s. 320). Samhället förväntar sig att poliser ska våga och kunna ingripa i alla situationer som uppstår. Samtidigt förväntas de också vara empatiska och kunna ge svåra besked till anhöriga etc. Ena stunden ska de kunna agera och vara effektiva och koppla bort sina känslor för att i nästa stund kunna visa full empati.

Micael Björk har gjort en studie som heter ”Känslokontroll i kritiska situationer inom polisarbete”. Den studien tar också upp och behandlar olika känsloregler och vikten av att kunna bemästra och kontrollera sina känslor när polisen möter våldsamma situationer. En gemensam nämnare i det arbetet och i min studie är den självkontroll som krävs av de yrkesverksamma. Poliser måste kontrollera sig själva för att kunna kontrollera andra (Larsson & Engdahl, 2011, s.204-216).

Att kontrollera sig själv måste personalen inom särskolan också kunna i svårhanterliga situationer. När en elev är i affekt har eleven inte förmågan att ta sig ur situationen på egen hand och då blir personalen ett viktigt verktyg. För att kunna vara detta verktyg som söks måste personalen kunna kontrollera sig själv och sitt beteende. Självkontroll är en förutsättning för att göra ett bra jobb.

Lågaffektivt bemötande i skolan

Det finns tidigare forskning om arbete med *lågaffektivt bemötande* i skolan där fokus har varit på hur personalen ser på metoden och hur effektiv den är. I en kvalitativ intervjustudie som heter ”Att arbeta med lågaffektivt bemötande inom skola, förskola och funktionsstöd” var syftet att se hur personal upplever arbetet med lågaffektivt bemötande i relation till elever och brukare. Studien utgick från dessa frågeställningar:

1. Vilka eventuella för- och nackdelar finns det med lågaffektivt bemötande?
2. När används metoden?
3. Hur bemöter personalen elever/ brukare som har beteendeproblem?

Metoden som användes var semistrukturerade intervjuer. Sammantaget visade resultatet att lågaffektivt bemötande som modell var bra för elever i affekt. Metoden hjälper eleverna att bli trygga och få kontroll över sin tillvaro. Svårigheter som resultatet påvisade var att det krävdes att personalen låg steget före, var närvarande och var konsekventa. För att ge eleverna ett lugn förväntades personalen använda sig av ett avväpnat kroppsspråk, sänka sin röst, vara medvetna om hur de står, samt kunna undvika ögonkontakt om den upplevs som

provocerande. Personalen bör också veta i vilka lägen som de ska backa från en situation eller inte. Fördelar som togs upp i studien var att lågaffektivt bemötande är för elevens bästa.

Nackdelar som nämndes var att det kunde upplevas som krävande för personalen att skala av sig sin personlighet och lämna det privata hemma. För att metoden ska fungera måste dessutom alla i personalen tro på modellen och vara överens om att jobba utifrån den. Metoden kan också ses som tidskrävande och svårtolkad (Demen & Wahlberg, 2015). Denna forskning är relevant för min studie eftersom jag vill gå vidare djupare in på personalens emotioner. Fokus i min studie ligger på personalens *känsloarbete* vid modellen *lågaffektivt bemötande* och hur deras *subjektiva upplevelser* av detta ser ut.

Det går att finna fler studier kring känslomässig hantering samt känsloarbete. Det är inte på något vis ett nytt område. Det jag vill komplettera och bidra med i denna studien är när en hel arbetsmodell bygger på att personalen kan hantera sina emotioner. Utan personalens emotionsarbete skulle inte modellen fungera som det pedagogiska verktyg som det är tänkt att vara. Jag vill ta reda på hur personalen subjektiv upplever sina emotioner. Hur upplever personalen att det är att arbeta med emotionshantering? Jag anser att det kan vara ett bra komplement till tidigare forskning. Jag vill vidare se om det går att koppla denna typ av emotionsarbete till stress och utmattningskänslor för att på så vis lägga en grund till vidare studier på området.

Teoretiska begrepp och perspektiv

Uppsatsen handlar om emotioner och vad som sker i mötet med andra människor. Vad händer egentligen i vårt samspel med andra och hur arbetar vi med våra känslor och emotioner? Finns det konsekvenser för individen när ett emotionellt arbete sätts igång? För att kunna tydliggöra och göra en bra analys kommer jag att använda mig av olika emotionssociologiska begrepp. Jag vill här gå igenom begreppen lite kort för att underlätta för läsaren i resultat och analysdelen.

Emotioner finns med oss hela tiden var vi än befinner oss. Emotioner är aldrig helt opåverkade av den sociala omgivningen. Genom våra erfarenheter och de sammanhang vi befinner oss i påverkas, formas och regleras våra emotioner. Emotioner behövs för att vi ska kunna handla. De kan därför ses som en drivkraft. Hur vi handlar och agerar med våra emotioner är det som avgör om vi lyckas passera som ”normala” i givna sociala kontexter. Under vårt liv socialiseras vi in i att hantera emotioner. Denna emotionshantering pågår även när vi inte är medvetna om den. *Emotionsregimer* är som känslo- och uttrycksregler. Skam

och stolthet klassas som två *mästaremotioner*, de två är med och reglerar ett ”normalt” beteende (Wettergren, 2013, s.55). Emotioner kan ses som vad individen kommunicerar utåt (Wettergren, 2013, s. 16).

I denna uppsats har jag valt att se emotioner som en komplexkänsla så som den också tolkas av Åsa Wettergren i boken *Emotionssociologi*. Enligt den tolkningen är alla emotioner känslor, men alla känslor är inte emotioner. Exempelvis är inte fysisk smärta vid ett slag en emotion. Smärtan vid ett slag kan uppmärksamma en på att något har hänt och sedan kan den potentiellt övergå till vrede mot den som slagit en. Vrede är däremot en emotion (Wettergren, 2013, s.17).

Emotioner består av fyra komponenter:

1-Situationsbedömning

2- (Förändrade) sinnesförmimmelser

3-Fritt eller hämmat (kontrollerat) uttryck av expressiva gester/ handlingar

4-En kulturell beteckning på särskilda kombinationer av de tre första punkterna

(Thoits, 1990)

Dessa olika komponenter följer inte varandra i någon speciell ordning och är heller inte rangordnade. De hänger dock samman och den fjärde komponenten indikerar att emotioner är både kulturellt och socialt formade. Emotioner kan även vara både biologiska och sociala (Wettergren, 2013, s.17).

Emotioner är ständigt närvarande och *Emotionella processer* är vårt *flöde* av emotioner som sker *mellan* människor. Ibland kan en specifik emotion urskiljas som vi blir medvetna om och kan reflektera över, men ibland är det svårt att endast peka på en enda emotion vid interaktioner med andra. Emotionella processer påverkas av sammanhanget som vi befinner oss i, vilka tolkningsramar som finns i det givna sammanhanget samt de inblandade aktörernas avsikter. Som nämnts i inledningen spelar också den kulturella kontexten en stor roll. Om man inte är ute efter en specifik känsla och kopplingen till en viss handling är emotionella processer en bra beskrivning. De poängterar flödet som uppstår av emotioner och de diffusa övergångarna mellan olika emotioner (Wettergren, 2013, s.27).

Överallt finns *känsloregler* som reglerar vad som är okej att visa av sina emotioner och känslor. Känsloreglerna visas tydligast när det kommer till *missanpassade*

känslor. De påverkas av alla små oskrivna känsloregler som finns runt oss som individen förväntas följa. Tidigare nämndes hur mycket vi ska sörja om någon går bort. Det kan även handla om hur högt det är tillåtet att stöna på gymmet, hur arg du får bli på dina barn, hur öppet du får visa din kärlek osv (Hochschild, 2012, s.56). Det kan även ses som en informell social kontroll där vi alla hjälps åt att passa på varandra. Avvikelse från rådande normer påvisas snabbt ifrån andra. Det är genom vår socialisation som vi upptäcker vilka olika känsloregler som finns. Det är oftast då vi blir medvetna om att de finns (Hunt et al, 2012 s.11). För att kunna möta de olika känsloreglerna som finns runt oss finns olika tekniker att tillgå.

Emotionsarbete och dess tekniker

Vi kan forma emotionerna med hjälp av olika tekniker för att försöka uppnå önskad nivå på en känslouttryckning. Detta skapande och formande av emotioner kallas *emotionshantering*. Några av de tekniker som används vid en emotionshantering är *djup- och ytagerande*. Vid ett *djupagerande* framkallas och skapas en känsla hos individen inifrån och ut för att försöka få fram ett äkta känslouttryck. Vid ett *djupagerande* strävar personen att verkligen känna det samma som uttrycks. För att kunna få fram samma känsla som uttrycks måste personen arbeta aktivt vilket resulterar i ett känslöarbete. Vid ett *ytagerande* läggs istället en känsla på ytan hos individen medan den egentligen känner en annan känsla inom sig. Individen lägger på ett uttryck som visas upp utåt. Även här är agerandet ett känslöarbete. Både ett *djupagerande* och *ytagerande* används i det sociala livet samt inom arbete som kräver ett känslöarbete (Hochschild, 2012, s 188 - 190).

När människor försöker hantera situationer som kräver en extra insats av dem kan också olika *copingstrategier* användas. Om individen använt en strategi görs en egen utvärdering av resultatet. De strategier som individen finner lyckosamma i specifika situationer används sedan igen och igen. När en individ använt en strategi många gånger går den över till att bli en automatisk handling. När dessa automatiska handlingar används kallas det för *copingstrategier* (Lazarus & Folkman, 1984). Om emotionen blivit en vana som genom träning och övning satt sig i kroppen kallas det för *habituering* . När kroppen känner igen en viss situation eller viss miljö spelar den upp den inövade känslan (Bergman & Blix, 2010).

Att hantera sina emotioner med dessa tekniker innebär dock vissa risker för individen. När *ytagerande* används i arbetet kan det bidra till en separation mellan personalens yrkesroll och deras privata jag. Det kan vara hälsosamt att *ytagera* för att kunna hantera och möta förväntningarna på yrkesrollen, men också bidra till en *emotiv dissonans* om

det krockar allt för mycket med det privata jaget. Ett yt-agerande kan vara ett slags överlevnadsstrategi för att orka uppvisa det som rollen kräver. Det kan däremot slita väldigt efter ett tag. Individen blir en främling för sina egna känslor och kanske även inför sitt jag. Här finns risk att känna sig avtrubbad. För individens upplevelse av ett sammanhängande jag är det att föredra att jaget på arbetet inte avviker för mycket från det privata jaget (Wettergren, 2013, s. 60). Under djupagerande däremot kan det finnas en annan risk-Yrkesrollens krav och förväntningar har lett till att individen gått helt in i rollen på djupet och tillslut verkligen känner det som uttrycks. Det kan då leda till att det individen utsätts för inom jobbet tas på ett personligt plan. Arbetets roll har gått ihop med individens jag och får rollen kritik eller utsätts för hot så är det individen personligen som utsätts för det. I slutändan kan det leda till en *känslolöshet* och avdomning (Hochschild, 2012, s. 90).

Det finns många olika tekniker att ta till för att lyckas i det sociala livet, att hålla uppe en fasad kan liknas med ett skådespel. Erving Goffmans teori om *dramaturgiskt handlande* innehåller begrepp för våra olika regionbeteenden liknande de inom teaterns värld. Varje dag under vårt liv agerar vi mer eller mindre som skådespelare. Vi har ett beteende som vi visar upp på den offentliga scenen samt ett beteende hemma för oss själva. Goffman beskriver vårt agerande i termer som *frontstage* vilket är det vi gör på scenen bland andra människor och *backstage* som är där vi kliver av och andas ut efter vår föreställning (Goffman, 1994, s.220). Hur väl vi lyckas i mötet med andra kan påverka bilden vi får av oss själva. Ett *spegelsjäl* består av den bild vi får av oss själva med hjälp av andras ögon. Hur vi framställs av andra påverkar vårt eget omdöme om oss själva och kan skapa känslor som skam och stolthet. Spegelsjälvet är våra emotionella erfarenheter som vi får av vår omgivning och vår yttervärld (Engdahl, 2009, s.96 - 98).

För att kunna lyckas i mötet med andra och vid arbete med människor är det vanligt att personalen läser av människorna som de jobbar med. För att göra det måste de lyssna inåt på sina känslor för att få hjälp att finna rätt ledtrådar. Dessa ledtrådar hjälper till att göra jobbet så bra som möjligt och ledtrådarna kan också hjälpa till att förebygga situationer, läsa det outtalade, tolka vilken hjälp som behövs etc. Att *känna känslor som ledtrådar* går att likna vid ett kroppsligt varningssystem.

Metod

Jag valde metoderna kvalitativa intervjuer och deltagande observation som datainsamlingsmetod till denna studie. Jag kommer nu att beskriva mitt tillvägagångssätt samt motivera varför jag valde dessa metoder.

Kvalitativa intervjuer

Mitt urval av informanter gjordes på två skolor där jag hade kontakter från förr. Att jag tidigare arbetat på respektive skola gav mig tillträde till miljön samt tillgång till informanter. Jag har tidigare arbetat på skolan men aldrig i de berörda klasserna. Informanterna kontaktades först via telefon där en muntlig överenskommelse samt genomgång gjordes. Sedan besökte jag skolan där studiens upplägg och utformning gick igenom i detalj.

Till intervjuerna valdes två informanter från en särskola samt tre informanter från en annan särskola. Syftet med att välja informanter från olika ställen var för att kunna fånga in variationer av fenomenet. Även om informanterna intervjuas enskilt kan de ha påverkats i sina tankar av rådande normer i respektive grupp. Det behöver inte ses som problematiskt alls, men det är likväl av intresse att få så stor bredd som möjligt. Urvalet var strategiskt då jag visste att de arbetade efter metoden lågaffektivt bemötande och att dessa informanter på så vis skulle kunna bidra med relevant information till studien (Yin, 2013, s.93). Totalt deltog fem informanter vilket kan ses som tillräckligt för att uppnå en teoretisk mättnad. Studien kan ses som explorativ och ligga till grund för vidare studier inom området (Davidson & Patel, 2011, s.12). Även om antalet informanter i sig självt uppfyller en teoretisk mättnad ser jag det som en bra kombination att även en deltagande observation gjordes för att höja studiens reliabilitet och validitet. För att komma in lite mer på personalens upplevelser och nå de subjektiva upplevelserna som min studie var ute efter valde jag dock kvalitativa intervjuer som min huvudmetod (Dalen, 2013, s.9).

Studiens syfte har varit att lyfta fram personalens tankar kring sina emotioner, upplevelser och sitt känslorarbete. För att undvika att bli störda skedde intervjuerna en och en i lugn miljö i ett avskilt rum. Formen på intervjun som jag valde var semistrukturerad eftersom jag ville försäkra mig om att få mina frågeställningar besvarade, samtidigt som jag också ville få informanterna att prata fritt om sina upplevelser. På så sätt kunde jag kunna fånga in nyanser och vara öppen för det som kom fram för min senare analys. Vid utformandet av min intervjuguide började jag med att ställa frågor efter områdesprincipen. Det innebar att jag inledde intervjun med perifera frågor för att skapa god stämning, innan frågorna sedan gick lite mer rakt på sak mot de centrala delarna för min studie (Dalen, 2013, s. 27 - 31). För att kontrollera att frågorna inte var ledande testade jag mina frågor på andra före så de kunde ge mig synpunkter på intervjuguidens utformning. De som jag testade mina frågor på var två stycken tidigare studenter. De upplevde inte frågorna som ledande. För att vara säker på att

uppfatta allting så korrekt som möjligt valde jag att spela in intervjuerna. Det gav mig en möjlighet att lyssna flera gånger samt notera sådant jag missat första gången.

Deltagande observation

Som ett komplement till de kvalitativa intervjuerna valde jag att göra en kortare deltagande observation. Detta gjordes för att jag skulle få möjlighet att komma nära dem som jag studerade i deras vardag. Total tid för observationen var 28 timmar uppdelat på 4 dagar 7 timmar / dag. För att få en så stor kontinuitet som möjligt utfördes observationen på samma skola. Under min deltagande observation följde jag klassens schema och fick vara med på alla aktiviteter/lektioner som gjordes. Elevgruppen i denna studien har en ålder mellan 12 - 15 år. Jag har som tidigare nämnt arbetat på skolan men aldrig i klassen som jag följde under mina observationer. (Se för och nackdelar under Etiska reflektioner s.14)

I min studie där subjektiva känslor är av intresse kan vardagen bidra med att fånga upp känslorna direkt när de uppkommer i sitt naturliga sammanhang. Metoden krävde flexibilitet av mig som forskare samt att jag fick vara beredd på olika situationer som kan uppkomma (Fangen, 2014, s.7 - 8). Observationen gjordes på samma skola som några av mina informanter arbetade på. Även här redovisas för- och nackdelar under delen etiska reflektioner. Då jag tidigare arbetat inom området kunde jag relativt lätt vara med under arbetets gång. Jag deltog under de flesta moment under dagen men valde att ta en avvaktande och iakttagande roll under de mer laddade situationerna. Anledningen till det var dubbel. Dels är det lättare att observera när man inte direkt deltar och dels av hänsyn till eleverna. För eleverna var jag ett bekant ansikte men inte någon som de känner helt.

Att göra observationer i en situation där en annan människa har ett utbrott kräver respekt och ödmjukhet. Elevens bästa ska alltid gå först. Om jag skulle gå för nära fanns risk för att jag påverkade situationen, vilket inte är tanken med en observationsstudie. Vissa elever kan vara extra känsliga när det blir för många människor runt omkring dem. En fördel med en observationsstudie är att mina egna intryck och känslor kan användas i datamaterialet, samt att observationen gör att jag kan komma på mer frågor utifrån det jag upplever.

Kombinationen blir att intervjuer fångar de subjektiva upplevelserna från den enskilda individen, observationer kan göra det möjligt att bredda och röra sig utanför informanternas perspektiv. Förberedelserna var viktiga här för att få till så givande observationer som möjligt. Jag valde att ha några frågor som hjälpte mig att avgränsa mitt observerande så att det inte blev för brett (Fangen, 2014, s. 32 - 40). Frågor som jag specifikt sökte och antecknade samt kodifierade efteråt var:

1. Hur beskriver personalen sin upplevelse precis efter en laddad situation?
2. Kan det tolkas några fysiska uttryck?
3. Hur pratar personalen med varandra kring dessa situationer?
4. Hur motiveras och förebyggs en situation som de vet kan bli svårhanterlig?

Mitt fokus under observationen var att fånga upp personalens emotioner och känslor i den naturliga miljön så direkt som möjligt. Det fanns en risk som jag var medveten om- Genom att vara där och observera så kan jag genom min närvaro ha påverkat personalens agerande och beteende. Vi människor ändrar ofta vårt beteende när någon ser oss eller om vi känner oss övervakade. Med den vetskapen i åtanke valde jag att smälta in och delta och inte skugga och anteckna precis bredvid. Fokus var ändå att behålla visst avstånd för objektiviteten i studien. För att få med så mycket som möjligt tog jag fältanteckningar löpande när tillfälle gavs. Att vara ute på fältet och observera innebär möten i det verkliga livet. Precis som jag nämnde i avsnittet om kvalitativa intervjuer är det forskarens sinne och tolkningar som bedömer och tolkar informationen. Det ställs därför stora krav på forskaren att jobba med insikt och alltid fundera över motiv samt möjlig partiskhet (Yin, 2013, s.126). Jag har under studiens gång stannat upp och tänkt igenom och reflekterat över det då mitt mål varit att hela tiden sträva efter objektivitet.

Bearbetning av materialet

Efter genomförda intervjuer och observationer kodade jag materialet, där mitt första steg var att lyssna igenom intervjuerna flera gånger genom transkribering. Jag använde mig där av grundad teori. Ett av grunddragen i grundad teori är att utvecklingen av analytiska begrepp och olika teorier genereras från det empiriska datamaterialet genom induktion. Det innebär att jag försökte hitta likheter och skillnader för att finna olika nyanser samt eventuella variationer (Dalen, 2013, s.50). Det är alltid känsligt med all data och viktigt att vara noggrann. Jag har haft som målsättning att vara uppmärksam på att mina egna värderingar skulle kunna snedvrída mina resultat och data. För att undvika det förde jag metodologiska anteckningar kontinuerligt. Analysen genomfördes i olika faser. Under steg ett sammanställde jag anteckningar samt min insamlade data till färre kategorier och demonterade data till mindre delar. Jag satte etiketter och koder på materialet och försökte finna mönster. Min studie fokuserar på känslor och emotioner och det var det jag hade huvudfokus på vid kodningen, även om jag prövade att vara öppen för andra inslag och vändningar också. Slutligen drog jag slutsatser ifrån den kodade data jag fått fram. När kodning och tolkning görs blir det mycket

fram och tillbaka för att inte missa något. Faserna och tolkningen hänger ihop hela vägen till slutsatserna (Yin, 2013, s.179 - 181).

Den transkriberingsmetod som jag använde mig av i mitt arbete var Stukåts (2005). Den metoden innebär att jag skrev ner det som jag fann intressant för min studie. Jag valde att fokusera på informanternas subjektiva upplevelser som var kopplade till känslor och emotioner. Jag valde medvetet bort att koda inledningen av mitt material som handlade om bakgrund etc. Jag valde också bort att ta med pauser och harklingar. Enligt Stukåt (2005) är det en effektivare metod som bidrar till att studien blir tidsmässigt mer effektiv. I mitt fall gav det mig i stället en möjlighet att göra en kombination med deltagande observation samt arbeta med allt material som en helhet.

Det finns alltid en risk att resultaten innehåller en viss skevhet eftersom det insamlade materialet tolkas av forskaren. Genom att välja en effektiv transkriberingsmetod finns en risk att jag kan ha missat någon nyans som hade gått att utläsa ur exempelvis en paus. Jag ser ändå fördelen med att kunnat få med två metoder i stället för att kunna bredda. Det är som tidigare nämnts omöjligt att inte ha någon förförståelse och att vara helt blank och opåverkad vid tolkning. Den hänsynen bör alltid tas vid kvalitativ forskning.

Validitet och reliabilitet

En studies validitet kan anses vara hög om det empiriska materialet på ett uppenbart sätt besvarar frågeställningarna i studien. En kvalitativ metod innebär att forskaren själv blir uttolkaren av resultatet. Det påverkar studiens validitet och reliabilitet och resultaten blir svårare att förhålla sig till jämfört med studier som har kvantitativa metoder som grund (Dalen, 2013.s 113). Eftersom min studie inte innehåller någon mätning, utan att jag genom mitt insamlade datamaterial vill analysera känslor och emotioner utifrån subjektiva upplevelser får tillförligheten i stället baseras på hur väl jag lyckas få mitt syfte och mina frågeställningar besvarade (Davidson & Patel, 2011, s.106). En studies validitet kan anses hög om det empiriska materialet på ett uppenbart sätt besvarar frågeställningarna i studien (Grönmo, 2006, s.217). För att säkerhetsställa att jag skulle få mina frågeställningar besvarade och på så vis ha en hög validitet i studien strävade jag efter att göra en genomtänkt intervjuguide.

Intervjuguiden utformades så att frågorna skulle vara lätta att förstå, samt i den öppnare delen ge informanterna en möjlighet att berätta mer fritt för att få med fler nyanser och variationer. Reliabiliteten dvs. studiens pålitlighet kräver att studien bygger på ett empiriskt material som

baseras på faktiska förhållanden och data. En studie som enbart består av forskarens subjektiva bedömningar anses inte ha någon reliabilitet (Grönmo, 2006, s.225). Jag har under hela studiens gång strävat efter att fånga upp informanternas subjektiva upplevelser kring emotioner och känslor.

Etiska reflektioner

Före studiens start informerade jag alla deltagare i studien om syftet samt vad studien handlade om. De fick information om att de närsomhelst kunde avsluta sin medverkan. Det är viktigt för både informationskravet och samtyckeskravet. Jag gav också information om att studien endast är till forskning för att uppfylla nyttjandekravet och löfte gavs om att mitt material skulle anonymiseras för att uppfylla kravet om konfidentialitet (Vetenskapsrådet, 2011, s.67 - 69). Att jag tidigare arbetat inom området samt på enheterna där intervjuer samt observationer gjordes skapar både för och nackdelar. Min tidigare erfarenhet gör att jag har en förförståelse för ämnet vilket skulle kunna påverka min objektivitet. Genom att jag är medveten och öppen kring det så ser jag det ändå möjligt att genomföra en korrekt studie. Det finns också en klar fördel med att jag känner till området eftersom det gav mig ett tillträde att komma in i en ganska sluten värld. Elever med autism och ADHD har många gånger en känslighet för nya människor och därför släpps inte vem som helst in. Anledningen till att jag valde två enheter var dels, som tidigare nämnts, att få lite olika perspektiv i fall gruppnormen möjligtvis påverkar resultatet. En annan anledning var för att minska risken att någon ska kunna känna igen sig i studien. När man arbetar med och skriver om människor är sekretessen viktig. En annan viktig hänsyn att ta är att vara extra noggrann då man arbetar med och kring människor som befinner sig i en utsatt position. Jag har i min studie valt att skriva om ett förhållningsätt som hjälper många människor. Det kräver ett ansvar av mig och därför poängterar jag flera gånger att studien är ur ett personalperspektiv. För att studien ska vara etiskt korrekt är det en förutsättning att informanterna samt de jag observerar ska ha fått rätt information kring studiens syfte samt innehåll vilket jag skrev om i metod-delen. De måste också kunna lita på att intervjun samt observationen inte går att koppla eller spåras till dem.

Det som kan vara svårt med att lova anonymitet är ett etiskt dilemma, där jag som forskare vill kunna redovisa resultat som ses som trovärdiga, samtidigt som jag måste utlova anonymitet (Dalen, 2013, s.23). Det är inte bara deltagarna i studien som ska vara anonyma. Inte heller eleverna eller den övriga personalens identiteter får röjas. Innan jag påbörjade min studie skrev jag på tystnadsplikt på skolan för att garantera att inga känsliga detaljer lämnades ut. Eftersom jag känner till området och platserna jag forskat på finns det en

risk att resultatet blir annorlunda eftersom de känner till mig. Det uppfattar jag till största del vara en fördel. Personalen kan ha lättare att öppna upp sig då vet att jag har varit med om liknande situationer. Det finns naturligtvis en möjlighet att de inte vill öppna sig för någon de känner lite, men det skulle också kunna vara ännu svårare för en som de aldrig har träffat. Det är svårt att med säkerhet bringa någon klarhet i vilken riktning min påverkan har gått. Det som var viktigt som jag tänkte på hela tiden var att det var personalens känslor och tankar som skulle komma fram och att jag inte skulle tillskriva dem mina värderingar.

Jag upplevde att det var en fördel att känna till området eftersom det som framkom gick att förstå och känna igen. Det innebar att jag kunde behålla en lyssnande roll och inte vara dömande i något. Ett utåtagerande beteende kan ibland vara dramatiskt att uppleva för någon som aldrig sett det förut. Risken finns då att fokus blir på händelsen i sig i stället för på emotionerna i händelsen. På grund av att jag sett liknande förut kunde jag rikta min uppmärksamhet åt det som jag studerade.

Resultat och analys

Under det här avsnittet kommer jag att redovisa mitt resultat samt min analys av resultatet med hjälp av teoretiska begrepp och perspektiv som diskuterats i tidigare avsnitt. För att göra det lättare för läsaren att följa med och på så sätt skapa en egen känsla för materialet har jag valt att redovisa med hjälp av citat, tabell och kategorier. Kategorierna är tänkta att påvisa vissa återkommande huvudteman i mitt material. Citaten är från mina informanter, som jag har namngett som informant 1 - 5.

Tema: Skam

En känsla och emotion som tidigt lyste igenom mitt material var *skam* och även *skuld*. När personalen inte lyckades nå upp till att vara den perfekta personalen, med fullkomligt tålamod i alla situationer gav de ofta sig själva skulden. I delen om teoretiska begrepp och perspektiv beskrevs skam som en mästartemotion som styr och reglerar vårt beteende. Skam och även stolthet är med och reglerar och påverkar vårt beteende i hög grad. Mitt resultat visar att skam och skuldkänslor kom upp regelbundet och kunde tolkas som en emotion som personalen helst ville undvika. Strävan var att försöka slippa hamna i skam- och skuldkänslor.

Om personalen upplevt att de tappat kontrollen upprepade gånger upplevde de en känsla av misslyckande. För att visa hur skam och skuld kan upplevas och uttryckas av informanterna har jag valt ut fyra citat från mina intervjuer som jag vill delge:

”En dag hade jag fått spott i ansiktet flera gånger samt blivit riven, och dessutom skor kastat på mig vid flera tillfällen. Plötsligt noterade jag hur jag själv tar upp en sko och kastar rätt in i väggen. Då blev jag rädd för mig själv. Min gräns var uppenbarligen nådd men vad hade hänt om jag kastat på eleven? Efteråt var jag fylld av skuldkänslor och kände mig som en dålig personal” (Informant 2)

”Att alltid kunna hantera andras känslor är minsann ingen lek. När jag själv har PMS borde jag nog stanna hemma. Jag vet hur jag borde svara och agera men jag klarar inte av det dom dagarna. Pinsamt men sant. Tyvärr pratas det aldrig om det. Får man som personal egentligen vara ur form ibland eller ska vi alltid vara helt på topp?” (Informant 1)

”De gånger som jag tappat kontrollen över en situation och exempelvis höjt rösten fast att jag vet att det sällan hjälper- då skäms jag och känner mig rätt kass” (Informant 5)

”Utbrott offentligt är extra jobbigt tycker jag. Innanför skolans väggar har folk oftast en förståelse, men på en spårvagn t.ex. så tittar alla runtomkring. Där måste jag dels möta elevens behov men även agera så som omgivningen förväntar. Vissa elever kan behöva att man väntar ut dom, och inte agerar precis direkt i stundens hetta. En gång hade en elev tagit av sig skor och strumpor mitt i vintern och satt sig på marken. Jag visste att det bästa jag kan göra då är att backa och ge eleven ett par minuter, så kommer han av sig själv och vill få hjälp att ta på sig. Går jag dit för tidigt låser det sig oftast fullständigt i stället. Detta tyckte en dam på torget inte passade sig så hon kom fram och skällde ut mig och undrade hur jag tänkte som lät barnet sitta där barfota på den kalla marken. Jag vet att jag inte borde bry mig om vad andra tycker och tänker men det gör jag” (Informant 3)

De här fyra citaten vittnar inte bara om skammen, utan också om att det pågår stora emotionella processer under arbetsdagarna. Processer som inte är helt enkla att kontrollera. De känsloregler och normer som finns och råder för rollen som personal i särskolan, tillåter inte att pedagogerna tappar humöret i något avseende. När så sker fylls personalen av skam och skuldkänslor. De ser sig som misslyckade i sin roll. Skamkänslor kan påverka självet. Det blir en självvärderande känsla betraktat genom andras ögon (Sheff, 1990). Vi formas och bedöms av andra människor och det är genom andra som bilden av oss själva skapas. Cooley (1992) beskriver ett begrepp som heter spegelsjälvet. Spegelsjälvet består av hur vi framställs i andra människors ögon, omdömet vi får av vårt framträdande samt en känsla av oss själva som skam eller stolthet. Spegelsjälvet är våra emotionella erfarenheter som vi får av vår omgivning och vår yttervärld (Engdahl, 2009, s.96 - 98). Om personalen vid sitt framträdande inte lyckas prestera efter förväntningarna sätts de emotionella erfarenheterna i spegelsjälvet.

En negativ bild upplevs i samspelet med omgivningen som då kan påverka personalens självbild.

Det råder vissa normer inom skolan, och ute i samhället finns andra förväntningar som personalen känner ett ansvar att leva upp till för att vara så som en pedagog förväntas vara. Situationen som uppkom på torget där en främling kom fram och tillrättavisade personalen är ett tydligt exempel på en förväntan utifrån. Den som arbetar med barn förväntas vara omhändertagande. Att vara omhändertagande i det fallet ansåg damen som sa till, var att genast hjälpa eleven så att eleven inte skulle frysa. Personalen i sin tur visste hur hen skulle handskas med eleven i den situationen för att få en så snabb och smärtfri lösning som möjligt. De två perspektiven krockade med varandra, normen utifrån sett på hur arbetsrollen ska se ut och den faktiska verkligheten. Personalen känner en kluvenhet i förväntningarna och de faktiska omständigheterna. Här kan ses en viss *emotiv dissonans* hos personalen. Det finns normer att leva upp till i olika kontexter och dessa normer vill personalen helst klara av att uppfylla. Ibland krockar dessa normer och förväntningar med deras innersta känsla.

Skammen som togs upp tidigare kan kopplas ihop med vilka *känsloregler* som råder i respektive situation. En frågeställning som ska besvaras i denna studie är också vilka känslor som är okej att själv visa och känna som personal. Jag kommer nu att redovisa vilka känsloregler personalen upplever att de har att förhålla sig till under arbetsdagarna.

Tema: Känsloregler

Det har under mina intervjuer och observationer framkommit att personalen har många olika känsloregler att förhålla sig till. Några av de känsloregler som framkom i min empiri är följande:

Visa empati, men inte för mycket

Aldrig ta något personligt

Bry sig om eleverna, men inte för mycket

Ha en nära kontakt med föräldrar, men inte bli för personlig

Vara lugn i stressade situationer

Kunna känna in vad som är på gång för att förebygga

Visa tålamod

Vara konsekvent och tydlig

Vara bestämd, men inte arg

Vara engagerad, men kunna släppa arbetet/ situationen

Det här är bara några exempel på det som framkommit. Det ger ändå en klar bild över att *känsloregler* råder över och styr arbetet. Nivån på känslor ses också som viktigt att kunna uppfatta. En svårighet som jag ser det är att all personal förväntas att veta vilken nivå det är som efterfrågas. Hur är du egentligen bestämd, men inte arg? Vad är arg? Definierar vi alla ordet arg på samma sätt? Det finns alltså mängder av små oskrivna nyanser och regler för hur personalen förväntas agera och även hantera sina emotioner och känslor. Det kräver att personalen egentligen har samma förhållningssätt och tolkning av hur dessa känslor är. Deras tolkning förväntas vara lika och även uttrycket av känslorna. Många av våra känslouttryck sker ju inte bara verbalt utan även via mimik och med kroppsspråk. Om inte denna *emotionshantering* lyckas på rätt sätt så finns en stor risk att man som personal upplever sig själv som misslyckad och att ens själv påverkas av den känslan. Personalen i särskolan använder sig av olika strategier för att kunna hantera kraven som ställs på det känslorbetet. Dessa olika strategier ska jag nu gå igenom och exemplifiera hur de kan se ut.

Personalens upplevda emotionshantering

Personalens känslorbetet finns i olika former och jag kommer nu gå igenom dem med hjälp av några citat. Först ut är ett *djupagerande*. Vid djupagerande framkallar individen en känsla inifrån och ut i syfte att få fram ett äkta känslouttryck. Individen känner samma känsla som han eller hon uttrycker (Hochschild, 2012, s. 188 - 190). Vad jag kan tolka in är dock att det efter situation finns en risk att en annan känsla dyker upp i form av trötthet. Informant fem beskriver en känsla av att kunna hantera situationen lugnt när den uppkommer för att sedan bli sliten och trött efteråt.

”Jag har lärt mig att plocka fram ett lugn. När det är som mest kaos blir jag konstigt nog jättelugn. Visst efteråt är jag rätt så sliten men just i situationen är jag superlugn. Just då känns det som jag är det på riktigt”

(Informant 5)

Ett annat sätt att hantera sina känslor är motsatsen till att djupagera och istället lägga på känslorna endast utåt sett. Ett exempel på det kan se ut så här:

”Jag försöker att hålla mina känslor ifrån mig. Att bara agera även fast jag känner mig stressad. Vissa gånger funkar det men är också rätt svårt. Du blir så kall på ett sätt. Nästan lite likgiltig. Jag kan uppleva att jag tappar min glöd på ett sätt” (Informant 5)

Här försöker individen att hålla känslorna på avstånd. Individen prövar att agera lugnt på ytan men känner stress på insidan. Ett känslorarbete har utförts. Denna gång ser jag det som ett yt-agerande. Vid ett yt-agerande visas ett beteende på ytan men en annan känsla på insidan.

Uttrycket som ges utåt har lagts på för att det ska passa den rådande situationen (Hochschild, 2012, s.188 - 190). De här två olika citaten är bra exempel på djup- och yt-agerande och visar att ett känslorarbete sker hos personalen vid arbete efter den lågaffektiva arbetsmodellen. Det visar också att olika individer väljer olika strategier för att uppnå förväntningarna på hur de ska agera. Både ett djupagerande och yt-agerande används i det sociala livet samt inom arbete som kräver ett känslorarbete.

Under min tolkning av mitt material hittade jag fler olika sätt som personalen arbetar med sina emotioner och känslor på. En del strategier kan ses som en medveten handling medan andra strategier verkar ske mer omedvetet. Ett beteende kan ses som ett invariant beteende. Med hjälp av två andra citat vill jag påvisa hur ett invariant beteende kan se ut.

”Ibland agerar jag rent monotont. Jag vet vad som förväntas av mig i den situationen och ungefär hur jag ska agera” (Informant 4)

”Jag upplever det svårt många gånger, men jag vet ändå på något sätt hur jag ska göra. Jag bara gör det jag ska när svårhanterliga situationer uppkommer” (Informant 1)

Dessa två citat visar på en *habituering*. Emotionen har blivit en vana genom träning och på så sätt satt sig i kroppen. När en situation uppkommer som kroppen känner igen plockar den fram den inövade känslan (Bergman & Blix, 2010). Det går även att tolka det som ett slags *copingsstrategi*. Individerna upplever situationerna som svårhanterliga och arbetar emotionellt för att hitta en fungerande strategi. Det är fullt tänkbart att individen upplevt liknande situationer förut och sedan lärt sig ett sätt som fungerar i just de situationerna. Eftersom strategierna fungerat tidigare används de igen. Efter att strategin använts flera gånger går det över till en automatisk handling (Lazarus & Folkman, 1984).

Tema: fysiskt

I mitt material framkom också att emotionsarbetet verkar sätta sig fysiskt i kroppen på personalen. Genom följande två citat samt en senare tabell här i studien går det att se vissa

fysiska symptom som personalen subjektivt upplever komma efter en laddad situation.

Informant två beskriver här känslan som en urvriden disktrasa:

”När jag hör en elev som har ett självskadande beteende bita sig så hårt i handen så att det knakar i benet så skriker det i hela mitt hjärta. Jag vill bara skrika och slita bort hans hand. Jag känner en sån otrolig maktlöshet och inre frustration men försöker att inte visa något ändå. Efter ett utbrott brukar både eleven och vi personal vara trötta. Skulle jag beskriva känslan är det som att vara en urvriden disktrasa” (Informant 2)

Ibland upplever personalen tröttheten komma när de kommit hem och pustar ut efter sin arbetsdag. Informant tre beskriver en fysisk värk i kroppen:

”Efter en dag på jobbet med mycket kaos värker det i hela min kropp. Ibland har jag funderat på om andra människors ångest kan sätta sig även i min kropp” (Informant 3)

Här visas klart och tydligt en påverkan hos personalen av deras arbete med sina känslor i svårhanterliga situationer.

Tema invanda normer

Jag har skrivit en del om normer och förväntningar som finns ute i våra olika samhällen.

Genom socialisation och vår interaktion med de signifikanta andra har vi tidigt lärt oss vad vi ska känna i olika situationer. Det kan exempelvis vara att hjälpsamhet ska belönas med ett tack. Jag ska här i nästa citat påvisa hur präglade vi kan vara av det som vi skolats in och hur känslorna kan uppkomma när det inte blir som man själv förväntar sig eller tycker är brukligt.

”Flertalet gånger har jag känt mig kränkt. Jag upplever det oerhört tufft att få stryk. Det känns inte alls bra trots att jag vet att dom inte kan rå för det. Jag skulle en gång hjälpa en elev att knyta skorna. Plötsligt så tar eleven fart och skallar mig ovanifrån. Jag kände mig irriterad. Här hjälper jag och så möts man av otacksamhet. Naturligtvis så vet jag att det inte menas så men känner mig ändå kränkt i de situationerna” (Informant 5)

Här beskriver informant fem en känsla av irritation när inte hjälpsamheten belönas så som det inlärda mönstret ser som brukligt. Det blir ändå en dubbelkänsla där även skam kommer fort hos personalen. Informant fem tillägger snabbt att ”jag vet ju att dom inte kan rå för det”. Den upplevda känslan ställs mot skammen att bli irriterad på någon som inte kan rå för sin handling, emotiv dissonans har uppstått. Det är inte bara personalen som blir berörda utan även anhöriga till personalen kan uppleva det svårhanterligt att förstå och acceptera vad deras nära råkar ut för på jobbet. Ett exempel på det är:

”Något som ibland glöms bort är hur våra anhöriga känner. När jag kommer hem med blåmärken eller bitmärken blir min sambo ganska provocerad. Hen kan inte förstå varför jag ska utsättas för detta”

(Informant 4)

Här visas tecken upp på att normerna som finns i samhället inte gäller i arbetsrollen. Man förväntas kunna frångå den känslan som man har socialiserats in i. Personalen förväntas kunna hantera det och indirekt även anhöriga till personalen.

Tema: Känslor som ledtråd

Jag vill också koppla ihop *känslor som en ledtråd* i analysen. Personalen förväntas kunna läsa av vilka situationer som kan uppkomma och ligga steget före hela tiden. För att kunna göra det krävs att de lyssnar inåt och tolkar ledtrådarna som de får. Detta system kan ses som en varning för vad som komma ska och även se hur andra individer mår. Man lär sig att läsa det som inte är uttalat samt finna det dolda som finns runt omkring en. För att lyckas med det förväntas man som personal vara lyhörd på känslorna som man får och kunna tolka in vad som är på gång. Man måste vara beredd och ständigt på tårna. Ett exempel på känslor som ledtråd är:

”Det som sliter mest på mig tror jag är att alltid vara beredd. Jag ska ligga steget före hela tiden och läsa in vad som är på gång. Man blir en expert på att läsa människor helt klart” (Informant 5)

Under mina observationer nämndes liknande exempel flera gånger samt att jag kunde iaktta ett ständigt förebyggande för att minimera de svårhanterliga situationerna.

Sammanställning av intervjumaterial samt observation

Under nästa del kommer jag att visa en sammanställning som jag gjorde med mitt material utifrån både intervjuer och observationer. Jag började med att kategorisera personalens subjektiva beskrivningar av hur de upplevde att känslorbetet efter en utåtagerande situation påverkade dem. Orden delade jag sedan upp under kategorierna psykiska symptom samt fysiska symptom. Tabellen nedan kan bidra och vara ett komplement till ovan nämnda citat samt det som inte kom med här i uppsatsen. Orden som finns i tabellen har jag sorterat in under fysiska samt psykiska symptom. Märk väl att vissa skulle kunna hänga ihop.

PSYKISKA SYMPTOM	FYSISKA SYMPTOM
Osocial	Ljudkänslig
Ledsamhet	Värk i kroppen
Tomhet	Tung i bröstet
Matthet	Matthet
Frustrerad	Konstant trött
Illska	Stort sömnbehov
lättirreterad	Spänd i axlar
Orkeslös	

En tolkning av tabellen och dess resultat ger en tänkbar koppling mellan personalens känslorarbete och psykisk samt fysisk påverkan på dem som individer privat. Då min studie endast är en 10 veckors C-uppsats ger den bara en liten inblick i helheten. För att helt kunna säkerhetsställa vad som beror på vad, vore en större studie önskvärd. Frågor som skulle behöva undersökas i ett större sammanhang är hur individerna mått tidigare i livet, hur nuvarande livssituation i stort ser ut, personliga relationer osv. Det går ändå utifrån mitt material att konstatera att någon form av psykisk och fysisk påverkan verkar uppkomma hos personalen som arbetar lågaffektivt i särskolan.

Att vara människa innebär i *mötet* med den andre att *emotioner frigörs* och sätts i gång i ett *flöde*. Här förväntas då ena parten vara fullt kapabel att alltid kunna stänga av eller *neutralisera* detta flöde. Som personal förväntas man kunna hantera sina emotioner i samspel med eleverna, men också bland övriga människor som finns runt omkring. Resultatet i min studie påvisar vidare att det finns en problematik i att kunna hantera och kontrollera sitt emotionsarbete.

I arbetsmodellen lågaffektivt bemötande krävs att personalen hanterar sina uppkomna känslor och emotioner. Möten sker men ena parten måste hela tiden arbeta på sitt emotionsflöde samt kontrollera det. För att kunna göra det krävs att man som personal är medveten om hur man påverkar den andre genom det egna beteendet. Det krävs också att personalen är medvetna om hur de påverkas av den andres beteende. För att helt förstå den här typen av emotions interaktioner måste vi ändå se till en helhet och de förutsättningar som finns. Att mötet sker mellan elev och personal ger ett perspektiv då rollerna redan från start är satta. Den ena parten har mer makt än den andra. Det är således också relevant att ta hänsyn

till i vilken kontext mötet sker. Det finns en påverkan i mötet av att eleven har en diagnos och att personalen anses kunna hantera diagnosen. Skulle en liknande situation med utåtagerande beteende uppstå där dessa roller inte finns utan vara mellan två helt främmande individer som möts, skulle antagligen emotions interaktionen se annorlunda ut (Hunt et al, 2012, s.64).

I arbetet i särskolan jobbar personalen dagligen som ett verktyg. Det både förväntas och krävs att personalen ska kunna anpassa och hantera emotionerna så att de uppfyller rådande normer, känsloregler och den arbetsbeskrivning som finns och förväntas av dem. Varje dag under vårt liv agerar vi mer eller mindre som skådespelare för att uppnå olika normer och förväntningar. Goffman (1994) beskriver vårt agerande i termer från teaterns värld. Han menar att vi har ett beteende som vi visar upp på den offentliga scenen där vi alla prövar att vara så som det förväntas av vår roll. Vi har olika roller på olika platser och när vi är i offentligheten försöker vi agera efter det som passar just där. Bakom scenen laddar vi om och förbereder oss för nästa framträdande (Goffman, 1994, s.220).

Goffman (1994) menar vidare att det finns en risk vid vårt samspel med andra människor. Blir det störningar i samspelet kan det få konsekvenser för oss själva som individer (Goffman, 1994, s.211). Här tänker jag att personalen i särskolan prövar att gå in i rollen som en tålmodig pedagog när de är på den offentliga scenen. När de sedan kommer hem och kliver ur rollen ”backstage” pustar de ut och förbereder nästa framträdande. Kanske de även reflekterar och analyserar hur dagens framträdande har gått. Det kan också vara så att känslorna kommer i kapp och olika kroppsliga symptom uppkommer. Har framträdandet inte gått som förväntat tänker jag mig att en känsla av misslyckande kan infinna sig.

Att dölja och hantera sina emotioner kan ses som en komplicerad process. Enligt Damasio är det inte möjligt att förhindra uttrycket av en emotion. Han menar att vi endast kan dölja lite av det och uttrycker sig väldigt talande och beskrivande, genom att påstå att vi är lika bra på att dölja en emotion som att dölja en nysning (Hunt et al,2012, s.71). Om vi förstår emotioner i dessa termer förstår vi svårigheten och problematiken i att förväntas kunna hantera emotioner i ett arbete. Det kräver mycket av individerna som ska utföra det.

Om uttrycket som arbetats fram inte kommer naturligt finns det som tidigare nämnt tekniker att ta till så som djupagerande, yt-agerande alternativt via habituering eller copingstrategier. För arbetets skull och även många gånger privat kan dessa strategier vara en bra lösning för att hantera olika situationer, och på så sätt lyckas uppnå de förväntningar som finns i just den kontexten. Det intressanta blir dock om strategierna och emotionshanteringen

påverkar individen och i detta fall personalen. Ett yt-agerande innebär en risk för individen genom att de egna känslorna kan upplevas som främmande tillslut. Ett långvarigt yt-agerande kan leda till att individen känner sig avtrubbad och lite avstängd. Därför bör yt-agerandet ändå ligga så nära individens jag som möjligt (Wettergren, 2013, s. 60). Skiljer det för mycket mellan ditt yt-agerande och ditt jag har en *emotiv dissonans* uppstått. Sett till studiens resultat i tabellen med fysiska och psykiska symptom så kan trötthet, matthet, stort sömnbehov samt orkeslöshet vara ett tecken på att en emotiv dissonans har infunnit sig. Jag finner det tänkbart att en neutralisering av känslorna kan ha gett upphov till att individerna omedvetet känner sig mer avtrubbade och trötthet uppstått. Personalen agerar, men inte helt naturligt och inte från djupet. Ett uttryck läggs på utåt sett, men inte inåt. Det agerandet framkallar en dissonans mellan det inre och yttre och en påverkan uppstår hos personalen privat.

Under tekniken djupagerande som skulle kunna betraktas som en motsats till yt-agerande, uppkommer det en annan risk för personalen. Om personalen agerar på djupet och helt går in i den förväntade rollen som personal i särskolan förväntas att vara, kan det leda till att de börjar känna det som de uttrycker och då riskerar att ta eventuell kritik personligt. Detta menar Hochschild skulle kunna leda till en känslolöshet och avdomning (Hochschild, 2012, s. 90). Min analys av det leder mig till citaten som tydligt visade på en känsla av otillräcklighet, misslyckande och känslan av att vara en dålig pedagog. Personalen kan här ha gått in i ett djupagerande och när det inte helt lyckas så tar de misslyckandet och den eventuella kritiken personligt. Citatet där en medarbetare berättade att en främmande person kom fram och ifrågasatte hur hen arbetade när eleven satt utan skor på torget, visar att personalen kände sig ledsen av påpekandet och tog det personligt. Personalen var egentligen trygg i sin arbetsroll och visste vad som skulle göras för att lyckas på bästa sätt. När kritiken kom utifrån påverkades personalen ändå av det trots att kritiken kom från någon som egentligen inte hade kunskap om det som skedde. Återigen spelar skam en stor roll. Vi vill inte uppfattas som dåliga framför andra.

Personalens symptom som redovisas i min studie skulle enligt min analys kunna knytas till den samhällsaktuella frågan om stress och utbrändhet. Min tolkning är att känsloarbeta och i detta fall en neutralisering av känslor leder till en kostnad hos personalens egna privata liv. Enligt Hochschild (2012) så kan arbetstagare som lyckas uppnå den känslan som arbetet/ omgivningen förväntas konstigt nog drabbas av känslolöshet. Den här typen av känslolöshet kan innebära en sorts utbränning (Hochschild, 2012, s. 60). Det är tänkbart att de

fysiska och psykiska symptomen som personalen uppvisar är en form av utbrändhet som beror på deras emotionella arbete i sin yrkesroll.

Att skriva ett arbete om känslor och emotioner kan nästan kräva att nämna något kring den biologiska delen också även om mitt fokus är på de emotionssociologiska perspektiven. Det är dock av värde att påpeka att det inom olika discipliner finns olika synsätt och tankar. Jag väljer att begränsa denna studie och redogör inte för de olika disciplinernas synsätt men vill ändå problematisera individens tänkbara svårigheter att hantera sina emotioner. En av informanterna i min studie pratade om att adrenalinet flödade i kroppen vid svårhanterliga situationer. Att lära sig hantera den upplevelsen kan definitivt också ses som ett arbete med sina uppkomna känslor. Det finns forskning som visar att det är i princip omöjligt att kontrollera vissa fysiska symptom som uppstår. Om vi människor t.ex. blir nervösa kan kroppsliga symptom uppkomma som handsvett, hjärtklappning och rodnad. Även om man i dessa situationer lyckats framhäva ett yttre lugn kan kroppen avslöja en oro i alla fall (Hunt et al, 2012, s.72). Resultatet av ett ytligt agerande blir då avslöjande och andra kan också se igenom vad man egentligen känner. Signalerna skickas ut ofrivilligt.

Sammanfattning och diskussion

En arbetsroll kan tyckas enkel att bara kliva in i. Oftast finns en beskrivning av vilka arbetsuppgifter som ingår i rollen. Det kan vara klara och tydliga regler på vad som ska göras under en dag. Det som inte alltid framkommer vid en anställning är arbetet med känslor som man också förväntas kunna hantera och förstå. Vid arbete i särskola och övrig omsorg utbildas personalen om de olika diagnoserna som de möter. En genomgång görs av respektive elev och vilka förutsättningar och möjligheter som finns, fokus är på eleverna som de arbetar med. Naturligtvis är det viktigt att förstå dem som de ska arbeta för, det är en viktig del för att kunna göra ett bra jobb. I ett möte med människor är det dock viktigt att se mötet från två håll. I de mellanmänskliga interaktionerna pågår ett konstant flöde av emotioner. Om personalen ska kunna jobba på ett lågaffektivt sätt, är det minst lika viktigt att de lär sig om sina egna emotioner och känslor, och arbetet kring dessa. Hur påverkas man som individ av mötet med den andre och hur påverkas den andre av dig? Hur väl rustade är vi människor för att klara av ett förväntat emotionsarbete? Under tidigare forskning beskrev jag om poliser som måste kunna kontrollera sig själva för att kontrollera andra. Det gäller i högsta grad för personalen inom särskolan också. Frågan är om personal inom särskola har tillgång till samma resurser som andra yrkesgrupper i samhället eller om det tas för givet att de ska klara av detta. Personalen i särskolan möts av många krav och förväntningar som ligger både uttalat och

uttalat, våra normer och våra känsleregler förväntas att följas. Personalen som möter svårhanterliga och utåtagerande situationer möts av ett stort flöde av egna emotioner som de förväntas ha full kontroll över varje dag och varje minut. De vet aldrig när något kommer att ske och måste hela tiden ha en beredskap för att kunna agera och förebygga svårhanterliga situationer- *Personalens emotioner förväntas vara ett arbetsverktyg.*

Att laborera och lära sig att hantera sina egna känslor och emotioner kräver träning och olika mycket känslorarbete för olika individer. Här ligger våra tidigare sociala interaktioner och socialiseringsprocesser som en grund. Det finns olika sätt och strategier att hantera emotioner på, men en gemensam sak verkar vara att det har ett pris för individen som utför känslorarbetet. Känsloreglerna och förväntningarna på personalen som arbetar i särskola innebär att alla måste förstå exakt vad som förväntas samt vilken nivå som är önskvärd. Känsloregler för personalen förekommer inom skolan men även i samhället i stort. Ständigt möts personalen av olika förväntningar på hur deras arbetsroll ska vara och hur de ska agera. En granskning av vår yttre fasad kan ge en fundering om hur en neutraliserad och lugn människa egentligen bör se ut. Skulle ens du och jag som läser denna studie beskriva lugn och neutral på samma sätt? Är det ett uttryck som är lika för alla eller är det en tänkbart att en människa som prövar att se neutral ut istället kan se sur ut? Vad händer om man inte lyckas förmedla det känslouttrycket som man har tänkt sig? Är man en misslyckad pedagog då?

Vi värderas genom andras ögon och misslyckas vi att efterleva rådande känsloregler blir vi fort påmind om det. Skammen som är en mästeremotion är ständigt redo att knacka på din axel. Skammen som i hög grad påverkar vårt själv genom en självvärderande känsla som bekräftats genom andra. Att misslyckas på vårt arbete med att få fram de rätta emotionerna kan påverka vårt själv som i sin tur kan påverka privatlivet. Om personalen en dag inte lyckats hålla emotionerna och dess yttringar innanför rådande normer och känsloregler, stärks istället självbilden av att vara en dålig pedagog och människa. Tabellen med de psykiska symptomen visar både lättirritation och frustration. Det kan vara en möjlig effekt av att inte känna sig komplett eller att räcka till. Kan det vara så att det blir en cirkel där man börjar känna sig mer och mer misslyckad i sin roll och då är mottaglig och känslig för en viss sorts emotioner i mötet i interaktionen? Jag tänker att det skulle kunna vara möjligt att omedvetet söka bekräftelse på det som man känner. Det kan vara åt andra hållet också. När man känner att man lyckas och gör det bra så gör man det ännu bättre.

Stolthet är en annan mästeremotion som är motsatsen till skam. Båda emotioner är med och påverkar våra handlingar. Stoltheten gör att man kan känna sig trygg och bekväm.

Handlar man på rätt sätt och får bekräftelse påverkas ens självförtroende. Effekten vi får av att bli bekräftade, sedda och respekterade kallar Randall Collins för emotionell energi. Den emotionella energin kommer när vi lyckas i våra interaktioner med andra. Vårt jag bekräftas och stärks (Collins, 2004, s. 39). Att få sitt jag bekräftat kan vara en anledning att många strävar efter att uppfylla förväntningarna på en arbetsplats. Yrkesrollen är en identitet för många människor. Om man i sin roll på arbetet lyckas i mötet och blir bekräftad i rollen ger det en emotionell energi som kan få en att växa. Man blir bekräftad och sedd som något bra.

Min studie visar att emotioner ständigt rör sig mellan människor och att det krävs ett aktivt arbete för att lyckas ändra på emotionernas uttryck och hanteringen av dem. Studien visar vidare att det finns olika sätt att hantera och kontrollera sina emotioner för att passa in i och följa förväntningar och rådande normer. Personalen i särskolan som jag har mött i denna studie har alla haft olika sätt att hantera sitt känslorarbete. Gemensamt går att se att emotionsarbete kräver hårt arbete och fungerar olika för olika människor. Att arbeta lågaffektivt och neutralisera sina uppkomna känslor visar sig ha en stor påverkan privat för de som jag har mött i studien.

Många olika känsloregler visade sig finnas och det är svårt att veta vad som egentligen är lagom mycket att känna. Det ena som togs upp var t.ex. att vara empatisk men inte för empatisk. Det sker ett ständigt balanserande av rätt sorts känslor och rätt nivå på känslorna. Att alltid kunna anpassa graden av känslor, att stå stadigt och hjälpa andra människor att få kontroll på sina känslor, är nog svårare att uppfylla än vad många är medvetna om. Att medvetandegöra processerna som ligger bakom allt och vara öppna med svårigheten tänker jag kan vara bra för alla som jobbar inom människoyrken där ett aktivt känslorarbete krävs.

Förslag till vidare studier

I en större studie skulle det vara intressant att forska på om det finns någon skillnad i känslorarbetet som görs inom olika yrken. Hur påverkas individer beroende på om de får lägga till en känsla som att försöka vara glad och utåtriktad, jämfört med att neutralisera sin egna upplevda stress och frustration? Hur påverkar vårt emotionsarbete oss på riktigt? Vad finns det för samband med vår hälsa och hur vi dagligen tvingas att bemästra och arbeta med våra emotioner? Jag tänker vidare att det skulle vara intressant att också få med ett intersektionellt perspektiv och se i fall det möjligtvis går att hitta några skillnader på hur män och kvinnor arbetar emotionellt.

Referenser

- Bergman Blix, S. (2010). *Rehearsing emotion*. PhD, Stockholm University
- Collins, R. (2004). *Interaction Ritual Chains*. Princeton University Press.
- Cooley, C. H. (1992). *Human nature and the social order*. Transaction Publishers.
- Dalen, M. (2013). *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups utbildning.
- Davidson, B., & Patel, R. (2011). *Forskningsmetodikens grunder*. Lund: Studentlitteratur
- Demén, J., & Wahlberg, E. (2016). *Att arbeta med Lågaffektivt bemötande inom skola, förskola och funktionsstöd. En kvalitativ intervjustudie* (Master`s thesis) Göteborg: Institutionen för pedagogik och specialpedagogik, Göteborgs universitet. Tillgänglig: https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/42013/1/gupea_2077_42013_1.pdf
- Engdahl, E. (2009). *Konsten att vara sig själv*. Liber,.
- Fangen, K., & Nordli, H. (2005). *Deltaande observation*. Malmö: Liber.
- Goffman, Erving (2014/1959) *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Lund: Studentlitteratur.
- Guy, M. E., Newman, M. A., & Mastracci, S. H. (2014). *Emotional labor: Putting the service in public service*. Routledge.
- Grönmo, S. (2006). *Metoder i samhällsvetenskap*. Liber.
- Hejlskov. (2017). Hämtad 2017-02-17, från: <http://hejlskov.se/problemskapande-beteende/>
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Univ of California Press.
- Hunt, A., Spencer, D., & Walby, K. (2012). *Emotions matter: A relational approach to emotions*. University of Toronto Press.
- Larsson, B., & Engdahl, O. (Eds.). (2011). *Social kontroll: övervakning, disciplinering och självreglering*. Liber.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York. Springer Publishing Company

Mesibov, G.B., Shea, V. & Schopler, E. (2005): *The TEACCH approach to autism spectrum disorders*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.

Scheff, T. J. (1990). *Microsociology: discourse, emotion, and social structure*. Chicago: The University of Chicago Press

Schaible, L. M., & Gecas, V. (2010). *The impact of emotional labor and value dissonance on burnout among police officers*. *Police Quarterly*, 13(3), 316-341. Sage publications

Stukát, S. (2005). *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap*. Lund. Studentlitteratur

Thoits, P. A. (1990). Emotional deviance: Research agendas. *Research agendas in the sociology of emotions*, 180, 203. New York: State New York University

Vetenskapsrådet. (2011). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet

Wettergren, Å., Starrin, B., & Lindgren, G. (2008). *Det sociala livets emotionella grunder*. Liber.

Yin, R. K.(2013) *Kvalitativ forskning-från start till mål*. Studentlitteratur.

Bilaga 1

Intervjuguide

5 intervjuer a 45 - 60 minuter per person

Frågeställningar att besvara:

Hur upplever personalen sina känslor vid lågaffektivt bemötande i en utåtagerande situation? Vilka krav upplever personalen att det ställs på dem i mötet med eleverna? Vilka känslor är okej att själva visa och känna? Upplever personalen att de påverkas privat av ett känslorarbete där känsloneutralisering kan förekomma?

1. Berätta lite kort om din bakgrund?
2. Hur länge har du arbetat på den här arbetsplatsen?
3. Vad är det absolut bästa med ditt jobb?
4. Finns det något som är mindre bra?
5. Om du kort skulle beskriva en arbetsvecka för mig, hur skulle du beskriva den?
6. Kan du beskriva modellen lågaffektivt bemötande för mig lite kort
7. Hur upplever du att det är att arbeta lågaffektivt i en utåtagerande situation?
8. Vilka krav anser du att ni som personal har på er i dessa situationer? Vad förväntas av er?
9. Om du skulle beskriva dina känslor i dessa situationer, hur skulle du beskriva det enbart utifrån ditt perspektiv?
10. Pratar ni personal mycket om hur ni känner och upplever situationerna?
11. Kan du beskriva några exempel på situationer som kan uppkomma under en dag och hur dina tankar kan gå då?
12. Om du skulle beskriva din upplevelse på vad som är okej för er personal att känna och visa på jobbet, hur skulle du beskriva det?
13. Upplever du att det är lätt eller svårt att lyckas hålla känslorna innanför dessa ramar?
14. Beskriv hur du känner efter en dag där du mötts av många utbrott
15. Använder du någon särskild teknik för att lyckas med att arbeta lågaffektivt?
16. Tror du att du påverkas något privat av att arbeta med dina känslor inom yrket? I så fall hur?
17. Övriga frågor, öppna tankar och samtal beroende på tidsåtgång.