

Janne Stoum

"En emosjonell cocktail, takk!"

Emosjonelt arbeid blant mannlige bartendere

Bacheloroppgave i Sosiologi

Veileder: Ulla Forseth

Mai 2019

Janne Stoum

"En emosjonell cocktail, takk!"

Emosjonelt arbeid blant mannlige bartendere

Bacheloroppgave i Sosiologi
Veileder: Ulla Forseth
Mai 2019

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for sosiologi og statsvitenskap

Forord

Jeg vil først takke veilederen min Ulla Forseth som har kommet med gode og konstruktive tilbakemeldinger gjennom hele arbeidsprosessen.

Jeg vil takke mine informanter, som tok seg tid til å stille opp til intervju, og 'gi av seg selv'.

Til slutt vil jeg takke min arbeidskollega, som har vært behjelpelig og tatt seg tid med å teste ut intervjuguiden min, og mine venner og familie som har vært motiverende gjennom skriveprosessen.

Innholdsfortegnelse

1. INNLEDNING	3
1.1 AKTUALITET OG BAKGRUNN	3
1.2 PROBLEMSTILLING	4
1.3 OPPGAVENS STRUKTUR	4
2. TEORI	5
2.1 EMOSJONELT ARBEID	5
2.2 «MANAGING EMOTIONS»	6
2.3 INTERAKSJONSORDEN	7
3. METODE	8
3.1 DATAGRUNNLAG	8
3.2 DATAINNSAMLING	8
3.3 DATAGENERERING	9
3.4 FORSKERROLLEN	10
3.5 DATAKVALITET	10
4. ANALYSE	11
4.1 FØR JOBB	11
4.2 PÅ JOBB	12
4.3 ETTER JOBB	16
5. AVSLUTNING	17
5.1 KONKLUSJON	17
5.2 VIDERE FORSKNING	19
6. LITTERATURLISTE	20
7. VEDLEGG	23
7.1 INTERVJUGUIDE	23

1. Innledning

Denne studien handler om emosjonelt arbeid blant mannlige bartendere. Emosjonelt arbeid vil si at man regulerer og kontrollerer sine egne følelser og kroppsspråk, for å imøtekomme forventinger til arbeidsgiver (Hochschild, 1983). I dag er det en økende andel arbeidstakere som utøver emosjonelt arbeid (Vie & Glasø, 2008). En undersøkelse gjort av Nasjonal overvåkning av arbeidsmiljø (NOA) i 2016 viste at 20% av befolkningen opplevde høye emosjonelle krav i arbeidet (2016). Kjønn er en sentral dimensjon ved emosjonelt arbeid, som har sammenheng med at dette arbeidet har blitt sett på som kvinners oppgave og ansvar, først i familien og etterhvert i arbeidslivet (Hochschild, 1983; Forseth, 2005). Servicearbeid oppfattes ofte som «typisk kvinnelig» arbeid, hvor de fleste mener at flertallet er kvinner i slike jobber. Servicearbeid er et eksempel på arbeid hvor det er sosiale samhandlinger mellom serviceyttere og kunder (Gullikstad & Forseth, 2005, s. 51). Det emosjonelle arbeidet foregår gjennom direkte kontakt med kunde, hvor den ansatte er bedriftens «ansikt utad». Et slikt arbeid kan ofte bli forstått som mindre attraktivt, fordi det vanligvis har lavere lønninger og til dels ugunstige arbeidstider. Slike arbeidsvilkår og krav om emosjonelt arbeid finnes også i servicejobber som er mer «typiske» manssjobber (Gullikstad & Forseth, 2005, s. 51). På bakgrunn av slike oppfatninger har jeg valgt å se på menn som utøver emosjonelt arbeid. Videre har jeg valgt å se på mannlige bartendere, dette på grunn av at bartenderyrket ofte bli oppfattet som et lavstatusyrke, hvor man jobber mens man venter på en «ordentlig jobb» (Wigenstad, 2018).

1.1 Aktualitet og bakgrunn

Det å jobbe som bartender betraktes som en sentral del av samfunnets moderne bybilde (Wigenstad, 2018). Barer og utesteder er sosiale møtearena for mennesker, både innbyggere og turister, hvor arrangementer som for eksempel konserter er en viktig del av byens kulturtilbud. Grunnen til at jeg valgte å se på det emosjonelle arbeidet bartendere gjør er at jeg selv benytter meg av barer og utesteder som møtearena for venner og familie.

Bartendere har ansikt til ansikt-interaksjoner med kunder når de lager og serverer drinker til gjestene (Smith et al., 2012, s. 125). Det forventes at en bartender skal kommunisere med kunder og lære å håndtere sine følelser effektivt, slik at deres personlige følelser ikke reduserer kvaliteten på kundens erfaringer. Her forventes det at man skal smile og være «innbydende» til kunden, også når man egentlig føler for noe annet innvendig, ikke la seg påvirke av negative tilbakemeldinger, og forsøke å virke entusiastisk rundt arbeidet (Forseth, 1999; 2002). Det

handler om å «by på seg selv» med andre ord. Bartenderrollen viser og til at kundekontakt spiller generelt en stadig større rolle i arbeidslivet og det utgjør en viktig konkurransefaktor mellom bedriftene (Forseth og Dahl-Jørgensen, 2002, s. 101). Barene og utestedene er ofte innrettet for å generere størst mulig omsetning, hvor bartenderen skal kunne selge mest mulig drinker på en effektiv måte (Wigenstad, 2018, s. 2).

Den personlige bakgrunnen for valg av tema er at jeg selv jobber i servicebransjen som selger, og har derfor erfaring i å utøve emosjonelt arbeid når jeg er på jobb.

1.2 Problemstilling

Formålet med oppgaven er å synliggjøre de emosjonelle utfordringene og krav blant mannlige bartendere, samt vie større oppmerksomhet rundt emosjonelt arbeid. For å få større kunnskap om hvilke faktorer som påvirker mannlige ansatte når de er på jobb kan være verdifull informasjon å vite for arbeidsgivere (Vie & Glasø, 2008). Oppgaven tar utgangspunktet i følgende problemstilling:

Hvordan oppleves det emosjonelle arbeidet for mannlige bartenderne? Og mer spesifikt, hvordan håndterer og forhandler de mannlige ansatte det emosjonelle arbeidet?

For å få svar på problemstillingen har jeg gjennomført tre dybdeintervju og skal analysere funnene mine opp mot utvalgt teori.

1.3 Oppgavens struktur

Jeg har i innledningen presentert temaet for oppgaven, aktualisert den og bakgrunnen for valg av dette temaet. I det neste kapittelet vil jeg presentere tidligere forskning om temaet, samt relevante teorier og begreper som jeg har valgt å benytte meg av. Disse vil belyse tema og problemstillingen i oppgaven. Deretter følger metodekapittelet, hvor jeg vil legge fram framgangsmåte og gjennomføringen av de tre dybdeintervjuene. I hovedkapittelet skal jeg analysere og tolke funnene mine. Til slutt vil jeg presentere hovedfunnene og noen tanker rundt videre forskning.

2. Teori

I dette kapittelet presenteres sosiologiske teorier og tidligere forskning på temaet jeg har benyttet for å svare på oppgavens problemstilling. Jeg tar for meg begrepet emosjonelt arbeid, «managing emotions» og Goffmans interaksjonsorden (1959).

2.1 Emosjonelt arbeid

Arlie Russell Hochschild (1983) introduserte begrepet emosjonelt arbeid og er kjent for sin forskning på feltet. Emosjonelt arbeid tilsier at man må styre og kontrollere sine egne følelser og kroppsspråk for å imøtekomme forventninger til hvilke emosjoner som bør, og ikke bør, komme til uttrykk på jobb (Hochschild, 1983, s. 7). Hun har undersøkt emosjonelt arbeid hos flyvertinner, hvordan de blir lært opp til å vise vennlighet, sympati og smile i høyere grad enn hva som kan føles som naturlig. Hochschild hevder at smilet flyvertinnene må vise til kundene representerer konsernets kvalitet (Hochschild, 1983, s. 4).

Hochschild skiller mellom «surface acting» og «deep acting» som to hovedstrategier ansatte bruker på jobb til å regulere emosjonsuttrykk (1983, s. 55). «Surface acting» går ut på at en person uttrykker emosjoner som er i strid med det en faktisk føler. Da er det ansiktsuttrykk og kroppsspråket som er i fokus, hvordan man bruker verbale og ikke-verbale uttrykksformer. Mens i «deep acting» er det ens persons faktiske følelser som prøver å endres, slik at det samsvarer med det som er forventet. Personene utøver da et bevisst mentalt arbeid.

Hochschild presenterer også begrepet «collective emotional labour», som går ut på at man bruker kollegaer rundt seg for emosjonell oppmuntring (1983, s. 114). I følge Hochschild kan «collective emotional labour» ha to effekter, det første er at det kan forbedre moralen til kollegaene, ved at de deler positive opplevelser. Det andre er at det kan føre til at kollegaene deler på «grudges» som de har mot kundene, som kan føre til dårlig stemning hos kollegaene (Hochschild, 1983, s. 115).

Ulla Forseth er en av de mest fremtredende i Norge når det kommer til forskning innenfor emosjonelt arbeid. Hennes studier har hatt fokus på dobbeltheten knyttet til emosjonelt arbeid, hvor negative kundemøter, nevnes oftere enn de positive, men at det emosjonelle arbeidet også fører til mange positive opplevelser (1999; 2002; 2005). I boka *Arbeid for livet* (Forseth & Rasmussen, 2002) illustrerer resultatene økningen innenfor serviceyrker og hvordan flere av

oss forholder oss til brukere eller kunder av tjenester. Når kundene bestemmer tempoet som skal utføres på jobb, er det mange ansatte som opplever dette som slitsomt og frustrerende (Forseth, Molden & Rasmussen, 2002, s. 88). Forseth sin rapport om arbeidsmiljø i tjenesteyting (1994) viser til viktigheten av gode arbeidsmiljø. Her viser Forseth at da avkastningen for å satse på arbeidsmiljø ikke kommer umiddelbart, er det mange ledere som ikke «tørr» å satse tilstrekkelig og det er ingen garanti at satsingen gjelder alle deler av arbeidsmiljøet. Det er med andre ord bred forståelse av at arbeidsmiljø er viktig for trivsel og utøvelse av arbeidet og spesielt i yrker med større forventninger til emosjonelt arbeid, men hvor arbeidsmiljø kan oppleves som vanskelig å effektivt håndtere av ledelsen.

Marek Korczynski har forsket på emosjonelt arbeid hos servicearbeidere, og hvordan kollegaer er en viktig kilde til både glede og smerte. Det ubehaget en kan få av irriterte og sinte kunder blir ofte forsterket, siden kundene også er de som gir mening og glede til servicearbeidere (Korcynski, 2003, s. 57). En servicearbeider som har opplevd dette på jobb, vil muligens prøve å søke støtte fra kollegaer rundt seg, såkalt «communities of coping». En slik støtte vil ofte være uformell på arbeidsplassen, men er en del av det sosiale interaksjonene som skjer på jobb (Korcynski, 2003, s. 58).

2.2 «Managing emotions»

Marek Korczynski (2003) kritiserer Hochschild for å være for fokusert på skaden ved emosjonelt arbeid og ikke se de positive sidene ved emosjonelt arbeid (2003, s. 56). Korczynski har forsket på emosjonelt arbeid hos servicearbeidere, og hvordan kollegaer er en viktig kilde til både glede og smerte. Korczynski mener at jobber i servicesektoren da de krever lite eller ingen ferdigheter, fører til at bedriften ønsker å ha mer kontroll over ansatte. De ansattes handlinger blir kontrollert og styrt gjennom manus/skript som forventes å bli overholdt når ansatte samhandler med kunder (Korcynski, 2002, s. 43). Ansattes evne til å samhandle og snakke med kunder blir derfor begrenset og kontrollert av bedriften. Bedriftens ønsket effektivitet, betyr at ansatte kan bli behandlet som «roboter» som skal kontrolleres (Korcynski, 2002, s. 44). For bedriften handler det om at inntektene skal inn så fort som mulig og kostnadene skal minimeres.

Når konkurransen mellom bedrifter blir større, øker også presset på å skille seg ut fra resten (Korcynski, 2002, s. 139). Ved å øke kvaliteten på servicen øker også kravene rundt det

emosjonelle arbeidet. Det forventes at ansattes oppførsel skal oppleves som noe positivt for kundene, samt at ansatte skal vise en vilje til å hjelpe kunden. Ved å vise empati ovenfor kunden vil ansatte også vise seg tillitsfull, som igjen skaper gode kunderelasjoner (Korczynski, 2002, s. 139).

2.3 Interaksjonsorden

Goffman er kjent for sitt bidrag med teorier og konsepter om interaksjonsorden, som kort fortalt handler om møter som foregår ansikt-til-ansikt. I et av hans mest kjente verk *The Presentation of Self in Everyday Life*, beskriver han hvordan sosiale orden produseres og reproduseres i alle interaksjoner ved hjelp av dramaturgiske metaforer (Goffman, 1959). Begrepene «front stage», «back stage», inntrykksstyring og team er sentrale i denne sammenhengen.

I Goffman sin dramaturgi tar han i bruk metaforer fra teaterscenen for å vise samhandlingen mellom mennesker og hvordan de forholder seg i bestemte situasjoner (Goffman, 1992, s. 93). «Front stage», eller fasadeområde som han også omtalte det som, er sfæren hvor man går inn i en rolle for å forsøke å overbevise publikum (Goffman, 1959, s. 32). Det kreves en viss setting for at et område skal kunne være front stage, da må kulissene være riktig og det må være en fysisk scene som må være der hvis skuespillere skal kunne utføre det. Goffman antok at en viss følelse av selvtillit oppstår når skuespillere samhandler med publikum, men publikum kan forstyrre skuespillerens ytelser (Ritzer & Stepnisky, 2014, s. 359). Ved hjelp av inntrykksstyring forsøker skuespillere å kontrollere publikum, og spesielt elementer som kan være forstyrrende. Ved hjelp av ulike teknikker og metoder forsøker skuespillerne å styre inntrykket til publikum i en viss retning. «Back stage» blir da den sfæren som hvor det ikke finnes noe publikum og man slipper å drive med selvpresentasjon. Derimot er back stage vanligvis i nærheten av front stage, men samtidig tydelig avgrenset fra hverandre (Goffman, 1992, s. 93). Slik som en scene hvor skuespilleren går inn i en rolle, men kan trekke seg tilbake på bakrommet eller garderoben å kan være «seg selv».

I henhold til begrepene «front stage», «back stage» og inntrykksstyring er det interessant å trekke inn Goffmans interesse for team (Goffman, 1992, s. 74). Han argumenterte for at også et team kunne være et individ. Hvert medlem av et team må stole på at de andre oppfører seg «pent», dette fører til at hvert medlem er avhengige av de andre, fordi alle kan forstyrre forestillingen og alle er klar over at de setter på en forestilling.

3. Metode

Jeg har valgt å bruke kvalitativ metode i min oppgave. Begrunnelsen for at jeg valgte denne metoden var at den var mest hensiktsmessig å bruke med tanke på hva jeg ønsket å forske på. Kvalitativ metode egner seg også veldig godt til å undersøke individers personlige opplevelser og hvordan de håndterer situasjoner (Tjora, 2017, s. 24).

Jeg kom fram til at dybdeintervju passet best i henhold til temaet jeg har valgt, da jeg var ute etter erfaringer og meninger til informantene (Tjora, 2017, s. 114).

3.1 Datagrunnlag

Når jeg skulle finne informanter foretok jeg et strategisk utvalg, dette gjorde jeg for å sikre meg relevant informasjon for studien (King & Horrocks, 2010, s. 29). I en strategisk utvelgelse er det viktig å finne en målgruppe som må delta slik at forskeren kan få samlet nødvendig data. Når målgruppen er definert, er neste steget å velge ut personer fra målgruppen som kan stille som informanter i undersøkelsen (Johannessen, Christoffersen & Tufte, 2011, s. 106). Ettersom emosjonelt arbeid hos mannlige bartendere er temaet for oppgaven, var målgruppen som skulle delta i undersøkelsen mannlige bartendere. I tillegg bestemte jeg meg for å finne informanter som var studenter, dette for å undersøke bartendere som hadde tilsvarende samme stillingsprosent. Valget mitt for å studere på studenter, er at jeg selv jobber som deltid ved siden av studiene.

Når det kom til å finne informanter, kjente jeg ingen menn som jobbet som bartendere. Jeg fikk kontaktinformasjonen til min første informant gjennom en annen student som jeg var i samme veiledningsgruppe med. De to andre informantene fikk jeg kontaktinformasjonen til ved at jeg spurte venner og betjente om hvorvidt de kjente noen mannlige bartendere som kunne tenkt seg å stille til intervju. Etter å ha fått kontaktinformasjonene til alle tre sendte jeg dem melding gjennom Facebook, hvor jeg forklarte kort om hva jeg var interessert å skrive om og om de var interessert til å stille til intervju. Alle tre syntes dette virket spennende og sa seg villig til å intervjues.

3.2 Datainnsamling

Målet med intervju som metode er å skape en situasjon hvor informanten og forskeren kan ha en fri samtale om noen spesifikke temaer (Tjora, 2017, s. 113). Forskeren er ute etter å få informanten til å reflektere over egne meninger og erfaringer knyttet til de temaene som skal

forskes på. Jeg utarbeidet en intervjuguide hvor fokuset lå på selve arbeidet bartenderen utøvde, samt noen spørsmål om kollegaer og arbeidsmiljøet på jobb. Spørsmålene i intervjuguiden var også utbedret slik at jeg ikke spurte om forhold som kunne frata dem anonymiteten, dette på bakgrunn av den nye personopplysningsloven (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2018).

Jeg fikk testet intervjuguiden min på en kollega, som utøver emosjonelt arbeid på jobb. Selv om kollegaen min ikke var i den målgruppen jeg var ute etter, ga det meg god erfaring på spørsmål som fungerte og ikke, slik at jeg kunne gjøre endringer. Jeg fikk ideer også til tilleggsspørsmål som jeg tok med i den endelige intervjuguiden.

Jeg endte opp med å gjennomføre to telefonintervju og et intervju ansikt til ansikt. Grunnen til at det ble telefonintervju var at informantene ikke var bosatt i Trondheim. Telefonintervjuene ble gjennomført hjemme hos meg selv, da var jeg sikker på at vi ikke ble avbrutt og jeg kunne sitte uforstyrret å skrive om notatene min til en helhetlig tekst umiddelbart etter intervjuet. Dybdeintervjuet ansikt til ansikt ble gjennomført på universitetet hvor jeg booket et grupperom slik at vi satt uforstyrret og jeg kunne sitte igjen etter intervjuet og skrive om notatene mine til en helhetlig tekst. Ved at jeg gjennomførte to telefonintervju, mistet jeg muligheten til å bruke kroppsspråk. Jeg fikk ikke muligheten til for eksempel å nikke for å få informanten til å snakke videre, som førte til at det noen ganger stoppet opp midt i en setning, noe som jeg unngikk når jeg hadde intervju ansikt til ansikt.

Alle tre intervjuene hadde en varighet mellom 35-45 minutter. Det er viktig å presisere at denne studien er basert på mannlige studenter som jobber på deltid og ikke heltid. Arbeidsoppgavene er tilnærmet lik for deltid og heltidsansatte som jeg har intervjuet. For at analysen skal bli mer oversiktlig, og sikre anonymiteten til informantene, har jeg tildelt informantene fiktive navn: Ole, Kristian og Eirik. Informantene er alle i 20-årsalderen og har jobbet som bartendere i ca. 2 år. Alle informantene har fått opplæring når det kommer til kassasystem og hvordan drinkene lages.

3.3 Datagenerering

Etter intervjuene og transkriberingen satt jeg igjen med et råmateriale. Jeg valgte å benytte meg av en enkel koding, for å ekstrahere essensen og redusere volumet i materialet mitt (Tjora, 2017, s. 197). Jeg satte meg ned og markerte sitater som jeg syntes var interessante, og underveis oppdaget jeg et sitatene mine falt naturlig inn i tidsperioder, som før, på og etter jobb. Derfor

har jeg valgt å dele analysen min inn i tre deler, etter fasene gjennom en arbeidsdag, altså tiden før man begynner på jobb, tiden man er på jobb og tiden etter jobb.

3.4 Forskerrollen

Når det kommer til å snakke om kollegaer og arbeidsmiljø kan dette være et følsomt tema for enkelte, det er derfor viktig at informantene ikke skal «komme til skade» (Tjora, 2017, s. 175). Jeg valgte derfor ikke å spørre om hvilken bar de jobbet i når jeg tok kontakt. Det ble ikke tatt med spørsmål om hvor i Norge de er bosatt, da slik informasjonen er mindre avgjørende for studien. Informantene fikk da bestemme selv om de ville si hvor de jobbet eller hvor de var bosatt.

Av Instituttet for sosiologi og statsvitenskap fikk vi mulighet til å låne båndopptaker slik at vi kunne ta opp intervjuet og transkribere, men på grunn av at to av intervjuene mine ble gjennomført *før* vi fikk mulighet til å låne en båndopptaker, valgte jeg å ikke benytte meg av det på det siste intervjuet mitt heller, slik at alle tre intervjuene ble gjennomført på lignende måte.

3.5 Datakvalitet

Gyldighet handler om hvorvidt de svarene jeg finner i min forskning, faktisk er svar på de spørsmålene jeg har stilt til mine informanter (Tjora, 2017, s. 232). En fare ved å forske på følelser, meninger og holdninger, kan være at mange vrir svaret sitt i retning som er ønskelig, både personlig og sosialt akseptabelt. Dette vil gå utover datamaterialets gyldighet. Det er derfor viktig at spørsmålene er godt formulert og forståelig (Tjora, 2017, s. 234).

Pålitelighet handler om kvaliteten på forskningsprosjektet og dataene jeg har funnet (Tjora, 2017, s. 235). Det at jeg ikke benyttet meg av muligheten til å bruke båndopptaker under intervjuene kan være en mulig feilkilde. Nøyaktigheten i transkriberingen vil derfor ikke være helt ordrett. Derimot ved å ta notater underveis og transkribere rett etter intervjuene, mener jeg dette ikke går utover påliteligheten i datainnsamlingen (Ringdal, 2013, s. 97).

Målet med oppgaven min er ikke å overføre funnene mine til hele befolkningen, men heller å gi en indikasjon, da jeg bare har tre informanter (Ringdal, 2013, s. 128). Samtidig er det viktig å påpeke at jeg ikke skal finne objektive fakta, eller at det finnes ultimate sannheter, men at jeg

gjennom intervjuene er ute etter oppfatninger og forståelsen hos relevante personer om deres utøvelse og påvirkning av det emosjonelle arbeidet de utfører på jobb.

4. Analyse

I dette kapitlet presenterer jeg mine analyserte data og knytter de opp til teori og tidligere forskning for å diskutere problemstillingen. Jeg har valgt å dele opp analysen min etter fasene gjennom en arbeidsdag, tiden før man begynner på jobb, tiden man er på jobb og tiden etter jobb. Betegnelsen før jobb er den tiden informantene gjør seg klare til å dra på jobb og hvor de forbereder seg mentalt på å begynne på jobb. Tiden man er på jobb er når man fysisk er tilstede på arbeidsplassen. Tiden etter jobb er når baren er stengt for kunder.

4.1 Før jobb

Tiden før jobb er ikke avsatt til en bestemt tidsperiode. Det er den tiden informantene bruker til å begynne tankeprosessen og forberede seg mentalt om hvordan arbeidsvakta blir. Under undersøkelsen min kom det tydelig fram at samtlige av informantene mine forbereder seg på å dra på jobb mentalt, og at de tenker over ulike situasjoner og scenarioer som kan oppstå. Et sitat fra Ole beskrive dette tydelig:

Jeg forbereder meg mentalt før jobb, går igjennom en del drinker i hodet for å se om jeg husker på dem, eller om det har kommet noen nye drinker. Det kan også hende at det blir litt katastrofetenkning, som egentlig er litt unødvendig. (Ole)

Sitatet viser at informanten bruker tid på å forberede seg til å begynne på jobb. Den mentale prosessen ved å «går igjennom» drinker i hodet, viser at Ole utfører et usynlig arbeid. Det emosjonelle arbeidet har allerede begynt før han har startet arbeidsvakta. Det usynlige arbeidet går her på å memorere drinker. Videre er det interessant å se på Oles bruk av ordet «katastrofetenkning», det indikerer for meg at Ole har opplevd ubehagelige eller stressende situasjoner på jobb. Har man tidligere opplevd bare positive situasjoner på jobb, vil man ikke ha en slik «katastrofetenkning» fordi tankene vil bare gå til de positive opplevelsene. Negative opplevelser har ofte en tendens til å veie tyngre enn de positive, og de setter seg i kroppen (Forseth, 2002).

Eirik forteller også at han bruker tid før vakta til å forberede seg til jobb. Han forteller:

«Å ja herregud, gjerne en dag før, da pugger jeg drinker. Er alltid litt nervøs før vakta, men når jeg har begynt så går det fort over» (Eirik). Dette forteller meg at mye tid før jobb brukes til å gå over situasjoner som kan oppstå når han har begynt på jobb. Ved å bruke «en dag før» jobb, viser det for meg at Eirik utfører en form for usynlig arbeid. Det usynlige arbeidet går utpå at han «pugger» drinker, han går over ingrediensene og hvor mye av hver ingrediens som skal til hver drink. Eirik forteller følelsen av å være nervøs før han begynner på jobb, men at den følelsen avtar etter hvert som vakta har begynt.

Hvor mye tid informantene bruker før jobb på å forberede seg er forskjellige. Kristian forteller «Jeg forbereder meg ikke så mye, jeg tenker over hvis det er noen arrangementer osv. Som skjer den helga jeg jobber» (Kristian). Fra sitatet får jeg inntrykk av at Kristian ikke selv er så bevisst på hvor mye tid han bruker på å forberede seg. «Tenker over» viser ikke konkret hvor mye tid han bruker, men at man bruker tid er klart.

Hittil i analysen viser det seg at alle informantene bruker tid før jobb på å forberede seg. Mentalt går de igjennom drinker, eventuelle arrangementer og situasjoner som kan oppstå. Dette forteller meg at det emosjonelle arbeidet har allerede begynt før betalt arbeidstid. Arbeidet er derfor usynlig for arbeidsgiver og arbeidet er ubetalt. En av grunnen til at informantene utfører et slikt usynlig og ubetalt arbeid kan være på bakgrunn av bedriftens krav om effektivitet. Korczynski (2002) mener at de ansatte blir behandlet som «roboter» av bedriftens ønske om å ha mer kontroll over ansatte. Informantene kan ha et ønske om å stille forberedt, som også muligens kan være et krav fra arbeidsgiver, som fører til at informantene bruker tid før jobb til å forberede seg.

4.2 På jobb

Nå har informantene ankommet arbeidsplassen, og det betalte arbeidet kan begynne. Det emosjonelle arbeidet blir gjort i baren eller «på gulvet». Selve lokalet hvor gjestene oppholder seg blir derfor «front stage». Det blir bartenderne sin fysiske scene, hvor de går inn i en rolle (Goffman, 1959). Bartendernes kroppsholdning er viktig i første møte med kundene, hvor man skal virke avslappet men også innbydende. Deres personlige følelser skal ikke redusere kvaliteten på kundens erfaringer (Smith et al., 2012, s. 125). Kristian beskriver det som «Jeg er her for dem, slik at de skal få den best mulige opplevelsen». Ved hjelp av inntryksstyring i form av kroppsholdning og blick vil kunden føle seg velkommen før selve interaksjonen ansikt til ansikt har oppstått.

Når jeg spør informantene om de tvinges til å vise andre følelser enn det de faktisk føler, svarer Eirik: «Det skjer hele tiden. Jeg kan ikke vise at jeg er forbanna, for det er jo kundeservice. Prøver hele tiden å være rolig, snill og hyggelig». Dette er et godt eksempel på hva som forventes av å være bartender. Her bruker Eirik «surface acting» for å unngå at det oppstår en ubehagelig situasjon ovenfor kunden. Følelsen av å være «forbanna» må settes til side, noe som er i strid med det han faktisk føler. Ved å bruke «hele tiden» tolker jeg det som at det emosjonelle arbeidet pågår mer eller mindre konstant gjennom arbeidsdagen, og at Erik må styre seg eller ‘passe seg’ med å holde følelsene under kontroll. Dette viser en parallell til Forseth (2005) sin forskning på frontpersonale, hvor personalet ble oppfordret til å være snill, smilende og «hyggeligere enn naturlig».

Alle tre informantene forteller at de er klar over at deres egne følelser blir satt til side. Kravet om å være profesjonell på jobb er første prioritet uansett hvordan dagsformen er, noe som Kristian beskriver: «Hvis jeg er sliten etter å ha vært på universitetet eller bare har en dårlig dag, må jeg sette på smilet og bli serviceinnstilt». Det å «sette på smilet» blir noe Kristian konsekvent gjør for å virke profesjonell og vennlig ovenfor kundene. Dette er noe Forseth (2002) mener er «Det lille ekstra» som kan skille mellom middelmådig og dårlig service. Ved å være sliten og samtidig «sette på smilet», bruker Kristian «hele seg selv» for å tjene kunden (Forseth, 1999).

Det kan også skilles mellom kundene, altså hvem som skal serveres. Ole forklarer følgende:

De mellom 20-25 år liker jeg best å servere, fordi de ofte også er studenter så vi har mye til felles. De vet på en måte hvordan det er. De eldre synes jeg er verst, de trur de vet så mye mer eller at de kan så mye mer enn oss yngre bartendere. (Ole)

Når Ole sier «De vet på en måte hvordan det er», tolker jeg som om at han mener at hans jevngamle anerkjenner den jobben han gjør og hva den innebærer. Dette kan være at yngre kunder forstår hvordan det er å jobbe deltid og til mer ugunstige tider, altså når andre er ute og har det «gøy». Ved å servere studenter vil heller ikke den emosjonelle belastning være for stor, for man kan være «litt mer seg selv» som Ole forklarer. Forholdet mellom eldre kunder indikerer derfor en mer krevende bruk av inntrykksstyring.

Alle informantene mine jobber med andre kollegaer, hvor man ofte jobber sammen om behandling av kunder. Ole forteller om en situasjon på jobb som beskriver dette forholdet, hvor en av hans kollegaer «fikk skikkelig kjørt seg» av en misfornøyd kunde. Det var ganske rolig i baren på dette tidspunktet som gjorde til at han fikk med seg situasjonen. Han forteller at han kunne se at kollegaen følte et ubehag og virket stresset, men prøvde så godt han kunne å være rolig å opptre serviceinnstilt ovenfor kunden. Ole kunne derfor lese følelsene til kollegaen sin, og forteller at det var «ubehagelig» å se på. Etter at situasjonen hadde roet seg ned spurte kollegaen om de kunne ta seg en «rask pause» på bakrommet. Kollegaen hadde et behov for å «tømme seg» av innestengte følelser på bakgrunn av den ubehagelige situasjonen. Bakrommet forstås som «back stage» hvor kollegaene kan snakke ut og vise emosjoner som ikke går i strid med det de føler, men også en arena for «communities of coping» (Korcynski, 2003). Hvor kollegaen søker støtte til hverandre. Bakrommet på jobb blir av alle informantene mine trukket fram som en betydningsfull arena. Det oppfyller også kriteriene til Goffman (1992) at «front stage» ikke kan være for langt unna «back stage».

Kundene kan med andre ord sette stort preg på hvordan de ansatte i en servicesituasjon opplever arbeidet. I Forseth, Molden og Rasmussen (2002) sine studier, viser de at når kundene bestemmer tempoet på jobb, er det mange ansatte som opplever dette som slitsomt og frustrerende. Noe som Eirik også illustrerer: «Når det blir stress blir det utfordrende, så lenge man klarer å holde seg rolig så går det greit». Her blir det emosjonelle arbeidet i form av å beholde roen. Han må vise positive emosjoner, for å opptre profesjonelt. Ved å bruke kroppen til å signalisere at det ikke er travelt bak baren og ved at kundene føler seg «sett» ved øyekontakt, bli kroppen ett virkemiddel til å ikke provosere utålmodige kunder. Dette viser at Eirik har lært seg forskjellige mestringsstrategier.

Det å ikke provosere kunden ble framhevet av informantene. Dette blir tydelig når bartendere jobber med kunder som ofte er påvirket av alkohol, og hvor mange endrer oppførsel når de blir beruset. Ole beskriver denne muligheten til påvirkning også som noe positivt:

«Jeg er mye mer tykkhuda nå. Jeg vet når det ikke er meg som er problemet». Erfaring viser seg å være betydelig når det kommer til hvordan Ole håndterer enkelte kunder. Kunder kan være urimelige men de skal fortsatt ha lik behandling. Ole uttrykker hvor mye han har lært og utviklet seg selv som bartender og person, og erfaringene har bidratt til at han klarer å bedre «lese» gjester, både ved å prøve ut egne teknikker og ved å lære fra andre kollegaers erfaringer.

Eirik beskriver en lignende situasjon:

Folk kan snakke om alt mulig, vi er der for dem ikke for oss. De snakker om livet og mange av dem er deprimert. De er blitt skjenka litt for mye, så vi må servere dem vann. Da må vi snakke rolig og være vennlig mot dem. Vi hjelper som regel hverandre når vi får inn slike kunder. (Eirik)

Ved at Eirik bruker betegnelsen «når», indikerer for meg at slike kunder som han beskriver er jevnlig innom baren. Dette har ført til at kollegaene på jobb har utviklet teknikker for å «takle» slike kunder. Ved å bruke «communities of coping» hjelper de hverandre ved å søke støtte fra kollegaene rundt seg (Korcynski, 2003). Her forteller også Eirik om grenseregulering, altså hvor han ikke lengre servere alkohol, fordi kunden har fått «litt for mye». Grensereguleringen er til for at folk ikke skal få i seg for mye alkohol, som igjen forebygger voldshendelser og ordensforstyrrelser (Wigenstad, 2018). Eirik må da være «vennlig» som en emosjon for å takle deprimerte kunder. Ved at kunden uttrykker tristhet eller sorg, må også Eirik endre følelser til å vise empati. Dette viser hvordan man må lese kundene og situasjonen, og hele tiden endre interaksjonen i takt med kundens oppførsel.

Det kan fort bli litt for stort fokus på det negative når det kommer til kundekontakten. Dette kan ha en forklaring i at vi husker det negative og ikke det positive. Når jeg spør informantene om hva de får ut av å jobbe som bartender, forteller Kristian:

Penger er ikke det viktigste, man føler man er en del av noe. Så er det så gøy nå man føler man gjør en god jobb både med drinker og kunder. Har alltid en veldig god følelse i kroppen etter en god kveld på jobb. (Kristian)

Fra sitatet får man inntrykk av at emosjonelt krevende situasjoner også kan være de mest meningsfulle situasjonene, som er likhetstrekk med det Forseth (2002) fant for frontpersonalet i flytransporten. Dette vil jeg si henger sammen med det å «føle at man er en del av noe», altså som et team. Det gir arbeidsglede og hvor man deler denne gleden med flere. Min tolkning av «en veldig god følelse i kroppen» blir et bevis på å bygge selvtillit, noe som Goffman mener kunne oppstå ved samhandling med publikum (Ritzer & Stepnisky, 2014, s. 359). Ved å få positive erfaringer fra jobb bidrar det også på motivasjonen, som er viktig for utøvelsen av resterende arbeidstid, som Kristian påpeker.

4.3 Etter jobb

Nå er baren stengt og lokalet er tomt for kunder. Hele lokalet blir nå «back stage», altså hvor man kan tre ut av rollen og få et pusterom. De ansatte har nå mulighet til debriefing med hverandre, hvor de kan få utløp for frustrasjoner, samt hvor de kan dele erfaringer og opplevelser med hverandre. På spørsmål om det finnes noen kultur på arbeidsplassen hvor de kan snakke om følelser som oppstår på jobb, svarer Eirik dette:

Ja, det vil jeg si vi har, vi bruker å møtes bak på kjøkkenet. Der kan vi snakke om det som har skjedd. Spesielt etter jobb når vi vasker osv. Så snakker vi om hvordan vakta har vært og de situasjonene som har oppstått. De jeg jobber med er veldig greie, og vi er veldig sosiale sammen. (Eirik)

Fra sitatet får man inntrykk av alle bruker alle til å bearbeide situasjoner. Her brukes «communities of coping» også etter bartending til å søke støtte hos hverandre. Det indikeres at arbeidsmiljøet på jobb er sterkt, som kan vise til at man føler at man kan åpne seg for kollegaer om situasjoner som har oppstått på jobb. Forseth (1994) poengterer hvor viktig arbeidsmiljø er på en arbeidsplass, når man opplever følelsesmessig stress.

Kristian sitt svar på kulturen på jobb angående åpenhet rundt følelser er: «Ja absolutt, vi er flinke til å hjelpe hverandre. Så møtes vi en god del utenom jobb hvor ofte praten går i kunder og opplevelser. Så det er godt vi har et slikt miljø». Her vises det til at arbeidskollegaene har blitt gode venner. Det jeg finner interessant her er hvordan det emosjonelle arbeidet har fått kollegaene til å samhandle slik at de blir venner på utsiden av jobb. Det at de hjelper hverandre ved ulike situasjoner på jobb er uformelt og oppstår mer dynamisk, men at det skaper sosiale interaksjoner mellom ansatte som oppleves som nyttig og nødvendig.

Informantene bruker også andre til å snakke om følelser som oppstår på jobb. Ole forteller at: «Jeg bruker venner og familie, de spør som regel også hvordan det går på jobb». Ved at Ole velger ordet «bruker», kan indikere at han trenger noen å snakke med. Det kan være at en har et behov for å snakke med kjente som kan fortelle at det ikke «var deg, men kunden». Eirik har derimot et annet svar: «Jeg snakker ikke så mye om følelser som er tilknyttet jobb med andre». En av grunnene til han ikke velger å snakke om følelser med familie eller venner kan være at de ikke selv har hatt jobber hvor slike følelsesmessige krav er stilt ovenfor dem. Ved eventuell

mangel på respons tilbake, øker heller ikke lysten til å kommunisere vanskelige kundeforhold som har oppstått.

Alle informantene gir uttrykk for at de har flest positive situasjoner ved å jobbe som bartendere. Samtidig som at det emosjonelle arbeidet kan være utfordrende gir det også mye glede ved jobben, og hvor fornøyde kunder gjør jobben mer meningsfull. Dette viser til Korczynski (2003) sin mening om at emosjonelt arbeid også kan være positivt, da det er en arena for nye bekjenskap og vennskap. Min tolkning er at informanten ser en stor verdi ved å jobbe tett og dele opplevelser og følelser med kollegaene sine.

Analysen viser at det emosjonell arbeid blir utført før, på og etter arbeidsdagen. Tabellen nedenfor viser det emosjonelle arbeide bartenderne utøver i de forskjellige tidsdimensjonene.

Før jobb:	Mentalt forberede seg på eventuelle arrangementer og krevende situasjoner med kunder. Bruker tid på å pugge oppskrifter på drinker.
På jobb:	«Kloke grep» for mestring og håndtering, og støtte av kollegaer.
Etter jobb:	Debrifing meg selv og kollegaer.
Fritid:	Snakker sammen med venner og familier.

Med andre ord belyser dette at det emosjonelt arbeid innebærer usynlig og ubetalt arbeid før og etter arbeidsdagen.

5. Avslutning

5.1 Konklusjon

Denne studien har sett på emosjonelt arbeid hos tre mannlige bartendere. Interaksjonene mellom kunden og bartenderen viser seg å være mer en bare å lage og servere en drink. Gjennom interaksjon blir mange emosjoner undertrykket og andre tvunget frem. Bartenderen serverer derfor en «emosjonell cocktail». Analysen viser at det emosjonelle arbeidet begynner før jobb og varer også etter jobb, altså at det ikke bare er begrenset til når bartenderen er på jobb og får betalt. Bartenderne bruker tid på å forberede seg mentalt før jobb, og tid etter jobb til å bearbeide inntrykk og debrifing med kollegaer, venner og familie. Dette viser at informantene utøver emosjonelt arbeid før og etter jobb, men at det er usynlig og ikke betalt arbeid.

Det emosjonelle arbeidet hos bartenderen har blant annet handlet om å opprettholde profesjonalitet ovenfor kunder, ved å undertrykke sine egne følelser for å møte forventningene kundene har. Det å være profesjonell er i tråd med arbeidsgivers krav og forventninger, hvor kundeservice er avgjørende for gode økonomiske resultater. Det å klare å holde seg rolig og ikke miste befatningen vises å være avgjørende både på tempoet i baren, kundeopplevelsen og ved å forutse situasjoner. Dette viser til en «dra-kamp» mellom informantenes egne følelser, arbeidsgivers krav og kundene sine forventninger.

Empirien viser også at interaksjon mellom bartenderen og kunden kan være utfordrende. Det å tilpasse seg kunden ved å undertrykke sine egne følelser ved «surfing acting» (Hochschild, 1983), kan være krevende til tider. Inntrykksstyring må til for å holde egne følelser til siden, hvor bartenderen går inn i en rolle. Informantene viser også til at de positive følgene av det emosjonelle arbeidet er betydelig, hvor økt selvtillit og den «gode følelsen» vektlegges som verdifullt.

Det er grunn til å anta at arbeidsmiljøet på jobb har stor påvirkning for hvordan bartenderne håndterer det emosjonelle arbeidet. Empirien viser at de bruker kollegaer som «communities of coping» og for å «tømme» seg for eventuelle innestengte følelser. Dette kan bidra til å unngå å ta med seg «ubehagelige» situasjoner hjem. Erfaring har vist å bidra til at bartenderne er mer komfortable ved å utøve emosjonelt arbeid, hvor de lærer taktikker på å håndtere kunder. Det kan virke som om at jo mer erfaring, jo mer «tykkhuda» blir de mannlige bartenderne. Dette fører igjen til økt selvtillit og mestringsfølelse som fører til at man er bedre rustet til å forhandle følelsesmessige utfordringer.

Det er viktig å få frem at studien har vist både positive og negative opplevelser med emosjonelt arbeid. Alle informantene trives som bartenderer og jobben har gitt dem gode erfaringer innenfor yrket, og hvor det å kunne gi en kunde en god opplevelse, føles godt. Hos alle er det flest positive opplevelser relatert til arbeidsplassen og det emosjonelle arbeidet, som også er kjent fra Forseth og Korczynski sin forskning.

5.2 Videre forskning

Denne studien har hatt fokus på mannlige bartendere. Det kunne dog vært interessant å se på kjønnsforskjeller i hvordan bartendere utfører emosjonelt arbeid, og om det er ulike forventninger knyttet til interaksjonen mellom kundene og bartenderen i forhold til kjønn. Videre forskning kunne også inkludert hvordan bartendere forholder seg til flørting og det å bli sjekket opp av kunder, og om hvordan flørtingen er lik og ulik mellom kjønnene.

Videre kunne det vært interessant å sett nærmere på kollegaer sine innflytelser på hverandre, både positivt og negativt. Dette kan gjøres ved å eventuelt lage et «følelses kitt» for å håndtere det emosjonelle arbeidet, ved ubehagelige eller slitsomme situasjoner som oppstår på jobb. Et slikt «følelses kitt» kunne ha vært en «postkasse» hvor man kan skrive ned anonymt, alt fra følelser man sitter inne med, til hendelse som både er positive og negative. «Postkassen» blir derfor et verktøy for de ansatte og ledelsen, som de kan bruke ved personalmøter eller sosiale settinger. Det hadde vært interessant å sett på om postkassen oppleves som verdifull for de ansatte, ved at det gis en konkret måte å dele på forskjellige mestrings- og håndteringsstrategier blant ansatte.

6. Litteraturliste

- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart; Commercialization of human feeling*. Berkley, CA: University of California Press.
- Forseth, U. (1994). *Arbeidsmiljø som konkurransefaktor i tjenesteyting?* (No. Nord-rapport 1994:6). København: Nordisk Ministerråd.
- Forseth, U. (1999) *Hva koster smilene?* Kvinneforskning. 4(95). 72-81. Oslo: Sekretariatet for kvinneforskning i Norges forskningsråd.
- Forseth, U. (2002). Fra psykolog til sirkusartist. I U. Forseth, & B. Rasmussen (Red.), *Arbeid for livet* (s. 103-119). Oslo: Gyldendal.
- Forseth, U. & Dahl-Jørgensen, C. (2002). Som logo. I U. Forseth, & B. Rasmussen (Red.), *Arbeid for livet* (s. 93-103). Oslo: Gyldendal.
- Forseth, U., Molden, T. H. & Rasmussen, B. (2002). Det nye arbeidslivet – et kundeliv. I U. Forseth, & B. Rasmussen (Red.), *Arbeid for livet* (s. 75-91) Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Forseth, U. (2005). Gender Matters? Exploring How Genders is Negotiated in Service Encounters. *Gender, Work & Organization*. Vol. 12, No. 5, 440–459.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2005.00283.x>
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. England: Penguin books.
- Goffman, E. (1992). *Vårt rollespill til daglig*. Oslo: Pax Forlag.
- Gullikstad, B. & Forseth, U. (2005). Kjønn som effekt – kundemøter som emosjonell og kjønn arena. I F. Nyeng & G. Wennes (Red.), *Kan organisasjoner føle?* (s. 49-65) Oslo: Cappelen Akademisk Forlag
- Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P. A. (2011). *Forskningsmetode for økonomiske administrative fag*. Oslo: Abstrakt forlag.

- King, N. & Horrocks, C. (2011). *Interviews in Qualitative Research*. London: Sage.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2018). *Ny personopplysningslov*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/personvern/ny-personopplysningslov/id2340094/>
- Korcynski, M. (2002). *Human Resource Management in Service Work*. New York: Palgrave Macmillan
- Korcynski, M. (2003). Communities of coping: Collective Emotional labour in Service Work. *Organization*, 10(1), 55-79. <https://doi.org/10.1177%2F1350508403010001479>
- Nasjonal overvåkning av arbeidsmiljø (NOA). (2016). Emosjonelle krav. Hentet fra <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/psykososialtorganisasjonisk/krav-kontroll-sosial-stotte/emosjonelle-krav/>
- Ritzer, G. & Stepnisky, J. (2014). *Sociological Theory* (Ninth Edition). Asia: McGraw-hill Education.
- Smith, M. R., Rasmussen, J. L., Mills, M. J., Wefald, A. J. & Downey, R. G. (2012). Stress and Performance: Do Service Orientation and Emotional Energy Moderate the Relationship? *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 17, No. 1, 116–128. <https://dx.doi.org./10.1037/a0026064>
- Tjora, A. (2017). *Kvalitativ forskningsmetode i praksis*. 3. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Vie, T. L. & Glasø, L. (2008). Følelsesregulering som et jobbkraft. *Magma: econas tidsskrift for økonomi og ledelse*, 11(6), 93-100. Hentet fra <https://www.magma.no/foeelsesregulering-som-et-jobbkraft>
- Wigenstad, S. (2018). “Gjesten har aldri rett” – Bartendere på hippe utesteders forståelse av

yrket. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*. 1-14.

<https://doi.org/10.1177%2F1455072518806093>

7. Vedlegg

7.1 Intervjuguide

Oppvarmingsspørsmål:

1. Hva er din alder?
2. Hvilken jobb har du?
3. Hvilken arbeidsprosent har du?
 - a. Er du student?
4. Hvor lenge har du jobbet i denne bransjen?
5. Hvor mye opplæring/hva slags opplæring mener du man trenger for å kunne arbeide i denne jobben/gjøre en god jobb her.

Opplevelsen av emosjonelt arbeid:

6. Hvordan ser en vanlig dag på jobb ut?
7. Hvordan forbereder du deg på en arbeidsdag?
 - a. Tenker over ulike scenarioer som kan oppstå?
8. Er det noe som kan være utfordrende i løpet av en arbeidsdag?
9. Opplever du at du må opptre på en bestemt måte på jobben?
10. Opplever du å tvinges til å vise andre følelser enn det du faktisk føler?
11. Har du utarbeidet ulike mekanismer for å forenkle dette arbeidet?
12. Tar du med deg følelser/tanker fra jobben hjem?
13. Er det noen kjønnsforskjeller når det gjelder hvordan kunder oppfører seg?
14. Er det en konkret aldersgruppe du liker å servere en andre aldersgrupper?

Kollegaer:

15. Opplever du at det finnes en kultur på din arbeidsplass der dere kan snakke åpent om følelser som oppstår i arbeidet?
16. Har dere noe forum for veiledning på arbeidsplassen, hvor dere kan ta opp vanskelige situasjoner? Hvordan fungerer i så fall det?
17. Opplever du en trygghet og tillit til dine kollegaer?
18. Opplever du at dine kollegaer kan lese dine følelser?

Generelt:

19. Hva gir det deg å jobbe her? Hva får du ut av det?
20. Er det mest av positive opplevelser, eller mer utfordrende?

Avrundings spørsmål:

21. Er det noen andre ting vi ikke har snakket om, som du føler er relevant?

