

Merete Monrad

Kollegialt følelsesarbejde på plejehjem og i daginstitutioner

Artiklen diskuterer kollegialt følelsesarbejde på baggrund af et studie af omsorgsarbejde i daginstitutioner for småbørn og på plejehjem. Baseret på 27 kvalitative interview med frontlinjemedarbejdere, belyser artiklen følelsesarbejdets kollektive karakter. Analysen er centreret omkring to spørgsmål: 1) På hvilken måde udgør kollegialt følelsesarbejde en ressource i omsorgsarbejdet? 2) Hvilken rolle spiller følelsesudtryk i distinktionsprocesser imellem kolleger? Artiklen viser, at de følelser, kolleger udtrykker, og de stemninger kolleger skaber, kan være en ressource i mestringen af arbejdet, og det foreslås, at denne ressource kan begrebsliggøres som en kollektiv emotionel kapital, som præger et medarbejderteam. Kollegialt følelsesarbejde spiller en rolle i distinktionsprocesser, og artiklen viser her, hvordan kolleger forholder sig til hinandens følelsesarbejde og til tider griber regulerende ind over for andres (mangelfulde) følelshåndtering. Bestemte følelsesudtryk fremstår således implicit som forbundet med faglig status. Samspillet imellem arbejdsmiljøproblemer og den kollektive emotionelle kapital diskuteres, og der gives eksempler på, at medarbejdere oplever, at kollegiale diskussioner af arbejdsrelaterede frustrationer kan være nedbrydende for den kollektive emotionelle kapital. Det tydeliggør vigtigheden af at skabe et legitimt kollektivt rum for diskussioner af arbejdsrelaterede frustrationer, så de ikke fortrænges til individuelle og private fora af hensyn til den kollektive emotionelle kapital.

Søgeord: omsorg, følelsesarbejde, kolleger, arbejdsmiljø, emotionel kapital.

En række forskellige jobtyper er der forventninger eller deciderede krav om, at man er i stand til at håndtere følelser og dermed, at man udfører følelsesarbejde (Hochschild 2003; James 1989). Det gælder fx sygeplejerskers arbejde med patienter, servicemedarbejderes arbejde med kunder og politibetjentes arbejde med borgere. Følelsesarbejde med patienter, kunder, borgere og brugere stiller krav til medarbejdernes emotionelle kompetencer og evner til at håndtere egne og andres følelser (Grant 2013; Grandey og Gabriel 2015: 331). Men mens der har været meget forskningsmæssig opmærksomhed omkring følelsesarbejde i mødet med patienter, kunder, borgere og brugere samt følelsesarbejde mellem medarbejdere med forskellig status (Wharton 2009), så er der mindre forskning i kollegialt følelsesarbejde og særligt den mere uformelle udvikling af følelsesnormer, socialisering og kontrol i ligeværdige samarbejdsrelationer (Seymour og Sandiford 2005).

Det er ikke kun følelsesarbejde med patienter, kunder, borgere og brugere, der kræver sociale og emotionelle kompetencer. Kolleger kan også stille følelsesmæssige krav til hinanden, og det kan kræve emotionelle kompetencer at indgå i et arbejdsfællesskab. Kollegialt følelsesarbejde i ligeværdige samarbejdsrelationer er imidlertid kun i ringe grad belyst, og det er derfor uvist, om denne form for følelsesarbejde har en anden betydning for medarbejderne og leder til andre konsekvenser end følelsesarbejde med brugere (Grandey og Gabriel 2015). I denne sammenhæng er det betydningsfuldt, hvilke følelsesmæssige krav kolleger stiller til hinanden, hvordan de håndterer hinandens følelser, og hvordan de reagerer på følelsesmæssig afvigelse, dvs. situationer, hvor en medarbejder udtrykker følelser, der er i strid med organisatoriske normer (Rafaeli og Sutton 1987). Det er væsentligt at forstå disse kollegiale processer for at forstå følelsesmæssige krav og belastninger i arbejdslivet, særligt når arbejdet udføres i et medarbejderteam.

I denne artikel sætter jeg fokus på kollegialt følelsesarbejde som del af omsorgsarbejde på plejehjem og i daginstitutioner for børn på 0-6 år – mere specifikt blandt frontlinje medarbejdere, som står for den daglige omsorg. Hensigten er ikke at sammenligne de to arbejdsområder, men at få indblik i forskellige former for kollegialt følelsesarbejde i små medarbejderteam i en institutionel kontekst, hvor følelsesarbejdet kan karakteriseres som omsorgsarbejde (Himmelweit 1999; James 1992).¹

Jeg belyser specifikt følelsesarbejdets kollektive karakter og begrebsliggør dette som en kollektiv emotionel kapital i et medarbejderteam. At anvende kapitalbegrebet om følelser i et medarbejderteam indebærer, at følelsesudtryk udgør en ressource (som man kan investere i og evt. konvertere til andre goder), og at følelsesudtryk spiller en rolle i sociale distinktionsprocesser, særligt i form af faglig status. Jeg vil igennem artiklen derfor sætte fokus på to spørgsmål:

- På hvilken måde udgør kollegialt følelsesarbejde en ressource i omsorgsarbejdet?



Merete Monrad
Lektor ved Institut
for Sociologi og
Socialt Arbejde,
Aalborg Universitet

E-mail:
monrad@socsci.aau.dk

- Hvilken rolle spiller følelsesudtryk i distinktionsprocesser imellem kolleger?

I forlængelse af analysen af disse to spørgsmål viser der sig et spændingsforhold imellem investeringen i den kollektive emotionelle kapital og det sociale rum, der skabes for at diskutere arbejdsrelaterede frustrationer. Dette spændingsforhold tages op sidst i artiklen.

Følelsesarbejde og kollegiale dynamikker

Hochschilds (2003) klassiske begrebsliggørelse af følelsesarbejde (emotional labor) i *The managed heart* trækker på Marx i en beskrivelse af, hvordan følelser bliver til en vare, der sælges med henblik på at skabe profit. I denne begrebsliggørelse står medarbejderens mangel på kontrol med deres egne følelsesmæssige udtryk centralt, og Hochschild opfatter følelsesarbejdet som noget der kan give anledning til fremmedgørelse, inautenticitet og udbrændthed. Hochschild sætter fokus på medarbejderens håndtering af følelser i mødet med kunden, og hvordan der stilles implicite eller eksplicite krav til medarbejderens følelseshåndtering med henblik på at skabe profit. Denne forståelse af følelsesarbejdet er blevet kritiseret for at afskrive medarbejderens handlekraft (Bolton og Boyd 2003:290). Bolton og Boyd understreger således, at det ikke altid er organisationen, der har kontrol over medarbejderens følelsesudtryk. De udvider desuden Hochschilds forståelse af grundlaget for følelsesarbejde ved at indføre en typologi over fire forskellige former for følelsesregler og relaterede motiver for at udføre følelsesarbejde: kommercielt (for at skabe profit), professionelt (baseret på professionelle eller organisatoriske normer), præsentabelt (baseret på generelle sociale normer, indtryksstyring) samt filantropisk (baseret på altruisme) (Bolton & Boyd 2003; Bolton 2005). Denne typologi tydeliggør, at ikke alt følelsesarbejde er kommercielt drevet og uden for medarbejderens kontrol. Det er en central pointe for analysen af omsorgsarbejde, hvor følelsesarbejdet samtidigt kan være både givende og belastende for medarbejderen (Erickson og Stacey 2013).

Hochschilds fokus på følelsesarbejde i forhold til kunder er siden blevet suppleret af forskning i følelsesarbejde imellem kolleger og over for ledelsen (bl.a. af Pierce 1995; Poder 2010; Pugliesi 1999; Tschan, Rochat og Zapf

2005). En del af denne forskning viser, hvordan organisatoriske hierarkier reproduceres igennem følelsesarbejdet (Lively 2000; Martin 1999; Pierce 1995). Følelsesarbejde finder dog også sted imellem ligeværdige kolleger, og her peges der på en række positive konsekvenser af følelsesarbejdet: Kolleger kan bidrage til hinandens identitetsarbejde igennem håndtering af hinandens følelser (Poder 2010), det følelsesmæssige klima i arbejdsgruppen kan lette følelsesarbejdet i forhold til brugere (Grandey et al. 2012), kolleger kan udgøre et følelsesmæssigt mestringsfællesskab (Korczyński 2003; Theodosius 2008) og bidrage til uformel læring i forhold til følelsesarbejdet (Seymour og Sandiford 2005). Kolleger kan dog også stille følelsesmæssige krav til hinanden og regulere hinandens følelser.

I denne artikel sætter jeg fokus på kollegialt følelsesarbejde. Theodosius (2008) bruger begrebet kollegialt følelsesarbejde i et studie af sygeplejerskers følelsesarbejde, hvor hun skelner mellem følelsesarbejde, der faciliterer den fysiske behandling ved fx at få patienten til at slappe af (instrumentelt følelsesarbejde), følelsesarbejde relateret til at sikre samarbejde fra patienter (terapeutisk følelsesarbejde), samt følelsesarbejde relateret til det professionelle samarbejde i et team (kollegialt følelsesarbejde). Det kollegiale følelsesarbejde relaterer sig således til det daglige samarbejde i et team eller på en afdeling.

Kollegialt følelsesarbejde i omsorgsarbejde

Omsorgsarbejde er en form for relationsarbejde (Moos 2004) eller menneskearbejde (Nielsen 2011:26; Agervold 2008). Det er karakteristisk for denne type arbejde, at professionelle arbejder med brugergruppen igennem deres relationer til denne for at skabe social, psykologisk eller fysisk udvikling (Moos 2004; Nielsen 2011:26). Menneskearbejde er blevet betragtet som et område, der rummer nogle særlige arbejdsbelastninger på grund af den intense interaktion med andre mennesker og høje følelsesmæssige krav (Agervold 2008:61; Nielsen 2011:26). Det er dog ikke relationerne og interaktionen alene, der er karakteristisk for omsorgsarbejdet, da relationer også er centrale i andre former for arbejde med fx kommunikation og service. Det er i denne sammenhæng centralt, at hjælp og omsorg (og dermed følelsesarbejde) er en del af kerneopgaven og ikke noget sekundært i arbejdet (Dybbroe 2006: 68). Det er desuden væsentligt, at frontlinjemedarbejdere har et betydeligt rum for fagligt skøn i arbejdet med brugergruppen (Lipsky 1980). Det, at omsorg er en kerneopgave, og at der er rum for fagligt skøn, har implikationer for de kollegiale processer og medarbejdernes mestring. Hvor Korzcynski (2003) i en call-center-kontekst tydeliggør, at kollegiale mestringsfællesskaber kan udgøre et bolværk mod ledelseskontrol og lede til kynisme over for kunderne, så er relationen til ledelse og borgere typisk helt anderledes i omsorgsarbejde. Det viser sig bl.a. ved, at medarbejdernes mestring ofte udspringer af en empati med borgerne og et ønske om at kunne udleve denne empati i arbejdet på trods af knappe ressourcer (se fx Liebst og Monrad 2008; Rasmussen 2000).

Denne form for relation til borgerne skaber en helt anden kontekst for de kollegiale processer end den, Korzcynski (2003) beskriver.

Datagrundlag og metode

Artiklens datagrundlag består af 27 kvalitative interview med medarbejdere på plejehjem og i daginstitutioner for børn på 0-6 år (10 interview på plejehjem og 17 i daginstitutioner). Formålet med artiklen er ikke at analysere forskelle mellem følelsesarbejdet på plejehjem og i daginstitutioner, men at gå på tværs af disse felter for at belyse nogle centrale dimensioner af kollegialt følelsesarbejde, der udføres i små team i omsorgsinstitutioner.

Interviewene blev gennemført på arbejdspladsen og tog i gennemsnit en time, men varede fra 30 til 90 minutter. Interviewene var semi-strukturerede og omhandlede følelsesmæssige oplevelser, følelsesarbejde, identifikation og relationer til kolleger. For at få indblik i distinktionsprocesser og situationer, hvor det kollegiale følelsesarbejde er vanskeligt, har jeg specifikt spurgt ind til oplevelser af at arbejde sammen med kolleger, der "gjorde arbejdet dårligt". De første seks interview med medarbejdere på børneområdet var mere eksplorative end de efterfølgende interview. Interviewene blev kodet ved hjælp af en kombination af meningskondensering og en kodeliste, der afspejlede interviewguidens temaer. I denne artikel lægger jeg vægt på den del af datamaterialet, der omhandler samarbejdet med og relationerne til kolleger, men disse dele fortolkes i kontekst af interviewet som helhed.

De interviewede var 21-57 år med et gennemsnit på 39 år. De havde relativt lang erfaring (13 år i gennemsnit), men det dækker over en spredning fra 1 år til mere end 30 års erfaring. Kun en mand er blevet interviewet, men det afspejler nogenlunde kønsfordelingen i denne type arbejde. Blandt de interviewede i daginstitutioner var næsten alle pædagoger, kun to var pædagogmedhjælpere. Blandt de interviewede på plejehjem var fire social- og sundhedsassistenter, fem social- og sundhedsmedhjælpere og en ufaglært.

Den følgende analyse tematiserer først kollegialt følelsesarbejde som en ressource i omsorgsarbejdet, dernæst betydningen af følelsesudtryk i distinktionsprocesser mellem kolleger og endelig spændingsforholdet imellem den kollektive emotionelle kapital og diskussionen af arbejdsrelaterede frustrationer.

Kollegialt følelsesarbejde som en ressource i omsorgsarbejdet

I det empiriske materiale er der en række eksempler på, at kolleger påvirker hinanden følelsesmæssigt. En pædagog beskriver for eksempel, hvordan kollegaens positive indstilling gør det lettere at klare arbejdsdagen, når der er højt sygefravær, og en social- og sundhedsassistent beskriver, hvordan engagement blandt nogle medarbejdere kan påvirke hele teamet positivt. At følelser på denne måde deles i mindre team er velkendt inden for organisations-

studier og er ofte blevet forklaret som følelsesmæssig smitte eller overføring igennem social interaktion (Bakker et al. 2006; Barsade 2002).

En del af det kollegiale følelsesmæssige arbejde i daginstitutioner og på plejehjem handler om at fremme positive følelser hos kolleger og skabe en god stemning. Det gælder for eksempel en pædagog, der beskriver, hvordan hun laver sjov med kollegerne: "Jeg kan godt finde på at gå ind foran en kollega og lige hoppe lidt og klappe lidt, og så er jeg videre ned i huset, for det giver sådan lidt god stemning" (Interview Lene, pædagog, 29 år, 5 års erfaring). De positive følelser og den gode stemning er ikke bare værdifulde i sig selv, men beskrives af de interviewede som betydningsfulde for opgaveudførelsen og det faglige arbejde med brugergruppen. I den sammenhæng har det betydning, hvilke stemninger kolleger er med til at skabe. Det fremhæves humoristisk af en pædagogmedhjælper:

Det er meget, meget værre at være sammen med en, som bare er mega udbændt, og du ved er sidst i 30erne og totalt krid-hvidhåret og bare har furer i panden, der ligner satan selv. Det er meget værre at være sammen med sådan en om at passe børn, end det er at gøre det helt alene. Fordi børnene, de bliver endnu mere skøre af at have sådan en i huset [...] Så skal man lege lommepsykolog, hvordan får jeg nu hende der Louise op og ringe igen, jeg er sgu nødt til at hente guitaren, så synger vi en eller anden sang med ungerne, og så danser vi lidt og så bagefter, så tager vi lige hendes yndlingsmelodi. Jeg ved, hun kan så godt lide den der What a wonderful world, så synger jeg lige, bare sådan for sjov. Så smiler Louise i 3 sekunder igen, så åh puh, så kan man lige komme igennem frokosten (griner) (Interview Jakob, pædagogmedhjælper, 34 år, 15 års erfaring).

Jakobs kollegiale følelsesarbejde viser et kendskab til kollegaen, men hovedformålet med det kollegiale følelsesarbejde er ikke social støtte, snarere er formålet at gøre arbejdet med børnene og samværet med kollegaen lettere. Citatet tydeliggør, hvordan det følelsesmæssige arbejde er kollektivt; Jakob kan ikke udføre sit følelsesmæssige arbejde med børnene individuelt og uafhængigt af den stemning, kollegaen skaber, han bliver nødt til at få kollegaen med i den gode stemning, for hendes udbændthed vanskeliggør det følelsesmæssige arbejde med børnene.

Det kollegiale følelsesmæssige arbejde beskrives i mange tilfælde i forbindelse med mestrings af belastninger i arbejdet. En social- og sundhedsassistent beskriver, hvordan hun forsøger at skabe en positiv stemning som led i mestrings af et højt arbejdspress:

Så jeg prøver hele tiden på at vende det om til det positive, selvom det måske har været en skidt dag. Fordi prøver vi på at være i godt humør,

så glider det hele meget bedre. For inden vi ser os om, så er dagen faktisk gået. Og så har man haft en god dag, selvom den har været stresset. Og der kan jeg så godt mærke, at der er jeg virkelig brændt ud, når jeg kommer hjem. Så er jeg simpelthen så træt, når nu der har været knald på hele dagen, og jeg bare har været på (Interview Inge, SOSU assistent, 46 år, 25 års erfaring).

Den gode stemning beskrives her ikke som et gode i sig selv, den har et *formål*, og i beskrivelsen ser det også ud til, at den har en *pris*.

Kollektiv emotionel kapital

Der er i interviewmaterialet mange eksempler på, at det følelsesmæssige arbejde i forhold til brugergruppen er afhængig af den følelsesmæssige kontekst, som kolleger er med til at skabe. Den enkelte medarbejders følelsesmæssige arbejde kan således ikke forstås isoleret, men påvirkes af de stemninger kolleger skaber, og det følelsesarbejde kolleger udfører. Fordi følelsesarbejdet finder sted inden for en kollegial kontekst, er der en gensidig følelsesmæssig afhængighed. Kollegers følelsesudtryk kan udgøre en ressource, der gør det lettere at håndtere krav i arbejdet (fx kollegers humor og gåpåmod), men de kan også udgøre en hæmsko, der gør følelsesarbejdet med brugerne vanskeligere (fx kolleger der skaber en negativ stemning, der kræver en ekstra indsats fra medarbejderen for at håndtere egne og andres følelser).

På plejehjem og i daginstitutioner kan kollegers følelsesudtryk altså udgøre en mestringsressource i følelsesarbejdet. Teoretisk kan kollegiale følelsesudtryk og stemninger som en ressource forstås som en form for kollektiv emotionel kapital, som er til stede i et medarbejderteam. Emotionel kapital er blevet brugt til at forstå ressourcer i familier og er blevet begrebsliggjort som det lager af følelsesmæssige ressourcer, man har adgang til både i form af kærlighed og omsorg, følelsesmæssig kompetence og viden samt kontakter og relationer. Emotionel kapital er blevet anskuet som en form for social kapital, der er karakteristisk for affektive relationer mellem venner og familie (Reay 2000; Nowotny 1981:148). Når følelsesarbejde udføres i tætte samarbejdsrelationer, kan det give mening at udvide begrebet emotionel kapital til også at vedrøre arbejdslivet. Emotionel kapital skal her ikke blot forstås som en ressource, man individuelt kan trække på, når man har brug for det (som fx følelsesmæssig støtte), men som en kollektiv ressource der karakteriserer et team og som opbygges af team-medlemmernes følelsesudtryk og følelsesarbejde i relation til brugere og kolleger.

Hvis den kollektive emotionelle kapital betragtes som en mestringsressource i omsorgsarbejdet, der opbygges igennem en kollektiv indsats, og som kan lette følelsesarbejdet med brugergruppen, implicerer det samtidig, at det kan være krævende at arbejde sammen med medarbejdere, der ikke bidrager til den kollektive emotionelle kapital eller decideret nedbryder den (fx igen-

nem konflikter, dårligt humør, vrede). En pædagog beskriver for eksempel, hvordan det "lynhurtigt" påvirker hende, hvis hun arbejder sammen med kolleger, der "kommer ind ad døren og siger "det her det bliver bare noget lort det hele"" (Interview Kirsten, pædagog, 47 år, 24 års erfaring).

I litteraturen omkring følelsesarbejde er det beskrevet, at kolleger kan udgøre et mestringsfællesskab, der giver anledning til følelsesmæssig støtte (Korczynski 2003). Det kollegiale følelsesarbejde beskrives i interviewene dog ikke kun som et spørgsmål om følelsesmæssig støtte, snarere handler det om at skabe en bestemt stemning eller en bestemt energi i medarbejderteamet, som gør udførelsen af arbejdet med brugergruppen lettere. Grandey et al. (2012) beskriver, hvordan det følelsesmæssige klima i arbejdsgruppen har betydning for sundhedsmedarbejderes arbejde med patienterne på hospitaler. De finder, at et kollegialt følelsesmæssigt klima, hvor det er legitimt at give udtryk for ens følelser (a climate of authenticity), letter følelsesarbejdet med patienterne. I interviewene i denne undersøgelse er der opmærksomhed omkring det følelsesmæssige klima eller stemningen i teamet, men det er ikke kun det at kunne udtrykke ens følelser, der lægges vægt på; opmærksomheden handler også om, at en positiv stemning i medarbejderteamet gør følelsesarbejdet med brugergruppen lettere. Det følgende citat med en social- og sundhedsassistent, der fortæller, at hun iklæder sig en følelsesmæssig "kappe", når hun er på arbejde, er et eksempel på, at hensynet til stemningen og det faglige arbejde med brugergruppen sommetider vægtes højere end det at udtrykke, hvad man faktisk føler:

Jeg kan da godt have en dårlig dag. Men det viser jeg ikke, når jeg er på arbejde. Jeg er den der person, lalleglad. Jeg er den person der – også fordi jeg har været på demensafsnittet i seksten år, så jeg ved, at beboerne aflæser mit kropssprog [...] Så jeg har simpelthen taget den kappe på, hvis man kan sige det sådan, så når jeg træder ind på plejehjemmet, så er jeg altid den glade og smilende person, der kommer. Imødekomende over for mine kolleger og over for de pårørende også (Interview Inge, SOSU assistent, 46 år, 25 års erfaring).

Inges følelsesmæssige "kappe" er ikke nødvendigvis udtryk for inautenticitet. Følelsesudtryk, der ikke er ægte, kan godt være udtryk for et autentisk selv (Theodosius 2008:194), idet autenticitet handler om at leve op til ens værdier og de forventninger, man har til sig selv (Erickson 1995). Det følelsesmæssige klima mellem kolleger bør derfor ikke alene forstås ud fra de muligheder, det giver for at udtrykke, hvad man faktisk føler (fx ventilere). Medarbejderne skaber også bevidst bestemte stemninger i teamet for at fremme det faglige arbejde med brugerne (og derved leve op til deres værdier).

At anvende begrebet emotionel kapital om følelsesarbejdet blandt kolleger indebærer, at bestemte følelsesmæssige praksisser i teamet betragtes som en

ressource, der er fordelagtig for teammedlemmerne. Det indebærer også, at nogle følelsesmæssige praksisser af medarbejderne betragtes som værdifulde, og andre praksisser betragtes som problematiske. Kapitalbegrebet knytter dermed det kollegiale følelsesarbejde til distinktion og social regulering (se også Wetherell 2012:112-3). I de følgende to afsnit behandles følelsesudtryk i distinktionsprocesser blandt kolleger igennem en analyse af følelsesudtryk, man tager afstand fra, og deciderede kollegiale sanktioner af følelsesudtryk.

Distinktionsprocesser: Følelsesudtryk man tager afstand fra

Tidligere forskning har peget på, at kollegialt følelsesarbejde spiller en rolle i distinktionsprocesser som en statusmarkør (Theodosius 2008). I det følgende vil jeg sætte fokus på de former for følelseshåndtering blandt kolleger, som de interviewede tager afstand fra, for at give et indtryk af hvordan medarbejderne har følelsesmæssige forventninger og krav til hinanden, og hvordan disse indgår i konstruktionen af det gode følelsesmæssige arbejde og dermed i en distinktion fra det, som ikke er godt. De interviewedes beskrivelser af følelsesudtryk, som de tager afstand fra, kan kategoriseres i tre centrale temaer; Kolleger der ikke: 1) har den rette motivation, 2) foretager den rette håndtering af egne følelser og 3) skaber de rette følelser i brugerne. I det følgende beskrives hver af disse dimensioner med udgangspunkt i de interviewedes refleksioner over deres kolleger, men eksempler på de interviewedes eget følelsesarbejde inddrages også.

At have den rette motivation: Flere af de interviewede beskriver, at det er vigtigt, at man har den rette motivation i omsorgsarbejdet. Det handler dels om graden af engagement i arbejdet, dels om at man bør være motiveret af brugergruppens behov og ikke tilrettelægge arbejdet efter ens egne behov, og dels om at man bør gå op i brugergruppens omsorg og udvikling og ikke kun i praktiske forhold (fx at rydde op i køkkenet) (se også Colley 2006). De interviewede tager således afstand fra kolleger, der ikke ønsker arbejdet (men er henvist til det af kommunen) eller ikke gider arbejdet mere (men bare venter på at gå på pension). En social- og sundhedshjælper fortæller fx, hvordan hun kan finde på at sige: "Prøv at høre her, du er her for en årsag" (Interview Julia, SOSU hjælper, 37 år, 20 års erfaring), når kolleger ikke viser engagement i arbejdet.

At foretage den rette håndtering af egne følelser: Der er i interviewene også en række beskrivelser af kolleger, der ikke formår at håndtere deres egne følelser på den rigtige måde. Det kan være medarbejdere, der skælder ud på brugerne, blander følelser i arbejdet sammen med private følelser eller ikke har kontrol over egne følelser. En pædagog beskriver, hvordan nogle studerende ikke har kontrol over de følelser, som arbejdet vækker i dem: "Det er jo de ansatte her, der skal være de voksne og de ansvarlige, så kan det jo ikke nytte noget, at man begynder at stampe i gulvet som en 3-årig" (Interview

Susanne, pædagog, 56 år, 30 års erfaring). Kolleger forventes således at være i stand til at adskille følelsesarbejdet med brugergruppen fra deres private følelser og at være i stand til at kontrollere, hvordan deres private følelsesmæssige oplevelser indvirker på arbejdet. En social- og sundhedsassistent beskriver, hvordan hun kontrollerer og tager højde for sine følelser:

Har jeg så en dag, hvor jeg tænker: "Åh, hun har været irriterende, min datter", og jeg kommer på arbejde, så er jeg stadig den samme glade smilende person. Men der kan jeg godt gå ind og kigge i planen og sige til min kollega: "Åh, jeg orker altså ikke hende her i dag. Fordi hun trigger mig på nogle måder, og det er jeg bare ikke i humør til". Så bytter vi rundt, fordi der skal være luft til, at du har en dårlig dag, eller du har meget arbejde ved siden af, tidsmæssigt arbejde eller nogle andre sygeplejeopgaver. Og jeg vil bare lige sige, denne her beboer kræver virkelig, at du har tid til hende. Og jeg kan se, at det har jeg bare ikke i dag, jamen så bytter vi rundt med beboerne. Så beboeren ikke kan mærke, at man er stresset den dag. Men ellers så er jeg altid i godt humør og imødekommende (Interview Inge, SOSU assistent, 46 år, 25 års erfaring).

Det er interessant, at selv om Inge beskriver, at hun inddrager sine følelser i planlægningen af arbejdet, og at hun legitimt kan give udtryk for at der er en beboer, hun ikke orker, så er det tydeligvis også noget, som hun har brug for at retfærdiggøre. Det fremgår dels i slutningen af citatet, hvor Inge beskriver, at hun "altid" er i godt humør, hvorved fortællingen om den dårlige dag bliver en undtagelse. Dels fremgår det ved, at hun som indskud i sin fortælling understreger de høje krav, som den specifikke beboer stiller. Og endelig fremgår det ved, at Inge undervejs ændrer begrundelsen for at bytte beboer fra det private følelsesmæssige til arbejdsrelateret travlhed/stress. Så samtidig med at hun eksplicit giver udtryk for, at der skal være plads til at være i dårligt humør af private grunde, så lægger hun meget vægt på at kommunikere det helt exceptionelle ved denne situation og gør den private følelsesmæssige oplevelse til et eksempel på en større gruppe af mere legitime grunde til at bytte beboer (man har meget arbejde eller andre sygeplejeopgaver). Medarbejdere forventes således at have kontrol over egne følelser, både private og arbejdsrelaterede (for en diskussion af selektion og socialisering til disse kompetencer, se Bates 1990; Colley 2006).

At skabe de rette følelser i brugerne: Endelig er der i interviewene en række beskrivelser af kolleger, der ikke skaber de rette følelser i brugerne. Eksemplerne handler i høj grad om kolleger, der ikke skaber en følelse af at være inddraget og hørt hos brugerne. Det kan fx handle om at lytte til de ønsker og behov, som små børn eller demente giver udtryk for, selv om det kan være vanskeligt at forstå dem. Eller at tage hånd om den følelsesmæssige side af praktiske opgaver, så brugeren ikke bliver en genstand medarbejderen "gør

noget ved", men bliver inddraget; bliver talt til og ikke henover. En pædagogmedhjælper fortæller udførligt, hvilket følelsesmæssigt arbejde han mener, at børnene har krav på:

Der er virkelig mange, det synes jeg er det mest normale, der bare er der med den sindsstemning de nu har, de går ikke bevidst ind og ændrer deres egen sindsstemning for at få børnene med på noget. Så de er der bare i den stemning, de nu har og så, hvis de ser et barn der græder, så tager de barnet op og trøster og finder ud af hvad der er galt og sætter ungen ned igen og "så kan du godt tegne videre". Hvor de ligesom bare er til stede, og det er jo sådan set også meget godt, hvis man kan gøre det på en god måde, sørge for at alle har det nogenlunde rart. Men jeg synes bare, når man kører sådan, så bliver dagen alt for lang. Jeg føler, at ungerne bliver overladt for meget til sig selv [...] så synes jeg, det er vigtigt, at man sådan tager jernskjorten på, når man træder ind ad døren og siger "tjiii, nu er vi glade, nu har vi mod på livet, nu kører vi derud af, nu elsker vi alle de grimme og vi trøster alle de triste og så kører vi", det synes jeg er lidt vigtigt (Interview Jakob, pædagogmedhjælper, 34 år, 15 års erfaring).

Jakobs beskrivelse er interessant, fordi han beskriver det gode omsorgsarbejde som et omfattende proaktivt følelsesmæssigt arbejde og samtidig skaber distance til et alene reaktivt følelsesmæssigt arbejde. Ved at skelne mellem det reaktive og proaktive følelsesmæssige arbejde, får Jakob konstrueret følelsesarbejdet som handlekraftigt (og ikke kun som at respondere på andres behov/passe børn). For Jakob er følelsesarbejdet et moralsk projekt (han taler i interviewet om, at alle børn har krav på at blive elsket), og i den kontekst bliver den rigtige form for følelsesarbejde også en måde at konstruere moralsk status som ufaglært mand inden for et arbejdsområde, der har lav status, og hvor der hovedsagelig er beskæftiget kvinder.

Distinktionsprocesser: Sanktioner af følelsesudtryk

I det empiriske materiale er der mange eksempler på, at de interviewede opfatter positive følelsesudtryk som betydningsfulde for arbejdet med brugergruppen, sætter pris på kolleger der går til arbejdet med gåpåmod og engagement, regulerer kollegers følelsesudtryk og forsøger at skabe en positiv stemning blandt kollegerne. I enkelte tilfælde er der også eksempler på følelsesmæssig afvigelse, som bliver mødt med negative sanktioner eller krav om regulering af kolleger.

Et eksempel på den eksplicite regulering af følelsesmæssig afvigelse er en social- og sundhedsassistent, der beskriver, hvordan hun nogle gange griber ind over for "ufaglærttes" og "afløseres" dårlige humør bl.a. ved at sige: "Ej! Prøv nu lige at starte dagen med et smil. Der er da ingen grund til at starte

med at være sur og tvær" (Interview Emma, SOSU assistent, 28 år, 8 års erfaring). Denne form for kollegial regulering foregår i et professionelt hierarki, idet det er en social- og sundhedsassistent, der sanktionerer ufaglærte og afløserne, der ikke lever op til følelsesnormerne på afdelingen. Emma motiverer det følelsesmæssige krav ved, at hun selv påvirkes af det dårligere humør, kollegerne skaber. I de følelsesmæssige udvekslinger mellem kolleger fremstår dermed et krav om, at alle bør bidrage til at skabe en god stemning, et krav som er parallelt med den forventning om, at man er glad for at fremme andres glæde, som Ahmed (2010:9) beskriver. Kravet om kollegialt følelsesarbejde bør dog også ses i lyset af, at medarbejderne udfører omsorgsarbejde, og at følelsesudtryk er en central del af det faglige arbejde med brugergruppen. Når dårligt humør eller irritation sanktioneres, kan det altså også skyldes, at disse følelsesudtryk bliver anset som uprofessionelle. I denne kontekst kan Emmas beskrivelse ses som udtryk for en følelsesmæssig socialisering til kulturen og fagligheden på afdelingen. Det er dog ikke fordi, negative følelsesudtryk er illegitime i arbejdet, men de skal bruges fagligt. En social- og sundhedshjælper beskriver fx, hvordan hendes kollega spiller sur, og hun spiller sød, for at de sammen kan motivere en dement beboer til selv at rejse sig op fra toilettet og gå ud til morgenmad. Her bliver negative følelsesudtryk del af det professionelle arbejde, fordi de bliver brugt strategisk til at varetage omsorgen for beboerne.

De følelsesmæssige krav er dog ikke snævert knyttede til arbejdet med brugergruppen. En social- og sundhedshjælper beskriver, hvordan hun er blevet mødt med negative sanktioner en dag, hvor hun ikke var i godt humør:

Jeg har da prøvet, hvor jeg ikke var særlig glad, faktisk. Hvor jeg mødte på arbejde, hvor folk har undret sig over, hvorfor jeg ikke var glad og nærmest prikkede til mig hele dagen. Og "Nej, hvordan kan det være du er så sur? Sure mokke". Fordi de er vant til, at jeg er glad. Og der var det sådan: "Jeg har ikke lyst til at være glad. Lad mig være i fred og lad mig arbejde og så gå hjem. I morgen er det en ny dag. I forstår ikke, hvad der er galt"-agtigt. Jeg havde ikke lyst til at smile. I hvert fald ikke til mine kolleger. Det er noget andet med beboerne, men ikke til mine kolleger (Interview Inaya, SOSU hjælper, 21 år, 3 års erfaring).

Inayas beskrivelse viser, hvordan dårligt humør kan blive mødt med negative sanktioner fra kolleger: Inaya bliver drillet og kaldt øgenavne, hvilket indikerer, at hun overtræder normerne for den kollegiale interaktion. Det er interessant, at kritikken fra kollegerne ikke er rettet imod hendes arbejde med beboerne, dem skjuler hun sine negative følelser overfor. Det som påpeges som uacceptabelt igennem drilleriet er, at hun ikke bidrager til den gode stemning blandt personalet. Inaya beskriver det dårlige humør som en undtagelse, og da hun tidligere i interviewet blev spurgt, hvordan hun ville beskrive sig selv

som social- og sundhedshjælper, var det første hun nævnte "glad". Kollegernes drillerier kan i det lys måske også forstås som en protest mod, at den følelsesmæssige arbejdsdeling i teamet bliver udfordret. Kollegerne er vant til, at Inaya skaber en god stemning, og af interviewet fremgår det, at hun normalt giver de andre medarbejdere et større råderum for at være i dårligt humør. I den kontekst kan det også have betydning, at Inaya er en ung kvinde med etnisk minoritetsbaggrund, for ofte forventes sociale grupper med lav status i organisatoriske hierarkier at håndtere andres følelser og få andre til at føle sig veltilpas (Lively 2000). Det empiriske materiale i denne artikel er dog for lille til at redegøre systematisk for sådanne sociale differentieringer i de følelsesmæssige krav imellem kolleger.

Spændingsforhold imellem den kollektive emotionelle kapital og diskussion af arbejdsrelaterede frustrationer

Igennem artiklen er det blevet tydeligt, at kollegers følelsesudtryk og følelsesarbejde udgør en mestringsressource i omsorgsarbejdet med brugergruppen, og at kolleger arbejder med at fremkalde bestemte følelser i hinanden, som er produktive for opgaveudførelsen. Jeg mener her, at det er væsentligt at være opmærksom på, at medarbejderne kan opleve et spændingsforhold imellem at forsøge at opretholde denne kollektive emotionelle kapital og at diskutere arbejdsrelaterede frustrationer, når arbejdsmiljøet er under pres.

Gennemgående fremstår det i empirien legitimt at give udtryk for private negative følelser over for kolleger, men det skal foregå inden for nogle bestemte rammer, fx ved at man inddrager dem i planlægningen af dagen eller giver udtryk for negative følelser for at ventilere og derved undgå, at følelserne påvirker arbejdet med brugergruppen. Samtidig er det tydeligt, at det er illegitimt at være "sur og tvær" eller ikke at have lyst til arbejdet.

For nogle af de interviewede betyder deres opmærksomhed på stemningen i personalegruppen, at de tænker over, hvornår de giver udtryk for deres frustrationer og over for hvem. Pædagogen Charlotte beskriver, at hun er frustreret over de vilkår, der er for børnene i børnehaven, hvor hun arbejder, og at hun søger væk fra denne form for arbejde. I sin refleksion over de kollegiale diskussioner af frustrationerne rejser hun en bekymring for, at de kollegiale samtaler forværrer det:

Jeg bliver bekymret for, at vi trækker hinanden ned i frustration. Men samtidig bliver man også nødt til at have luft for sine frustrationer. For hvis man ikke lufte dem, så går man jo bare med dem indvendigt. Og det er jo heller ikke smadder sundt. Så det er sådan meget- det er bestemte kolleger, man vælger at lufte ud hos [...] Selvom jeg synes, at det er vigtigt, at man får sat ord på sine frustrationer, så kan jeg også mærke, at det bekymrer mig, at vi, at man snakker så meget om det, så det nogle gange bliver en selvopfyldende profeti. Men det er det jo

alligevel, det er jo ikke fordi det bliver værre af, at vi snakker om det, men det kan nogle gange føles værre (Interview Charlotte, pædagog, 36 år, 9 års erfaring).

Flere af de interviewede oplever, at manglende ressourcer (medarbejdertid) gør det vanskeligt at udføre arbejdet, som de gerne vil. Samtidig giver de udtryk for et personligt ansvar for omsorgen. De interviewede beskriver en magtesløshed, fordi de ikke har indflydelse på ressourcefordelingen og oplever, at de skal varetage flere og flere opgaver, men de beskriver også en mestring, hvor de fx tilrettelægger dagen anderledes, når der akut mangler ressourcer (fx ved sygdom i personalegruppen). Som vist ovenfor, bliver arbejdsmæssige belastninger dog også håndteret igennem kollegiale følelsesmæssige processer, hvor medarbejderne forsøger at skabe en stemning af positivitet og gåpåmod. Når kollegers følelsesudtryk på den måde bliver en mestringsressource, så rejser det spørgsmålet om, hvilket rum der er for at diskutere arbejdsrelaterede frustrationer. Charlotte er bekymret for, at kollegiale diskussioner af arbejdsrelaterede frustrationer får det til at "føles værre". En anden pædagog beskriver, hvordan hun føler et pres for at opretholde entusiasmen, selv når der gennemføres nedskæringer:

Interviewer: Er der nogle situationer, hvor du føler at andre forventer nogle følelser af dig, som er anderledes end det, du egentlig føler?

Nej, det synes jeg ikke, jeg har oplevet her [...] Nej, ikke andet end at man nogen gange måske har skullet føle, at man i alt det her besparelsesrunde, at man tænker, nå, nu skal man være på beatet og sige "det skal nok gå"-agtigt. Hvor man måske føler, man lige har fået en mavepuster på grund af, at man har fået at vide de besparelser, der skal være. Men så må vi prøve at arbejde os ud af det, men hvor jeg tænker, det er bare ikke godt nok, fordi vi skal ikke bare sige ja og amen. Men igen, hvad fanden skal vi gøre? (Interview Karen, pædagog, 38 år, 9 års erfaring).

Karen føler, at hun bør være optimistisk samtidig med, at hun er dybt frustreret over de forringelser, som besparelserne i kommunen foranlediger. Hun føler sig magtesløs og har netop sagt sit arbejde op, da interviewet bliver gennemført. Karens udsagn tydeliggør, hvordan besparelser sætter den kollektive emotionelle kapital under pres, og at det kan blive krævende for de enkelte medarbejdere at opretholde den kollektive entusiasme omkring arbejdet. Det kræver et omfattende følelsesarbejde at tage ansvar for at skabe en positiv stemning i personalegruppen, når man som Karen føler, at ens arbejde er blevet til "brandslukning", og at ens faglighed er forringet (Karen beskriver bl.a., at hun har fået en "kortere lunte" over for børnene på grund af det stigende arbejdspress).

Der kan altså opstå et spændingsforhold mellem forventningen om at bidrage til den kollektive emotionelle kapital og det at artikulere arbejdsrelaterede frustrationer. Dette spændingsforhold tydeliggør, at det er vigtigt at sikre et legitimt kollektivt rum for at udtrykke og håndtere arbejdsrelaterede frustrationer og belastninger. Sikres et sådant kollektivt rum ikke, er der en risiko for, at frustrationerne fortrænges til individuelle, private relationer (se Lewis 2005). Og så forsvinder det kollektive forum, som er en forudsætning for kollektive strategier og kritik, som igen kan være en forudsætning for at forbedre arbejdsmiljøet.

Konklusion

I denne artikel har jeg analyseret kollegialt følelsesarbejde som en ressource i omsorgsarbejde og betydningen af følelsesudtryk i distinktionsprocesser imellem kolleger på plejehjem og i daginstitutioner. Eksisterende forskning har hovedsagelig fokuseret på muligheden for at udtrykke, hvad man faktisk føler over for kolleger (Grandey et al. 2012) og på kolleger som kilde til social støtte, der kan modvirke negative konsekvenser af følelsesarbejde (se fx Korczynski 2003). Det er igennem artiklen blevet tydeligt, at medarbejderne foretager følelsesarbejde for at påvirke kollegers følelser, men dette følelsesarbejde har ikke kun til formål at støtte kollegerne, det er også et middel til at fremme arbejdet med brugerne. Kollegiale interaktioner bør derfor ikke alene tænkes som et rum for at udtrykke faktiske følelser og få social støtte (et "unmanaged space" som beskrevet af Bolton og Boyd 2003), men også som et rum for at oparbejde bestemte kollektive følelser eller stemninger (fx entusiasme). Dermed rummer de kollegiale processer nogle særegne følelsesmæssige krav, som dog må ses i lyset af de følelsesmæssige krav som arbejdet med brugergruppen stiller. Fordi medarbejderne påvirkes af følelsesudtryk blandt kolleger i teamet (se også Bakker et al. 2006), kan kollegers følelsesudtryk udgøre en ressource i omsorgsarbejdet, der gør det lettere at udtrykke engagement og omsorg i mødet med brugerne og at mestre arbejdet. Det foreslås, at denne ressource kan begrebsliggøres som en kollektiv emotionel kapital, som præger et medarbejderteam.

Theodosius (2008) har peget på, at kollegialt følelsesarbejde spiller en rolle i distinktionsprocesser som en statusmarkør. Artiklen bygger videre på denne forståelse og viser, at medarbejderne tager afstand fra bestemte følelsesudtryk blandt kolleger, særligt når kolleger ikke har den rette motivation, den rette håndtering af egne følelser og ikke skaber de rette følelser i brugerne. Medarbejderne forholder sig således normativt til hinandens følelsesarbejde og griber til tider regulerende ind over for andres (mangelfulde) følelseshåndtering. Bestemte følelsesudtryk fremstår således implicit som forbundet med faglig status.

I nogle tilfælde fremstår en forventning om, at alle bidrager til at opretholde den kollektive emotionelle kapital. Denne forventning kan sætte medar-

bejderne under pres, når der er ressourcemangel eller arbejdsmiljøproblemer, fordi det kræver et stort følelsesarbejde at bidrage til at skabe en entusiastisk stemning, når arbejdsmiljøet er belastet. Arbejdsrelaterede frustrationer, der deles mellem kolleger, kan i denne kontekst opleves som nedbrydende for den kollektive emotionelle kapital i teamet. Det rejser en risiko for, at medarbejdernes diskussioner af arbejdsrelaterede frustrationer fortrænges til individuelle og private fora af hensyn til den kollektive emotionelle kapital.

Noter

Jeg vil gerne takke BASPUF ved AAU København for konstruktiv feedback på et tidligere udkast til artiklen. Ydermere vil jeg gerne takke de to anonyme bedømmere for deres grundige og konstruktive kommentarer.

1. På trods af forskelle imellem daginstitutioner for småbørn og plejehjem (fx personalets uddannelse, brugergruppe, rumlig indretning) ligner de hinanden i forhold til artiklens problemstilling, idet omsorgsarbejdet i vidt omfang foregår inden for en kollegial kontekst. Inden for begge områder udføres arbejdet desuden hovedsageligt af kvinder, arbejdet er blevet betragtet som lavstatus (Dahl 2010; Ahrenkiel, Nielsen, Schmidt, Sommer og Warring 2012) og begge områder har undergået en professionalisering (Dahl 2000, 2005; Hansen et al. 2010).

Litteratur

- Agervold, M. 2008: "'People work': At arbejde med mennesker – belastninger og reaktioner". *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 10(2):61-77.
- Ahmed, S. 2010: *The promise of happiness*. Durham: Duke University Press.
- Ahrenkiel, A., Nielsen, B.S., Schmidt, C., Sommer, F. og Warring, N. 2012: *Daginstitutionsarbejde og pædagogisk faglighed*. Frederiksberg: Frydenlund.
- Bakker, A.B., Emmerik, H.v. og Euwema, M.C. 2006: "Cross over of burnout and engagement in work teams". *Work and Occupations*, 33(4):464-489.
- Barsade, S.G. 2002: "The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior". *Administrative Science Quarterly*, 47(4):644-675.
- Bates, I. 1990: "'No bleeding, whining minnies': Some perspectives on the role of YTS in class and gender reproduction". *British Journal of Education and Work*, 3(2):91-119.
- Bolton, S.C. 2005: *Emotion management in the workplace*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Bolton, S.C. & Boyd, C. 2003: "Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart". *Work, Employment and Society*, 17(2):289-308.
- Colley, H. 2006: "Learning to labour with feeling: Class, gender and emotion in child-care education and training". *Contemporary Issues in Early Childhood*, 7(1):15-29.
- Dahl, H.M. 2010: "Nye styringsformer og anerkendelseskamp – den vrede hjemmehjælper?". *Kvinder, køn og forskning*, 19(4):19-29.
- Dahl, H.M. 2005: "A Changing Ideal of Care in Denmark: A Different Form of Retrenchment?", i H.M. Dahl & T.R. Eriksen (eds.): *Dilemmas of Care in the Nordic Welfare State*. Hants: Ashgate, pp. 47-61.
- Dahl, H.M. 2000: *Fra kitler til eget tøj – Diskurser om professionalisme, omsorg og køn*. Århus: Politica.
- Dybbroe, B. 2006: "Omsorg i skæringspunktet mellem arbejde og liv". *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 8(1):67-81.

- Erickson, R.J. 1995: "The importance of authenticity for self and society". *Symbolic Interaction*, 18(2):121-144.
- Erickson, R.J. & Stacey, C.L. 2013: "Attending to Mind and Body: Engaging the Complexity of Emotion Practice among Caring Professionals", i A.A. Grandey, J.M. Diefendorff & D.E. Rupp (eds.): *Emotional Labor in the 21st Century*. New York: Routledge.
- Grandey, A.A., Foo, S.C., Groth, M. & Goodwin, R.E. 2012: "Free To Be You and Me: A Climate of Authenticity Alleviates Burnout From Emotional Labor". *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1):1-14.
- Grandey, A.A. & Gabriel, A.S. 2015: "Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here?". *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2:323-349.
- Grant, A.M. 2013: "Rocking the boat but keeping it steady: The role of emotion regulation in employee voice". *Academy of Management Journal*, 56(6):1703-1723.
- Hansen, M.A., Lorentsen, B.H., Pedersen, P.M. & Gravesen, D.T. 2010: "Pædagogprofessionens historie – set i lyset af velfærdsstatens udvikling". *Social Kritik*, 124:68-73.
- Himmelweit, S. 1999: "Caring Labor". *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 561:27-38.
- Hochschild, A.R. 2003: *The managed heart*. Berkeley: University of California Press.
- James, N. 1992: "Care = organisation + physical labour + emotional labour". *Sociology of Health & Illness*, 14(4):488-509.
- James, N. 1989: "Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings". *Sociological Review*, 37(1):15-42.
- Korczynski, M. 2003: "Communities of Coping: Collective Emotional Labour in Service Work". *Organization*, 10(1):55-79.
- Lewis, P. 2005: "Suppression or expression: an exploration of emotion management in a special care baby unit". *Work, Employment and Society*, 19(2):565-581.
- Liebst, L.S. & Monrad, M. 2008: "Imellem empati og depersonalisering. En følelses-sociologisk analyse af tayloriseringens konsekvenser for hjemmeplejere". *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 10(1):56-71.
- Lipsky, M. 1980: *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lively, K.J. 2000: "Reciprocal Emotion Management. Working together to maintain stratification in private law firms". *Work and Occupations*, 27(1):32-63.
- Martin, S.E. 1999: "Police Force or Police Service? Gender and Emotional Labor". *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561:111-126.
- Moos, L. 2004: "Relationsprofessioner – hvem er de?", i L. Moos, J. Krejsler og P. F. Lauersen (red.): *Relationsprofessioner*. København: Danmarks Pædagogiske Universitets forlag, pp. 7-18.
- Nielsen, K. 2011: "Social integration i arbejdsmiljø. Begreber og modeller inden for menneskearbejdet", i K. Nielsen (red.): *Arbejdsmiljø og arbejdsliv i et socialt ressource perspektiv*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag, pp. 25-59.
- Nowotny, H. 1981: "Women in public life in Austria", i C.F. Epstein & R.L. Coser (eds.): *Access to power. Cross-national studies of women and elites*. London: Sage.
- Pierce, J.L. 1995: *Gender Trials. Emotional Lives in Contemporary Law Firms*. Berkeley: University of California Press.

- Poder, P. 2010: "Når medarbejdere håndterer hinandens følelser". *Tidsskrift for arbejdsliv*, 12(3):72-86.
- Pugliesi, K. 1999: "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being". *Motivation and Emotion*, 23(2):125-154.
- Rafaeli, A. & Sutton, R.I. 1987: "Expression of Emotion as Part of the Work Role". *Academy of Management Review*, 12(1):23-37.
- Rasmussen, B. 2000: "Hjemmesykepleien som grådig organisasjon. Makt og ansvar i desentraliserte organisasjoner". *Tidsskrift for Samfunnsforskning*, 41(1).
- Reay, D. 2000: "A useful extension of Bourdieu's conceptual framework? Emotional capital as a way of understanding mothers' involvement in their children's education". *The sociological review*, 48(4):568-585.
- Seymour, D. & Sandiford, P. 2005: "Learning emotion rules in service organizations: socialization and training in the UK public-house sector". *Work, Employment and Society*, 19(3):547-564.
- Theodosius, C. 2008: *Emotional labour in health care – the unmanaged heart of nursing*. London: Routledge.
- Tschan, Franziska; Sylvie Rochat & Dieter Zapf 2005: "It's not only clients: Studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78:195-220.
- Wetherell, M. 2012: *Affect and emotion*. London: Sage.
- Wharton, A. S. 2009: "The sociology of emotional labor". *Annual Review of Sociology*, 35:147-165.