

# Arbejdslivets emotionalitet

I Webers beskrivelse af det klassiske bureaukrati gælder det for de professionelle, at de skal udelukke deres følelser fra arbejdet. *Saglig embedsmandspligt* forudsætter et ideal om, at "der disponeres strengt formalistisk i henhold til rationelle regler og – hvor disse ikke slår til – ud fra 'saglige' synspunkter med hensyn til formålstjenestelighed; og at det sker 'sine ira et studio'" [uden vrede og forkærlighed], som Weber bemærkede (2003, bind 2, s. 176)). Men trods bureaukratiets udbredelse, eller måske pga. bureaukratiet udbredelse, har organisationer og arbejdspladser længe været oversete som 'følelsesmæssige arenaer' indenfor arbejdslivsforskningen (Fineman, 1993, s. 10). De seneste tre årtier er forskningen omkring følelser på arbejdspladser imidlertid vokset markant, og der findes i dag forskning om forskellige følelser, følelsesarbejde, følelseskontrol og følelsesstrategier i en lang række arbejds kontekster (se eks Fineman, 1993, 2000, 2009; Wharton, 2014).

Et af de mest betydningsfulde bidrag til forskningen i arbejdslivets emotionalitet er den amerikanske sociolog Arlie R. Hochschilds bog *The Managed Heart*, der allerede for næsten 40 år siden blev internationalt kendt for sine overbevisende studier af, hvorledes ansattes følelser engageres som en nødvendig del af den vare, de leverer til kunder (Hochschild, 1983). Med denne blev det almindelig anerkendt, at følelser og håndteringen af følelser er en integreret del af moderne arbejdsliv. Med sin undersøgelse af flypersonale viste hun, at det samtidigt indebærer, at særlige former for følelsesarbejde (emotional labour) rent faktisk udgør væsent-

lige og påkrævede komponenter i ansattes faglighed: At man fx som stewardesse bliver en kyndig udøver af sit fag ved at mestre et smil, der aldrig ser anstrengt ud, uanset hvor krævende en serviceopgave, man udfører, eller hvor længe man har været på arbejde. Kabinepersonalets håndtering og regulering af egne følelser bliver således en del af deres professionalitet. Flypassagerenes tilpashed og velbehag er det produkt, de producerer. Selvom Hochschild med rette er blevet kritiseret for at overvurdere de negative konsekvenser af kommercielt følelsesarbejde, så er hendes indflydelse på forskningen omkring følelser på arbejde vanskelig at undervurdere (se eks, Wharton, 2009, Grandey et al, 2013). Mens vi skriver denne indledning er *The managed Heart* ved at passere 25.000 citeringer på Google Scholar.

Især siden psykisk arbejdsmiljø blev anerkendt som afgørende for alle ansatte i alle former for arbejde, har følelser været en del af arbejdslivsforskningens genstandsfelt. Selvom der jævnligt publiceres artikler, der beskæftiger sig med følelser i dette tidsskrift, er det efterhånden 10 år siden, vi havde et temanummer om følelser (nr. 3, 2010). I redaktionen har vi derfor tænkt, at det atter var på tide at undersøge den danske forskning omkring emotionalitet i arbejdslivet. I 2020 har #metoo debatten med sine mange vidnesbyrd fra en række forskellige brancher vist et hidtil underbelyst aspekt af arbejdslivets undertiden voldsomme, ubehagelige og tabuiserede emotionalitet. Dette temanummer berører ikke sexisme og seksuel chikane i arbejdslivet, eller overgreb i det

hele taget. Men temanummeret indeholder analyser af mangeartede følelser, også dem som opfattes som ubehagelige, og flere af forfatterne peger på, at legitimiteten i at vise følelser i arbejdslivet ofte er en hårfin balanceagt. Temanummeret viser, at følelser er en uomgængelig del af arbejdslivet, som har en række ganske forskellige effekter for ansatte på arbejdspladserne og for de mennesker, som manges arbejde handler om eller involverer.

Temanummerets artikler omhandler forskellige slags arbejde; hhv. administrativt arbejde, socialt arbejde, undervisning og forskning. De fleste af de ansatte i artiklernes empiri er kvinder. Deres konkrete arbejdsopgaver har dog meget forskellig karakter, og dermed viser temanummeret samlet set spændvidden i emotionelle aspekter i arbejdslivets mangfoldige arbejdsfunktioner og arbejdsrelationer. Talrige studier har vist, hvordan netop følelesesarbejde i kraft af kønsarbejdsdelingen ofte havner som en del af det arbejde, kvinder forventes at udføre. Det betyder imidlertid ikke, at emotional labour er forbeholdt kvinder, så langt fra.

Social følelseteori, især feministiske og poststrukturalistiske variationer, har de seneste år taget en affektiv drejning (se eks: Wetherell, 2012, 2015). Massumi (2002) og Ahmed (2004a og 2004b) begrebsætter følelser med termen affekt. Men hvor Massumi opfatter affekt som prædiskursivt (2002), ser Ahmed følelser som indvævet i sproget, og betragter selve adskillelsen mellem affekt og følelse som en konstruktion, der kan og bør gøres til genstand for analytisk opmærksomhed. Spørgsmålet er så, hvad en affektteoretisk begrebsætning af følelser betyder for analyser af – og viden om det emotionelle i arbejdet (Fotaki et al., 2017). Dette spørgsmål belyses i flere af artiklerne i dette temanummer.

I temanummerets første artikel giver Thomsen et indblik i nogle af de forskellige former for emotionelt arbejde, der er indlejret

i administrativt arbejde. Selvom emotionelt arbejde har været en fast bestanddel af det administrative arbejde siden arbejdets oprindelse, er det fortsat usynligt og ikke anerkendt som en væsentlig del af arbejdet. Gennem detaljerede etnografiske feltbeskrivelser viser Thomsen, hvordan digitalisering af servicefunktioner kan sætte fagligheden under pres og skabe følelsesmæssige belastninger i håndteringen af opgaverne. Artiklen konkluderer, at anerkendelsen af det emotionelle arbejde som en integreret, nødvendig og værdifuld del af administrativt arbejde både vil kunne styrke den administrative faglighed, mening i arbejdet, samt forebygge følelsesmæssige belastninger.

I den anden artikel udforsker forfattergruppen Borchorst, Yung og Pultz skyggesiderne ved arbejdslivet som relativt uerfaren underviser på et dansk universitet. Med afsæt i LeFebvres rytmeanalyse og et begreb om affektiv subjektivering, undersøger artiklen en særlig undervisningsform, nemlig vejledning af studenterdrevet projektgrupperarbejde. Ud fra et kollektivt, biografisk empirimateriale viser artiklens analyse, hvorledes vejlederens daglige rytmer skabes i interaktion med formaliserede rytmer i organisationen. Forfatterne undersøger den affektive subjektivering, der sker i forbindelse med arbejdslivets formelle og uformelle rytmer. I analysen træder den følelsesmæssige oplevelse af usikkerhed særligt frem, og forfatterne identificerer et paradoks; at et progressivt universitet tilsyneladende intenderet rummer en neoliberal, kompetitiv infrastruktur, som stiller de prekære ansatte i en særligt udfordrende situation.

I temanummerets tredje artikel reflekterer Hulgård Kristiansen og Wulf-Andersen over nogle af de dilemmaer, belastninger og begejstringer, de har oplevet i forbindelse med deres arbejde som kvalitative forskere i et forskningsprojekt om universitetsstuderens psykosociale problemer. Ved hjælp af Hochschilds begreber undersøger forfatterne,

hvilken kultur for emotionalitet der er til stede i arbejdet som kvalitative forskere. De reflekterer over, hvornår det er acceptabelt at føle hvad overfor hvem i et forskningsarbejde. Forfatterne undersøger, hvordan normer for, hvad man må føle som forsker, får betydning for, hvilke følelser forskerne finder legitime at vise. Når visse følelser ikke opleves som legitime at vise, opstår der en dissonans mellem de oplevede følelser og de følelser, som bliver artikulerede i arbejdet, konkluderer forfatterne.

Den fjerde artikel i dette temanummer "Tro, håb og drømme – en affektiv analyse af fagprofessionelles arbejde med ledige unge" beskriver Anne Görlich og Line Kirkegaard, med inspiration i Sara Ahmeds affektbegreb, hvordan tro cirkulerer mellem de fagprofessionelle, der arbejder med unge uden for arbejdsmarkedet, men også hvordan de arbejder med at skabe og fastholde de unges engagement og tro på en fremtid på arbejdsmarkedet.

Den sidste artikel er uden for nummerets tema. Det er Ellingsen, Eriksson og Røns artikel: "Førstelinjearbeid i en digital tid- om hvordan elektronisk saksbehandling påvirker arbeidet til veilederen i den norske arbeids- og velferdsetaten (NAV)". Artiklen er skrevet på norsk, da forfatterne af artiklen er norske.

Den norske Arbeids- og velferdsetaten, der forkortes (NAV) er et offentligt organ under det norske Arbeids- og sosialdepartementet. NAV har ansvaret for at organisere og finansiere arbejdsmarkedstiltag, sociale ydelser og social bistand. En stor del af de ansatte vejlederes arbejdstid består i at kommunikere med borgerne. Men som en følge af, at sagsbehandlingen er blevet elektronisk, har vejledernes kommunikation med brugerne udviklet sig fra fysiske møder til kommunikation over nettet. Artiklen undersøger, hvordan digitaliseringen af arbejdsgangen har påvirket sagsbehandlerens arbejde, der på den ene side handler om at udøve kontrol og på den anden side handler om at vise medmenneskelighed og solidaritet.

Samlet belyser og diskuterer artiklerne i temanummeret om arbejdslivets emotionalitet, hvordan følelser produceres på arbejdspladser og i organisationer, hvad de betyder for den enkelte, for relationer, for den måde, hvorpå ansatte udfører deres arbejde samt ikke mindst: Hvad specifikke følelser fortæller om de konkrete betingelser, som arbejdet i forskellige fag og brancher udføres under.

God læselyst

*Jo Krøjer, Morten Kyed & Mette Lykke Nielsen*

## LITTERATUR

- Ahmed, Sara (2004a). Affective Economies. *Social Text*, 2004(2).
- Ahmed, Sara (2004b). *The Cultural Politics of Emotion*. London: Routledge.
- Fineman, S. (red.). (1993). *Emotion in organizations*. London: Sage.
- Fineman, S. (red.). (2000). *Emotion in organizations*. Second Edition London: Sage.
- Fineman, S. (red.). (2009). *The emotional organization: Passions and power*: John Wiley & Sons.
- Fotaki, M., Kenny, K., & Vachhani, S. J. (2017). Thinking critically about affect in organization studies: Why it matters. *Organization*, 24(1), 3-17.
- Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (red.). (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. London: Routledge.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart. Commercialization of Human Feeling*, Los Angeles: University of California Press.

- Massumi, Brian (2002). *Parables for the Virtual: Movement, Affect, Sensation*: Duke University Press.
- Weber; M. (2003). Det legale Herredømmes tre rene typer. I Andersen, H. et al. (red.), (2003): *Max Weber – Udvalgte tekster*, bind 2, København: Hans Reitzels Forlag.
- Wharton, Amy S. (2009). The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*, 35, 147-165.
- Wharton, Amy S. (2014). Work and Emotions I Jan E. Stets & Jonathan H. Turner (red.), *Handbook of the Sociology of Emotions: Volume II*(s. 335-358) . New York, NY: Springer.
- Wetherell, M. (2012). *Affect and emotion: A new social science understanding*. London: Sage Publications.
- Wetherell, M. (2015). Trends in the turn to affect: A social psychological critique. *Body & Society*, 21(2), 139-166.